

III Congreso AE IC: Comunicación y Riesgo. Tarragona, 18-20 enero de 2012

Panel: La teoría de la Comunicación de Riesgo (código de propuesta: 281)

Sección temática: Teorías y métodos de investigación en comunicación

La Teoría de la Comunicación de Riesgo

Autor: Juan Luis Gonzalo Iglesia (Departament d'Estudis de Comunicació, URV)

Desde la segunda mitad del siglo XX, el riesgo se ha convertido en un concepto clave para entender los cambios sociales, políticos y económicos que han estructurado nuestro mundo actual. Es un factor transversal que impacta en las lógicas de nuestras sociedades. Transformando las lógicas gubernamentales, mediáticas e, incluso, la opinión pública.

A su vez, la comunicación de riesgo ha evolucionado desde campos diversos para convertirse en una herramienta central de la gestión del riesgo. Desde un punto de vista instrumental es una herramienta para regular la percepción, contextualizar el riesgo, evitar o minimizar los efectos adversos y educar al público. Pero ese planteamiento estricto deja de lado las diferentes dinámicas que se producen alrededor de la construcción de significado sobre el riesgo.

En sentido más amplio, la comunicación de riesgo se entiende como la construcción de significado mediante la mediación y mediatizaciones entre diversas comunidades de comunicación. Es un espacio donde el riesgo toma sentido a través de la discusión sobre la posible amenaza o sus beneficios asociados. Por tanto, los procesos de comunicación de riesgo implican, entre otros, el impacto de los medios de comunicación, las campañas institucionales de información, la divulgación científica o las estrategias informales de construcción de la percepción del riesgo.

finalmente, la globalización del riesgo se convierte a la vez en la globalización de su comunicación a través de las herramientas digitales. Las diversas comunidades de comunicación de riesgo se esfuerzan para hacer visibles sus discursos transformando el ecosistema comunicativo. Los estudios sobre los medios tradicionales y sus efectos han de situarse dentro de un espectro mucho más amplio y complejo de interacciones.

Ante esto, proponemos abordar la comunicación de riesgo desde la teoría de la comunicación, convirtiéndola en un campo fructífero de investigación que permita entender las dinámicas que se producen en nuestras sociedades actuales.

Palabras clave: Teoría de la comunicación, comunicación de riesgo, mediatización

El riesgo como forma de comunicación

Diversos autores han puesto el acento en la significación del concepto de riesgo a la hora de definir y explicar las sociedades postindustriales actuales (Beck, 1998; Giddens, 1997; Bauman, 2007). Riesgos que se manifiestan de forma diversa a través de procesos industriales potencialmente peligrosos, crisis alimentarias, epidemias sanitarias o amenazas medioambientales. Pero a la vez, son unos riesgos inciertos, complejos y ambiguos que permiten un amplio abanico de definiciones y aproximaciones. Por ejemplo, esos potenciales peligros llevan inherente en muchos casos una dimensión positiva en forma de beneficios que los hace necesarios o deseables para mantener las estructuras sociales, políticas y económicas actuales.

Con el cambio de siglo nos encontramos ante la sociedad del riesgo global, donde esa dimensión desborda las fronteras tradicionales de tiempo y espacio con la emergencia de los riesgos globales (cambio climático o crisis sanitarias) y la hibridación total de sus efectos (salud, medio ambiente o seguridad) que conforman nuevos marco de gestión y de asunción social de los mismos. Una de las principales paradojas de este nuevo marco es la relación positiva entre riesgo y conocimiento, generando una conexión clara entre sociedad del riesgo global y sociedad de la información.

El protagonismo del concepto de riesgo va unido al desarrollo y manifestación de otros factores que acaban de definir y constituir nuestro mundo actual. Por un lado encontramos la creciente globalización política y económica que se caracteriza por el aumento tanto en número como en importancia de organizaciones transnacionales que interactúan a todos los niveles. Estas adoptan diversas formas pudiendo ser científicas, políticas, mediáticas o, incluso, mixtas (formadas por expertos y miembros de gobiernos).

Por otro lado, nos tenemos el auge de los procesos de gestión institucional del riesgo los cuales incorporan una creciente institucionalización y profesionalización del campo de la comunicación de riesgo. En ese sentido, se han producido dos dinámicas paralelas: los discursos técnicos sobre el riesgo basados en definir los conceptos de aceptabilidad, control y gestión basada en el coste-beneficio se han convertido durante décadas en la visión hegemónica; y la comunicación de riesgo entendida como herramienta política y legislativa ha ido creciendo y consolidándose de forma exponencial. El discurso técnico del riesgo ha ido creciendo en paralelo con las políticas sobre el riesgo como herramientas para regular y gestionar el riesgo, conjuntamente con sus consecuencias sociales y políticas.

A esas dinámicas institucionales hay que sumar el crecimiento en número, densidad y complejidad de los medios de comunicación globales gracias al desarrollo tecnológico de la sociedad de la información. Esas herramientas abren nuevas y diversas posibilidades para la circulación de discursos, pero también consecuencias no suficientemente valoradas como la saturación de la vida cotidiana con conocimiento

mediado.

La información sobre el riesgo se ha convertido en omnipresente y fácilmente accesible para un creciente número de grupos de intereses. Las organizaciones e instituciones no pueden obviar esa intensificación de la atención a través de los medios y las redes sociales. Se crea una creciente interdependencia entre las instituciones que buscan captar el interés de los medios para acceder de forma favorable a audiencias amplias con la presentación de la información, la cual encaja en los procesos, prácticas y lógica de los medios de comunicación (Altheide i Snow,1979).

Ese proceso se viene a sumar de forma cruzada e interdependiente a todos los anteriores, además de a la globalización, la individualización y la creciente importancia de la mercantilización (Krotz, 2007). En ese sentido, la *mediatización* como metaproceso significa por un lado que la sociedad depende de los medios de comunicación y sus prácticas a la hora de acceder al conocimiento del mundo. Los medios han adquirido el estatus de institución por su propio derecho (Hjarvard, 2008:113). Pero, por otro lado, que el resto de instituciones han integrado las lógicas mediáticas dentro de sus propias rutinas, convirtiéndolas en la forma de visibilizarse, dar forma a sus discursos y acceder a la opinión pública. La lógica de la mediatización del riesgo salta de los medios de comunicación y se expande por el resto de actores, principalmente institucionales.

La definición de riesgos emergentes sistémicos (OECD, 2003) son un ejemplo actual de los problemas que surgen alrededor de estos objetos diversos, complejos, inciertos y, a la vez, cambiantes. Para empezar, muestran la fractura de las fronteras entre riesgos naturales y tecnológicos, la dificultad para identificar sus causas, y la hibridación entre los posibles efectos. De ese modo, sus características objetivas han dejado de ser prioritarias para expandirse temática y transversalmente en interacción con los sistemas político, económico y social.

Su dimensión sistémica los convierte en factores que impactan e influyen en la organización política, económica, pero también en las lógicas sociales y culturales. Respecto a su consideración como emergentes destaca su capacidad para modificarse o evolucionar en interacción con otros factores o riesgos, los cuales los transforman haciéndolos aparecer, mitigándolos, amplificándolos y, sobretodo, orientándolos en su significación. Paralelamente, los objetos de riesgo se han visto transformados a lo largo del tiempo, ya sea mediante la manifestación inesperada de sus consecuencias o por los cambios en los discursos alrededor del balance riesgo / beneficio.

Alrededor de este tipo de riesgos se producen dinámicas formales de definición y control, pero, a la vez, se

crean estrategias informales para gestionar la incertidumbre o la convivencia cotidiana. Las *comunidades de riesgo* son las encargadas de formalizar esas actuaciones: grupos sociales funcionalmente, geográficamente o políticamente afectados por los mismos riesgos, cuyos componentes comparten el mismo sentimiento de afectación y, que han de prever y llegar a acuerdos para definir y gestionar aquellos que pueden afectarlos.

Estas características han generado una mayor variación en sus significados, pasando a definirse de manera más determinante a partir del contexto y los factores externos. De esa manera, entran a formar parte de un marco cambiante de retos y oportunidades discursivas que los redefinen y resitúan, haciendo cada vez más necesario asumir la multiplicidad de sus formas de comunicación (Gonzalo i Farré, 2011: 28-32).

Por tanto, la comunicación se convierte en uno de los elementos más significativos que permiten aproximarnos y entender las dinámicas que se crean a la hora de visibilizar e, incluso, definir el riesgo. La pregunta emergente es saber qué lugar ocupa la comunicación y cómo opera dentro de estos procesos. Institucionalmente, a través de los marcos de gestión y de la adopción de la gobernanza del riesgo (IRGC, 2005; Renn, 2008), la comunicación se sitúa de forma central e integradora, pero todavía con la intención de cumplir los objetivos específicos creados desde los organismos públicos. Pero eso no es suficiente para asumir una aproximación social y cultural a estas dinámicas, las cuales necesitan de una visión más constitutiva, interpretativa y reflexiva.

La comunicación social del riesgo

La comunicación de riesgo es un campo que se ha desarrollado de forma simultánea e inseparable a la sociedad del riesgo. Sus orígenes se sitúan en la manifestación catastrófica de tecnologías como la química o la nuclear; las protestas ciudadanas alrededor de la conciencia ecologista; la necesidad de aumentar la aceptabilidad de determinadas políticas científicas; o la búsqueda de implementar prácticas individuales más saludables (Plough & Krimsky, 1987; Grabill & Simmons, 1998).

A través de la comunicación se hacen presentes (o no) los riesgos. Mediante la circulación de discursos los actores interesados se encargan de mostrar (o resaltar) ciertos marcos sobre sus características y efectos, su gestión, los posibles responsables o las medidas a adoptar. Los procesos de definición y gestión del riesgo se convierten en procesos de comunicación entre los diferentes actores o comunidades que participan (Ericson & Haggerty, 1997).

La comunicación de riesgo se ha desarrollado de manera contradictoria desde unas posiciones limitadas e instrumentales, hasta otras mucho más amplias en las que se convierte un factor determinante para la mejora

de la democracia y los procesos de toma de decisiones (Plough & Krimsky, 1987). Desde un punto de vista estratégico, la comunicación busca mejorar el conocimiento sobre el riesgo, modular la percepción y construir la confianza. Su profesionalización e institucionalización se centra en los objetivos de informar, educar y modificar la percepción, los cuales se han convertido durante mucho tiempo en la visión hegemónica.

Pero los objetivos normativos e instrumentales han dejado de lado otras posiciones más amplias y sustantivas centradas en considerar los procesos constitutivos y reflexivos que se producen alrededor de los objetos de riesgo mediante la circulación de discursos y los procesos de comunicación (Wardman, 2008). Por eso, de todas las definiciones enfrentadas que podemos encontrar sobre el concepto de comunicación de riesgo (Gonzalo y Farré, 2011:95-98), nos interesan principalmente dos que ofrecen interesantes caminos a explorar:

1. Según el tipo de fenómeno: Plough y Krimsky (1987) consideran que nos podemos aproximar a la comunicación de riesgo desde dos posibles aplicaciones.

- Definición convencional: se centra en la intencionalidad, el formato, la calidad del mensaje y la eficacia final del proceso. Deja de lado cualquier elemento cultural o afectivo, para ofrecer la visión experta y científica sobre el riesgo. Es una comunicación planificada y dirigida en busca de unos objetivos estratégicos.
- Definición simbólica: considera la comunicación como el proceso de construcción discursiva alrededor del riesgo. Pasamos a hablar de cualquier comunicación pública o privada sobre diferentes parámetros relacionados con el riesgo, ya sea intencional o no, a través de emisores diversos y con objetivos amplios (incluso inexistentes).

2. Según los principios que la rigen: Wardman (2008) afirma que existen tres razones para hacer más atractivo e interesante iniciar procesos de comunicación de riesgo. Estos son:

- Normativo: la comunicación de riesgo es una práctica encaminada a dar respuesta al derecho a conocer del público, a promover y garantizar la libertad informativa y para que la sociedad esté preparada ante determinados riesgos o pueda responder de forma efectiva ante una emergencia. En definitiva, la comunicación de riesgo es una actividad que mejora los derechos de los ciudadanos.
- Instrumental: es un medio o recurso que puede utilizar cualquier individuo u organización para conseguir sus objetivos particulares.

- Sustantivo: reconoce la comunicación de riesgo como un sistema para conseguir mejoras en la comprensión y aceptación de los discursos de los otros y en la calidad del conocimiento disponible y compartido. Sirva para construir un marco común y consensuado en la toma de decisiones.

Esas clasificaciones abren la puerta a una aproximación más amplia en la cual la comunicación de riesgo también se define como los mecanismos de construcción de significado a través de una red compleja de mediaciones entre diversas comunidades, con una capacidad diversa de acceso al poder, dentro de un contexto específico de riesgos y beneficios (Horlick-Jones, 1998; Strydom, 2008).

En ese sentido partimos de la base de que el riesgo se constituye comunicativamente, pero que la comunicación también nos ayuda a interpretar el proceso en su conjunto. La centralidad de la comunicación como temática en la investigación de la comunicación de riesgo implica una doble hermética que abre el campo a lógicas constitutivas muy fructíferas. Apostamos por comprender la comunicación de riesgo en un sentido amplio, desde un giro interpretativo y comunicativo. Su definición constitutiva y reflexiva la formulamos desde los siguientes términos: *«Todo proceso de mediación y mediatización sobre el riesgo como forma de comunicación entre aquellas comunidades que participan en su definición simbólica»* (Gonzalo y Farré, 2011: 100).

En otros términos, la dialéctica de la mediación y de las mediatizaciones está profundamente instalada en una visión constructivista dentro de la cual la pluralidad de voces, el razonamiento práctico y el significado simbólico del riesgo son dominantes, en contraste con las visiones situadas bajo el paraguas de la gobernanza del riesgo. No consideramos que el riesgo no exista en el mundo de los objetos reales, sino que su significado último está en manos de dinámicas comunicativas complejas de circulación, interpretación y recepción simbólica de los riesgos amplificadas por una pluralidad de factores y actores.

Un planteamiento alrededor de este papel constitutivo de la comunicación es el giro comunicativo de la comunicación de riesgo, trabajado en profundidad en el número especial de la *Catalan Journal of communication & Cultural Studies*. Esta perspectiva propone considerar la comunicación como transversal a los procesos de gestión y definición del riesgo, situándola antes, en y después de estos, y concediéndole la capacidad de participar en la construcción social de su significado (Horlick-Jones & Farre, 2010).

Los ciclos de mediatización: más allá de los medios de comunicación

Tradicionalmente, los medios de comunicación han sido considerados como los principales emisores de la comunicación de riesgo y, por tanto, como la principal influencia en la orientación de la percepción social. Las

acusaciones más reiteradas son las de falta de exactitud, el reduccionismo, pero también las de primar el espectáculo y el sensacionalismo.

Esos planteamientos han convertido a los medios en una de las principales temáticas de los estudios sobre la comunicación de riesgo (Lichtenberg & McLean 1991; Petts et al. 2001; Murdock et al. 2003; Hughes et al. 2006; Wilkinson 2010). A pesar de todo, los análisis han generado resultados poco concluyentes y muy contradictorios. Existen muchos estudios que intentan relacionar el aumento de la percepción del riesgo con la mayor cobertura mediática, aunque los resultados obtenidos no son incuestionables e, incluso, a veces se presentan de forma dispar y contradictoria.

Un estudio sobre la influencia de los medios y sus efectos sobre la percepción del riesgo concluía que:

- A) los contenidos de los medios están lejos de ser totalmente objetivos cuando tratan temas de riesgo, pero también lejos de ser tan sesgados como normalmente piensa el resto de actores.
- B) Una de las deficiencias de los medios es que con frecuencia ofrecen hechos sobre el riesgo fuera de contexto, dejando al público la tarea de evaluarlos y rellenar los huecos.
- C) Los medios de comunicación participan en la configuración de nuestras percepciones, pero también son un factor más entre otros muchos.
- D) La mayor capacidad de los medios para modificar la percepción del riesgo de la población está basada en la existencia de un clima de opinión favorable a su cobertura (Wahlberg & Sjöberg 2000: 44).

En cualquier caso, los medios de comunicación son necesarios e indispensables para construirnos una imagen de los debates políticos y científicos alrededor de determinados riesgos. Tienen una capacidad reconocida para situar temas en la agenda pública y política en circunstancias muy diversas. Además, los nuevos riesgos no son visibles directamente o gracias a nuestro conocimiento y los medios de comunicación ofrecen un espacio de negociación donde los diferentes discursos compiten por conseguir preeminencia.

Desde otro punto de vista, en las últimas décadas la mediatización del riesgo experimenta un creciente interés, no tan solo desde la cobertura mediática, sino desde su profesionalización e institucionalización a todos los niveles. En ese sentido, las comunidades (principalmente las institucionales) tienen capacidades propias de generar discursos alrededor del riesgo y ofrecerlos a través de los medios utilizando sus mismas rutinas. Cada una de ellas parte de una posición de preponderancia que hay que tener en cuenta a la hora de

entender el funcionamiento de estos procesos. Los actores tradicionales (sector público o privado) tienen una posición de poder mucho mayor para hacer visibles sus discursos. Estas diferencias pueden compararse y analizar para entender su funcionamiento e influencia.

Las diferentes comunidades implicadas interactúan mediante diferentes mediatizaciones haciendo circular el significado del riesgo, amplificándolo o atenuándolo y haciéndolo visible o invisible dentro del debate público. Estas narrativas se convierten en procesos argumentativos estratégicos que visibilizan y priorizan unos argumentos sobre otros a través de diferentes estrategias comunicativas.

Ante las perspectivas que abren los procesos de mediatización institucional y las nuevas tecnologías de la comunicación, es necesario acceder a estos procesos desde un punto de vista más amplio e interpretativo. Por un lado, para acceder al rol de los medios de comunicación es necesario estudiarlos no solo desde sus propios parámetros, sino también como resultado de la significación institucional y social que se les atribuye. Por otro, la construcción de significado alrededor del riesgo se transforma reflexivamente en un proceso dinámico y en el cual participan actores muy diversos. Por tanto, es necesario asumir el poder de los medios de comunicación, aunque desde un punto de vista no mediocéntrico (Hepp, 2010)

En ese sentido, el *metamodelo de comunicación de riesgo* (Farré y Gonzalo, 2008; Gonzalo, 2010) ofrece una propuesta de representación gráfica del proceso social de comunicación de riesgo. Todos los actores representados (comunidades) hacen visible (o no) el riesgo a través de sus estrategias comunicativas. El riesgo se hace presente a través de los discursos, argumentos y estrategias desplegadas por cada una de las comunidades dentro de un contexto amplio en el cual interaccionan. Los procesos institucionales de gestión pasan a ser una parte más del proceso amplio de construcción comunicativa.

La comunicación de riesgo se presenta como la red compleja de mediaciones entre diversos actores o comunidades. Las comunidades de riesgo pasan a ser comunidades de comunicación de riesgo debido a su capacidad para construir discursivamente el riesgo a través de la mediación y las mediatizaciones, tanto internas como externas, con el resto. Es a través de esas estrategias cuando las comunidades intercambian, ofrecen, muestran o discuten la definición simbólica del mismo. De esa manera no se deja de lado el papel que juegan otros actores, especialmente en la actual sociedad de la información donde las mediatizaciones tradicionales se rompen debido a las nuevas tecnologías de la comunicación.

Los ciclos de mediatización (Rödder i Schäfer, 2010) se nos presentan como una herramienta analítica interesante a la hora de estudiar estas dinámicas. Tradicionalmente se ha considerado que los medios de comunicación son, por un lado, los encargados de construir los acontecimientos de riesgo (Veron, 1987) y, por

el otro, de crear ciclos de atención basados en el aumento de la cobertura sobre un tema específico.

A través del estudio de las rutinas periódicas está claro que esos ciclos de atención existen. Podemos detectar picos de interés mediático que aparecen y desaparecen, y tienen duraciones muy diversas. Pero, ¿cómo se explican realmente? ¿Qué factores influyen en su creación, duración y desaparición? ¿Tienen que ver con el tema en sí mismo, con las rutinas periódicas, con las características culturales o sociales de los profesionales o con factores externos procedentes de otros actores implicados?

Es evidente que existen diferencias entre la cobertura rutinaria de los temas de ciencia, tecnología o riesgo, y los momentos de máxima atención mediática. Pero esos ciclos de aumento en la cobertura pueden ser entendidos de otra manera si no nos centramos únicamente en el número de piezas dedicadas al tema. Los ciclos de mediatización implican también un aumento en la pluralidad de los actores que intervienen en la generación de discursos e informaciones, por tanto, ¿qué hace que determinadas comunidades tengan mayor visibilidad mediática en esos casos? ¿Es únicamente una rutina profesional periódica o intervienen las estrategias mediatizadoras de las comunidades implicadas?

Los diferentes actores presentan características muy diversas a la hora de incorporar las rutinas de mediatización en sus prácticas profesionales. Por ejemplo, Rödder y Schäfer (2010) relacionan la poca visibilidad en los medios de comunicación de las fuentes científicas durante los procesos de mediatización con la débil incorporación de esas estrategias en sus formas de comunicar. En un estudio comparativo demuestran que en fases de rutinización de la cobertura mediática de temas científicos, las fuentes especializadas tienen mayor presencia que en momentos de intensa mediatización. Por tanto, es posible que en los ciclos de mediatización intervengan tanto las rutinas periódicas, como las estrategias particulares de los actores implicados para ofrecer su visión mediante prácticas próximas a los propios medios.

Además, esos ciclos se desbordan a la hora de trasladarse a las opciones que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación. En este contexto es posible la difusión de documentación institucional a través de canales muy diversos que permite no solo la diseminación de información, sino la visibilización de narrativas políticas propias sobre la ciencia, la tecnología, la sociedad y, lógicamente, el riesgo.

En ese caso, los actores tienen también capacidades diversas para ofrecer información a través de las redes sociales o de los buscadores de internet. Eso hace muy interesante tener en cuenta quién, por ejemplo, ocupa las primeras posiciones en un buscador tan global como Google a la hora de ofrecer información sobre un riesgo específico (Krimsky, 2007). Internet y las nuevas tecnologías se convierten no solo en espacios donde ofrecer o conseguir información sobre un tema, sino también en un espacio de lucha por la visibilidad y

la legitimidad de los discursos.

De otra parte, esa dimensión se entrecruza con otra no menos significativa: los usos sociales de este tipo de tecnologías. Los públicos utilizan estrategias propias no solo a la hora de aceptar o rechazar la información proveniente de las fuentes institucionales (Espluga, *et al.*, 2007), sino a la hora de incorporar determinadas tecnologías como los móviles o herramientas como las redes sociales a sus experiencias vitales.

Los públicos pueden, por un lado, participar en la creación de informaciones sobre el riesgo aportando su visión particular del tema. Pero, a la vez, construyen su propia visión utilizando dinámicas de consulta específicas y particulares. En ese caso, será interesante analizar cómo los usuarios emplean unas u otras herramientas a la hora de buscar información sobre el riesgo. Incluso cómo utilizan esas mismas herramientas para obviar y rehusar hablar de esos temas.

La futura investigación sobre el giro comunicativo de la comunicación de riesgo deberá tener en cuenta tanto la capacidad de mediatización de los diversos actores, como las experiencias vitales de los públicos a la hora de valorar la dependencia entre los unos y los otros a la hora de aproximarse a los ciclos de mediatización y al incremento de la percepción de vulnerabilidad, desconfianza e inseguridad. En otras palabras, instituciones y agentes son incapaces de generar sentido sobre el riesgo los unos sin los otros. Los procesos productivos de conceptualización deberán ser incorporados a la agenda de la investigación en comunicación para acceder al proceso completo de interacción.

Las presentaciones de este panel son un buen ejemplo de la multitud de espacios a investigar desde esta nueva perspectiva. Los posibles efectos de los discursos sobre el riesgo, las iniciativas públicas de concienciación, las prácticas empresariales de relaciones públicas, los usos sociales de las tecnologías de la comunicación y la incorporación o rechazo por parte del público de los discursos sobre el riesgo conviven y se influyen los unos a los otros, generando un proceso interactivo de formulación y reformulación. La teoría de la comunicación tiene un campo fructífero sobre el cual investigar

Bibliografía

ALTHEIDE, D. & SNOW, R. *Media Logic*, Beverly Hills, CA: Sage, 1979.

BAUMAN, Z. *Miedo Líquido. La sociedad contemporánea y sus temores*, Barcelona: Paidós Ibérica, 2007

BECK, U. *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Barcelona: Paidós Ibérica, 1998

ERICSON, R. & HAGGERTY, K. *Policing the risk society*, Oxford, New York: Oxford University Press, 1997.

ESPLUGA, J. *et al.* "Conflictos socioambientales latentes: Percepciones y vivencias sociales de los riesgos petroquímicos en Tarragona", *IX Congreso Español de Sociología, FES*: Barcelona, 2007.

FARRÉ, J. & GONZALO, J. (2008): A Complete Communicative Turn in Research into Risk. *First ISA Forum of Sociology, Theorizing Risk and Uncertainty*. September 5-9, Barcelona.

GIDDENS, A. "Vivir en una sociedad postradicional". En U. Beck, A. Giddens, & S. Lash (eds.) *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética del orden social moderno*. Madrid: Alianza Editorial, págs. 75-136, 1997.

GONZALO, J.L. i J. FARRÉ *Teoría de la comunicación de riesgo*. Barcelona: Ed. UOC, 2011.

GRABILL, J. & SIMMONS, W. "Toward a critical rhetoric of risk communication: Producing citizens and the role of technical communicators", *Technical Communication Quarterly*, 7(4), 415-441, 1998.

HJARVARD, S. "The Mediatization of Society. A Theory of the Media as Agents of Social and Cultural Change", *Nordicom Review*, 29(2), 105-134, 2008.

HEPP, A. "Researching 'mediatised worlds': Non-mediacentric media and communication research as a challenge", 37-48. En N. Carpentier *et al.* (ed.) *Media and Communication Studies Intersections and Interventions*, Tartu: Tartu University Press, 2010.

HORLICK-JONES, T. "Meaning and contextualisation in risk assessment", *Reliability Engineering & System Safety*, 59(1), 79-89, 1998.

HORLICK-JONES, T. & FARRÉ, J. "On the communicative constitution of risk objects in mediated times", *Catalan Journal of Communication & Cultural Studies*, 2 (2): 131-143, 2010.

HUGHES, E., KITZINGER, J. & MURDOCK, G. "The media and risk". En P. Taylor- Gooby & J. Zinn, (eds). *Risk in social science*. Oxford: Oxford University Press, 250-270, 2006.

IRGC (2005): White paper on Risk Governance. Towards an integrative approach, Geneve: International Risk Governance Council.

KRIMSKY, S. "Risk communication in the internet age: The rise of disorganized Skepticism". *Environmental Hazards*, 7(2), 157-164, 2007.

KROTZ, F. "The meta-process of 'mediatization' as a conceptual frame". *Global Media and Communication*, 3 (3); 256-260, 2007.

MURDOCK, G. *et al.* "After amplification: rethinking the role of the media in risk communication". En N. Pidgeon, R. Kasperson, & P. Slovic,(eds.) *The Social Amplification of Risk*. Cambridge: Cambridge University Press, 156-178, 2003.

LICHTENGERG, J. & McLEAN, D. "The role of the media in risk communication". Dins R. KASPERSON (ed.) *Communicating risk to the public. Technology, Risk & Society*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 157-174, 1991.

OECD *Emerging Risks in the 21st Century. An agenda for action*, Paris: OECD Publications Service, 2003.

PETTS, J., HORLICK-JONES, T. & MURDOCK, G. *Social amplification of risk: The media and the public*, Contract Reseach Report 329, Norwich: Health & Safety Executive, 2001.

PLOUGH, A. & KRIMSKY, S. "The Emergence of Risk Communication Studies: Social and Political Context", *Science, Technology, & Human Values*, 12(3/4), 4-10, 1987.

RENN, O. *Risk Governance: Coping with Uncertainty in a Complex World*, London: Earthscan Publications Ltd., 2008.

RÖDDER, S. & M. SCHÄFER "Repercussion and resistance: An empirical study on the interrelation between science and mass media". *Communications* 35, 249-267, 2010.

STRYDOM, P. "Risk Communication: World Creation Through Collective Learning Under Complex Contingent Conditions", *Journal of Risk Research*, 11(1), 5-22, 2008.

VERON, E. *Construir el acontecimiento: Los medios de comunicación masiva y el accidente de la central nuclear de Three Mile Island*, Barcelona: Gedisa, 1987.

WAHLBERG, A. & SJÖBERG, L. "Risk perception and the media", *Journal of risk research*, 3(1), 31-50, 2000.

WARDMAN, J.K. "The Constitution of Risk Communication in Advanced Liberal Societies", *Risk Analysis*, 28(6), 1619–1637, 2008.

WILKINSON, I. "Grasping the point of unfathomable complexity: the new media research and risk analysis". *Journal of Risk Research*, 13(1), 19-28, 2010.

La comunicación de riesgo: una realidad contraindicada

Carlos Lozano Ascencio

Universidad Rey Juan Carlos

carlos.lozano@urjc.es

Resumen: Actualmente es habitual que se hable de los riesgos para caracterizar a nuestras sociedades, pero en esa clase de generalizaciones se suele aludir a situaciones de inestabilidad que en el fondo son mucho más complejas de lo que parecen y que no siempre se han delimitado ni se han podido controlar con la sola previsión; los conocimientos y las tecnologías, social e históricamente disponibles, no han reducido los niveles de fragilidad social; y más aún, las apreciaciones que hacen los individuos a propósito de las situaciones inestables suelen incrementar históricamente los niveles de vulnerabilidad real, sobre todo porque se dejan influenciar, según la época, por el punto de vista de los principales mediadores sociales.

Históricamente, los sujetos han aprendido, no sin penosas dificultades, a percibir toda clase de eventualidades que han puesto en peligro su propia estabilidad, pero no siempre se han percibido de la misma manera y, desde luego, no siempre los sujetos se han enfrentado a ellas con el mismo nivel de conocimientos disponibles, por lo tanto: a cada época histórica, y su consecuente nivel de desarrollo científico y tecnológico, le corresponde una manera diferente de percibir y prever la inestabilidad social para denominarla y construirla significativamente como una "realidad contraindicada", es decir, como un espacio del entorno circundante que demanda de los sujetos la máxima atención y preocupación.

Palabras clave: Teoría de la Comunicación, Riesgo, Incertidumbre, Realidad contraindicada.

Title: *Risk communication: a contraindicated reality*

Abstract: *Today it is common to talk about the risks to characterize our societies, but in that kind of generalizations are often referred to situations of instability in the background are much more complex than they appear and do not always have been identified nor have able to control with the single foresight. Knowledge and technology, social and historically available, have not reduced levels of social fragility, and moreover, the findings that individuals make about the unstable situations tend historically to increase levels of real vulnerability, especially since they are influenced, depending on the time, for the point of view of the main social mediators.*

Historically, the subjects have learned, not without painful difficulties, to receive all sorts of contingencies that have jeopardized its own stability, but not always been perceived in the same way and certainly not always the subjects have faced them with the same level of available knowledge. Therefore: to each historical period, and its resulting level of scientific and technological development, corresponds a different way of perceiving and provide social instability to name it and construct it significantly as "contraindicated reality", a space from the surrounding environment of the subjects that demands the utmost attention and concern.

Key words: *Theory of Communication, Risk, Uncertainty, contraindicated Reality.*

0. Introducción

Este texto ofrece una aproximación epistemológica para la fundamentación de lo que recientemente se ha denominado como “Teoría de la comunicación de riesgo”. Nuestro planteamiento consiste, precisamente, en estructurar las distintas fases o etapas que son necesarias y suficientes para delimitar y definir “el saber de la comunicación de riesgo”, que se distingue de las habilidades individuales y prácticas sociales habituales que “comunican riesgos” de manera indiscriminada. En consecuencia, el punto de partida de la primera etapa lo colocamos en lo que hace falta percibir y conocer antes de alcanzar la habilidad de comunicar; la idea es que antes de comunicar se aprende a percibir información de los entornos circundantes y que el sentimiento básico e instintivo del miedo es lo que impulsa la evolución de la humanidad. El miedo es como un radar con el que los sujetos han podido construir dominios de supervivencia que facilitan la previsión de amenazas. Si los sujetos aprenden a anticiparse es que saben percibir los peligros (reales y más conocidos) que más atentan contra su propia supervivencia. Esta capacidad perceptual tiene como consecuencia la configuración de los llamados “entornos concernientes”, es decir, aquellas partes “significadas” de los entornos circundantes en las que los sujetos detectan una eventualidad y se sienten mucho más implicados y concernidos con ella, porque afecta directamente al mantenimiento de su estabilidad y de su supervivencia. Esta primera etapa culmina con las capacidades cognitivas que tienen los sujetos observadores frente a los peligros detectados en el aquí y en el ahora.

La segunda fase o etapa se inicia con las prácticas habituales de mediación social para percibir, conocer y comunicar la indeterminación, es decir, las capacidades para detectar individual, social y mediáticamente las situaciones de inestabilidad y fijarlas mediante discursos hegemónicos. Dichas situaciones van desde la delimitación de la incertidumbre, pasando por la detección de las vulnerabilidades o fragilidades más proclives, hasta la definición de los riesgos (más conocidos y probables) que afectan directamente al mantenimiento de la estabilidad social.

El saber de la comunicación de riesgo entiende la comunicación de los riesgos como una realidad contraindicada, es decir, como una reconstrucción narrativa que elaboran los sujetos primero, y los medios de comunicación después, al saber percibir, interpretar y poner en común los principales asuntos que suceden en el entorno y afectan directamente a la estabilidad de su dominio social de supervivencia. Se podría decir que son núcleos de sentido que se extraen de los entornos concernientes como señales de alarma, avisos disuasorios, advertencias, notificaciones, indicaciones, alertas sobre peligros inminentes o riesgos más probables.

1. Lo que hace falta percibir y conocer antes de poder comunicar

Si pudiésemos extraer del tiempo acaecido el momento en el que, por primera vez, un sujeto tuvo la capacidad de elaborar una expresión cuya principal referencia haya sido un “riesgo”, tendríamos que tener en cuenta muchas cosas, como la situación comunicativa en la que se produjo el mensaje, el asunto

comunicado, los niveles de información y conocimiento que tenía el emisor sobre lo que estaba diciendo, la urgencia/tranquilidad utilizada en la expresión, el nivel de entendimiento por parte de los receptores, la facilidad/dificultad para entrar/salir de esa circunstancia, etcétera. Dicha tarea será imposible de conseguir en tanto no delimitemos y definamos con solvencia lo que vamos a entender por riesgo y, sobre todo, lo que significa comunicar riesgos.

1.1. Antes de comunicar se aprende a percibir información de los entornos circundantes

Primero hay que saber percibir información del entorno circundante para poder comunicar sobre cualquier tema, dicha percepción de datos procedentes del exterior de los umbrales sensitivos de los sujetos favorece el desarrollo de determinadas habilidades cognitivas para saber procesar información. Dicho procesamiento de datos es la condición suficiente y necesaria para que los sujetos estén en condiciones de poder elaborar información nueva. Por consiguiente, sólo después de haber aprendido a desenvolverse como receptores de información los sujetos pueden convertirse en emisores de la comunicación (*Cfr.* Piñuel y Lozano 2006).

Los primeros grupos humanos, sin apenas lenguaje ni conocimientos, fueron capaces, no obstante, de saber percibir de los entornos circundantes lo que más afectaba a su propia estabilidad (supervivencia) motivados por sus destrezas sensitivas y, sobre todo, por su innata capacidad para sentir y reconducir su miedo. Dicha perplejidad anímica los guiaba a recelar por si sucedía algo diferente. El miedo ayudó a aquellos hombres a sobrevivir a los avatares y a evolucionar como especie.

1.2. La evolución de una humanidad “miedosa”

El miedo siempre ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, desde las épocas más primitivas en las que los seres humanos vivían permanente atemorizados por cualquier tipo de avatar percibido en sus propios entornos circundantes, hasta nuestros días, en los que, curiosamente, también vivimos perplejos de manera continuada por toda clase de acontecimientos violentos y destructivos que propician nuevas situaciones de inestabilidad social.

No hay que olvidar que el miedo es esa clase de sentimiento desagradable y de desconfianza que compartimos con el reino animal, no obstante, el miedo en los animales, como apunta Jean Delumeau (2002: 21-22) “es único, idéntico a sí mismo, inmutable: el de ser devorado. Mientras que el miedo humano, hijo de nuestra imaginación, no es uno sino múltiple, no es fijo sino perpetuamente cambiante”.

El miedo individual y el temor colectivo son dos afecciones consustanciales (históricas y antropológicas) tanto para la condición humana como para las situaciones de incertidumbre. De hecho, han sido (y son) dos testigos inseparables de la biografía de la cultura humana. El miedo no sólo presupone la alerta de los sentidos sino además la implicación y reconocimiento del sujeto por situarse en el interior de un estado proclive a la afectación. Cuando se tiene miedo no siempre hace falta saber a qué se teme, pero saber a qué se teme tampoco atenúa el miedo. Sólo en el caso de poder pronosticar una solución (real o inventada) a la situación de incertidumbre que se experimenta, estaríamos en el camino de poder apaciguar el miedo de

los sujetos implicados, pero es probable que ni en ese caso se consiguiera. Por lo tanto, el miedo es una entidad tan subjetiva como irreflexiva.

¿Por qué no hemos sido capaces de erradicar por completo los miedos? La cultura humana se puede entender como una permanente e inacabada lucha declarada por los sujetos contra sus propios miedos; combate en el que, poco a poco, hemos ido ganando batallas a nuestros propios temores en tanto que hemos conseguido la expansión física y cultural de “dominios”. Tales dominios, en realidad son lindes colocadas en los entornos circundantes para acotar claramente las fronteras entre lo que queda adentro y lo que queda afuera; es decir, lo que está adentro se interpreta como lo cercano, lo familiar, lo que se percibe (al probar, al tocar, al oler, al oír, al ver) se conoce y, por lo tanto, es seguro; en tanto que lo que está fuera de la frontera física y cultural se entiende como lo que está lejos, lo ajeno, lo que no se percibe y por consiguiente se desconoce y es inseguro. En definitiva, dicha expansión física y cultural va construyendo escudos o caparazones que les sirven a los hombres para dominar e ir sometiendo al entorno a sus propios intereses de supervivencia.

Si en tiempos remotos los principales miedos de los hombres los acaparaban las fuerzas incontroladas e incomprensibles de la Naturaleza (bosques inexplorados, selvas impenetrables, mares inalcanzables) hoy en día, aunque no de manera exclusiva, todavía siguen estando vigentes esos miedos a los entornos circundantes a pesar del alto nivel de desarrollo que han alcanzado la ciencia y la tecnología. Las difíciles relaciones entre los seres humanos y los entornos circundantes (los primeros, con más o menos conocimientos y hábitos culturales en la medida en que cuenten con un mayor o menor grado de desarrollo tecnológico, y los segundos, con una fuerza potencial destructiva de la obra humana también en función del mayor o menor grado de desarrollo tecnológico expuesto), pueden explicarse, históricamente, al tomar en cuenta las formas en las que la especie humana ha ido desarrollando sus propios dominios de supervivencia; dominios que le han servido, en primera instancia, para sobrevivir, pero también para aprender a gestionar, atenuar o incluso prever y evitar sus peligros o amenazas con la suficiente anticipación que, a la larga, le ha valido para perpetuar su propia existencia.

Al constatar que tanto los hombres primitivos como los contemporáneos comparten los miedos hacia los entornos, de formas muy diferentes, claro está (a pesar de que los primeros no tienen conocimientos y recursos para percibirlos y también a pesar de que los segundos tienen muchísima más información, conocimiento y recursos tecnológicos en el momento de percibirlos), es pertinente exponer la noción de dominio de supervivencia como una constante en la evolución de la humanidad movida por el miedo. Hay que subrayar en el hecho de que el miedo es una condición necesaria para que los sujetos detecten futuras amenazas y peligros.

El entorno que rodea el cuerpo de los sujetos y que por lo tanto, circunda externamente sus capacidades sensitivas, será algo único o un todo no disociado (incertidumbre), en tanto que no sea percibido por los sujetos que habitan ese entorno. Por lo tanto, desde el momento en que los sujetos comienzan a

percibir lo que les rodea (temperaturas, olores, texturas, tamaños, distancias, etc.) el entorno natural comienza a segregarse y, al mismo tiempo, comienza a apreciarse de una forma matizada y diferente.

Para que un objeto inerte del mundo físico (una piedra cualquiera) permanezca en el entorno en el que se encuentra sólo tiene que seguir estando en el mismo lugar, pero esa permanencia no depende de la piedra en cuestión sino de los avatares de la Naturaleza. Por su parte, para que un animal consiga permanecer, adaptarse y sobrevivir en el entorno debe, al menos, mantenerse vivo y estar muy atento para sortear las contingencias y conseguir día a día la condición de superviviente. Por último, para que un ser humano consiga permanecer, adaptarse, sobrevivir y dominar el entorno, debe preservar la vida sorteando toda clase de contingencias: primero escudriñando (dándole forma a la incertidumbre), después, ajustando sus reacciones ante los cambios y, finalmente, actuando (modificando la materia inerte) en función de la meta más preciada: la supervivencia.

1.3. Los dominios de supervivencia o la previsión de amenazas

Los “dominios” son las capacidades y/o habilidades que desarrollan y utilizan los seres humanos para conseguir la supervivencia frente a los avatares de los entornos habitados. Se trata, en primera instancia, de habilidades biológicas heredadas de la propia especie, también de destrezas cognitivas que se van adquiriendo con base en la experiencia para saber reconocer y anticiparse a los trastornos de los entornos y, por último, son capacidades culturales aprendidas en el seno de las relaciones sociales. En otras palabras, los territorios y trayectos de los dominios le permiten a los sujetos existir y sobrevivir biológica y socialmente; fuera de dichos dominios no existen ni los sujetos ni se perciben los entornos circundantes; biológicamente el ser humano no puede desarrollar esquemas de actuación, interacción y comunicación sin el acoplamiento estructural que le viene impuesto por regulaciones que él no se inventa, sino que le preceden y tiene que aprender a partir de la escasa dotación genética con la que nace; el acoplamiento a la estructura social de los dominios perdura y evoluciona en la medida en que el resto de sujetos individuales participan decididamente en el mantenimiento y transformación del dominio frente a los acontecimientos imprevistos.

Es verdad que la sola existencia vital de los seres humanos implica su supervivencia, pero este último término recrea, con más detalles, la idea de haber experimentado incidentes peligrosos que pudieron atentar contra su vida y contra su continuidad en los entornos habitados y regulados por los dominios. Si un ser humano “existe” no necesariamente indica que sea capaz de sobrevivir a las eventualidades, sin embargo, si un ser humano “sobrevive”, por lo menos se alude a ese esfuerzo mínimo necesario que necesitan llevar a cabo los sujetos para alcanzar el objetivo de seguir estando y desarrollándose en el mundo que les ha tocado (no sólo vivir, sino) sobrevivir. De aquí que podamos hablar de la “supervivencia” para subrayar aquellas facetas básicas que han facilitado a los sujetos, desde los más primitivos a los del mundo contemporáneo, a relacionarse con los entornos circundantes en función de cambios, incidencias, emergencias e incertidumbres y no en función de estabildades, equilibrios y certezas.

Todo ser superviviente es un ser vivo, pero no todo ser vivo es un ser superviviente. La supervivencia,

en este sentido, es una costosa recompensa de experiencia y de vida para quienes no sólo se enfrentan a una mortal contingencia sino que, sobre todo, la superan con vida. El paso dado habilita a los seres supervivientes a desarrollar nuevas capacidades y aptitudes para continuar viviendo (prolongando y afianzando sus dominios de existencia) y, sobre todo, para continuar enfrentándose a otros avatares del entorno. Así, en la medida en que algunos seres vivos (los supervivientes) van controlando su permanencia y superando con vida los recurrentes avatares que se les presentan, se puede decir que sus dominios se van expandiendo sobre el terreno con la misma intensidad con la que se van ampliando sus capacidades orgánicas, sensitivas y de acción; destrezas que, dicho sea de paso, les permiten someter el entorno circundante a sus propios objetivos vitales.

Hoy en día, si una persona, al describir su situación personal, utiliza la expresión “sobrevivo” o “voy sobreviviendo” alude a una situación precaria, no exenta de dificultades, que remarca un estado de vida perentorio. Con independencia de conocer el verdadero significado de la expresión (dado que no es lo mismo decirlo la víspera de un examen, durante una convalecencia hospitalaria, después de una discusión con el jefe o huyendo de los devastadores vientos de un huracán), es fácil detectar experiencias traumáticas en las que, por lo general, se exaltan vivencias que dejan alguna huella en la memoria. Esas alusiones puntuales a las relaciones lastimosas entre los sujetos y la realidad que les ha tocado (sobre) vivir, nos habla de una trayectoria que, aunque discontinua, es capaz de marcar significativamente sus biografías. Por lo mismo, todos somos de alguna forma “supervivientes”, sólo que pueden darse casos en los que algunas personas no sean muy conscientes de ello o sencillamente no quieran reconocerlo. En el caso de estar inmersos en una situación de emergencia (piénsese en los supervivientes del terremoto y tsunami de Japón en 2011) la noción de “supervivencia” se reduce a unas intensas coordenadas fatídicas en las que predominan los instintos más básicos para satisfacer las necesidades más premiosas (comida, agua, resguardo) y en donde el espacio y el tiempo se estrechan de tal manera que la vida sólo se percibe como algo instantáneo, dónde los valores rectores y más importantes para la existencia vital tan sólo son el “aquí” y el “ahora”.

Los dominios de supervivencia no sólo se han construido a lo largo del tiempo de acuerdo con el capital cognitivo disponible en cada época histórica, sino que también han mantenido latentes (o incluso intactas) algunas habilidades básicas (más bien de carácter instintivo e irracional) que le han permitido a las víctimas de catástrofes desenvolverse intuitivamente tan sólo para buscar la supervivencia a cualquier precio. La noción de dominios de supervivencia alude a un “caparazón” o “escudo protector” que los seres humanos han ido construyendo a lo largo del tiempo (con ingentes repertorios de experiencias, información, mitología, rituales, conocimiento, tecnología, educación, política, etc.) no solo para defenderse frente a los trastornos de los entornos, sino sobre todo para saber reconocerlos, anticiparse a sus afectaciones mortales (amenazas) y, en la medida de lo posible, cuando el conocimiento socialmente disponible no los puede neutralizar o atenuar, por lo menos contar con la posibilidad de poder evadirlos.

Los dominios de supervivencia surgen y se construyen por la necesidad de hacerle frente a los

trastornos del entorno; se elaboran a partir de las operaciones (mentales y prácticas) que los seres humanos han tenido que ir desarrollando (primero a título individual, luego grupal y por último social) para entresacar de la incertidumbre total de los entornos circundantes sólo aquellas eventualidades (partes de incertidumbre) que más le conciernen porque le implican (le dan miedo, atentan contra su vida y, por lo tanto, afectan su permanencia vital en los entornos habitados). En definitiva, los dominios de supervivencia facilitan el incipiente control de los avatares del entorno circundante, y dicho control incipiente se manifiesta con la identificación por parte de los sujetos de los “entornos concernientes”, es decir, con la percepción aquí y ahora de aquellas partes o fragmentos específicos del acontecer (peligros) con los que los sujetos se sienten mucho más implicados porque afectan directamente a su supervivencia.

1.4. La percepción de los peligros que más atentan contra la supervivencia: la configuración de los entornos concernientes

El entorno natural es diverso, complejo y caótico hasta que los sujetos que lo habitan reducen los niveles de incertidumbre. La reducción de incertidumbre comienza cuando los sujetos son capaces de percibir los estímulos procedentes del entorno natural (estímulos autógenos). Para que los sujetos perciban dichos estímulos, éstos tienen que estar, necesariamente, al alcance de sus campos sensitivos; los estímulos autógenos que estén fuera de los campos sensitivos de los seres vivos no pueden ser percibidos sencillamente por razones físicas; ahora bien, no todos los estímulos autógenos son percibidos aun estando dentro de los límites del campo sensitivo, ¿por qué sucede esto?, porque no todas las estimulaciones autógenas, de entrada, comprometen la estabilidad o supervivencia de los sujetos.

Las variaciones que ocurren fuera del campo sensitivo de los sujetos, por definición, son imperceptibles para los seres vivos, aunque formen parte del entorno natural y se manifiesten como resultado de procesos totalmente autógenos, pero en tanto que no ingresen en el campo sensitivo de los seres vivos no se podrá comenzar a escudriñar su indeterminación. Las primeras estimulaciones autógenas que son atendidas (percibidas) por los seres vivos son aquellas que, no sólo ingresan en sus campos sensitivos sino que, sobre todo, atentan contra su vida. Los seres vivos no comienzan a discriminar todas las luces, ruidos, olores, golpes, sino sólo aquellas estimulaciones externas que comprometen su estabilidad, les provocan miedo y angustia, y desatan reacciones para ajustarse a las eventualidades del entorno. Posteriormente, es lógico, han ido atendiendo otra clase de estimulaciones y llevando a cabo otros ajustes conductuales para satisfacer otras necesidades para la supervivencia: alimento, desplazamiento, procreación, etcétera.

Las estimulaciones autógenas percibidas (atendidas, registradas) por los sujetos acarrear, necesariamente, ajustes de conducta, es decir, lo que hacen una vez lo vuelven a hacer en situaciones similares, y sólo hasta que dichos ajustes de conducta se repiten, cíclica y redundantemente, hasta la extenuación, los sujetos comienzan a crear esquemas de conductas que, con el tiempo, son capaces de utilizar como reacciones (ya previstas) a las estimulaciones autógenas más conocidas. Así pues, las habilidades de percepción de los entornos, a partir de aquellas estimulaciones autógenas tan

comprometedoras como progresivamente conocidas por los seres vivos, promueven la creación de esquemas o pautas de conductas para reaccionar con éxito e incluso reaccionar de manera anticipada; este éxito en la creación de dominios de supervivencia asegura dos cosas muy importantes: 1. mayor estabilidad y permanencia de los sujetos en su hábitat y, 2. el nacimiento de la capacidad los sujetos para manejar información, es decir, capacidad para ordenar las estimulaciones autógenas como datos susceptibles de ser utilizados para tomar decisiones (ajustes conductuales y prácticas modificadoras), conocer mejor el entorno circundante en función de lo que más les concierne y les interesa para poder identificar (percibir), interpretar (conocer) y comunicar (compartir) los principales peligros a los que están expuestos en el aquí y ahora de su dominio de supervivencia¹.

1.5. El sujeto observador frente al peligro observado en el aquí y ahora

Con el tiempo, la sofisticación de los modos de sobrevivir trajo consigo una depuración en las formas de vida (dominios), y dentro de dichas depuraciones podemos destacar la percepción que hicieron los seres humanos de “sí mismos”, reconociéndose como un “sujeto observador y conocedor” diferenciado del colectivo, un primer paso en el origen individual del “yo psicológico”².

“Percibirse y conocerse a sí mismos “significa que los humanos primitivos al olerse, tocarse, oírse, probarse, verse, terminaron por sentirse a sí mismos (inicio de la conciencia individual) y sentir el mundo exterior desde dentro de sus cuerpos (descubrimiento cognitivo del yo psicológico). Lo anterior supone que desde el momento en que los seres humanos pudieron tener conciencia de sí mismos, convirtiéndose en sujetos, en “seres conocedores”, fueron aprendiendo a ver el mundo no sólo con los ojos, sino, sobre todo, con puntos de vista, es decir con “miradas subjetivas” para distinguir, ajustarse mediante esquemas consolidados de conducta y modificar el entorno natural en función de sus propios intereses de supervivencia.

El origen del conocimiento, de saber hacer lo necesario para sobrevivir, fue una consecuencia de las tensas relaciones entre sujetos y entornos circundantes. En la medida en que los hombres fueron aprendiendo a hacer cosas para sobrevivir frente a las inclemencias medioambientales, y también en la medida en que lo consiguieron, fueron capaces de introducir un orden o una estructura de clasificación para comprender (mediante explicaciones ficticias primero y mucho más adelante con respuestas científicas) lo que sucedía a su alrededor, y después para actuar sobre el entorno manipulando y modificando los materiales que tenían a su alcance. Cuando el ser humano “conoce” el entorno natural, cuando es capaz de

¹ Los animales no perciben el entorno como lo perciben los seres humanos, y aunque muchos animales tienen capacidades sensitivas y motoras específicas de su especie muy superiores a las capacidades sensitivas y motoras de los humanos (el olfato en los cánidos, la vista en las aves rapaces, la velocidad en los felinos, la agilidad en los monos, la audición en las ballenas, la movilidad migratoria, etc.), tales “superioridades” no les garantiza el control y el sometimiento del entorno natural en función de sus propios objetivos de supervivencia.

² Hay que advertir que el reino animal, como mucho, ha aprendido instintivamente a sobrevivir a los avatares del entorno natural huyendo, escondiéndose, guareciéndose, defendiéndose en grupo o aisladamente con fiereza. Los seres humanos, en cambio, aunque también han podido sobrevivir a las eventualidades del entorno natural de maneras similares a los animales, pudieron dar un gran salto en sus propias necesidades de supervivencia cuando tuvieron la capacidad de percibirse y conocerse a “sí mismos” como otra cosa a diferenciar del entorno y de los demás miembros del grupo.

diferenciarse frente al entorno, es decir, cuando se detiene a pensar –por primera vez– y aprende a distinguir que él mismo (su cuerpo) no son las cosas que le rodean (árboles, piedras, ríos, otros cuerpos animales o humanos), surge o se habilita a sí mismo como sujeto cognoscente. Esto es, aquél que conoce o puede conocer, aquél que es capaz de acumular información y conocimientos para explicarse lo que sucede a su alrededor y por consiguiente saber lo que tiene que hacer para conseguir sus objetivos de supervivencia. Simultáneamente al nacimiento (epistemológico) del sujeto surgen los “objetos”, esto es, todo aquello que conoce el sujeto, cualquier material, fenómeno, situación, eventualidad, entidad animada, etc., a los que el sujeto dirige su mirada y/o transforma con sus manos³.

Si los sujetos perciben los peligros con los que se sienten mucho más implicados, sentirán básicamente miedo y ubicarán esos peligros en un escenario espacio-temporal cercano. Ahora bien, no sólo el miedo instintivo es el único impulsor de la percepción cada vez más selectiva de la incertidumbre, se suman la experiencia y el saber hacer lo necesario para mantener la estabilidad mediante el control (conocimiento y previsión) de los principales peligros que asechan los dominios sociales de supervivencia. Los sujetos observadores, dispuestos a indagar más allá de los límites de esos dominios, con el propósito de entender mejor el entorno y así poder someterlo a sus propios intereses de adaptación, lo primero que hacen es llenarlo de contenidos, colmarlo de explicaciones (casi todas indemostrables) para apreciarlo como algo coherente, ordenado y clasificado. Es decir, el primer ejercicio de conocimiento generalista que llevan a cabo los sujetos cognoscentes es precisamente buscar una respuesta satisfactoria para creer que conocen las causas de los principales peligros que atentan contra su propio dominio social de supervivencia.

Las mejores explicaciones para conocer el origen de los peligros más acuciantes no estaban dentro de los márgenes de los dominios de supervivencia, sino fuera, muy lejos, a tanta distancia como los sujetos fueran capaces de trasladar sus meditaciones y especulaciones sobre esos asuntos. Querían anticiparse a un posible daño de futura ocurrencia que seguramente surgiría por las fuerzas incontroladas de la naturaleza, sin que los sujetos tuvieran algo que ver con ello.

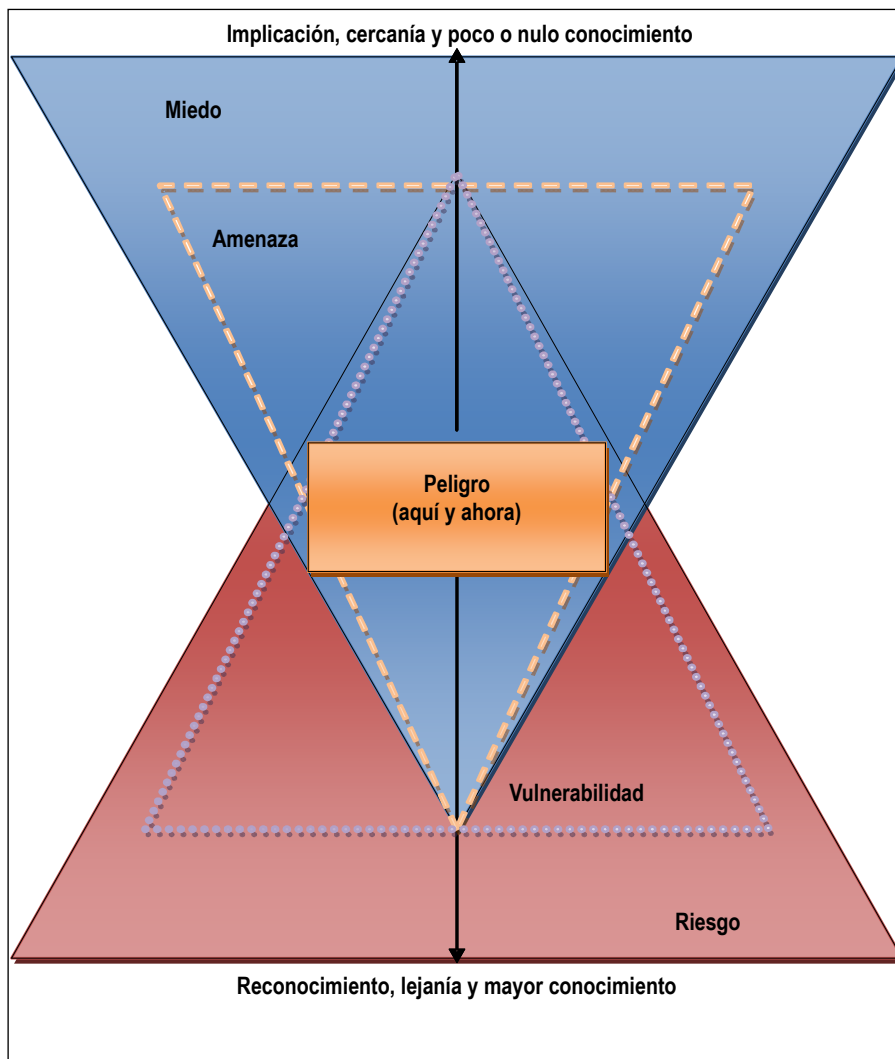
En la medida en que la humanidad comenzó a incorporar el conocimiento experimental disponible (contrastable y objetivable) para percibir e interpretar los peligros se inició un largo camino para saber anticiparse a la incertidumbre; por lo tanto, si a cada época histórica le correspondía un nivel determinado de desarrollo científico y tecnológico, también le correspondía una manera determinada de percibir, configurar comunicativamente las contraindicaciones del entorno y prever la inestabilidad. Puede ser cierto que hoy en día identificamos muchos más peligros que antes, pero el avance del conocimiento científico nos obliga a saber mucho más de dichas eventualidades y en tal caso poder identificarlas como vulnerabilidades o riesgos,

³ El conocimiento (entendido como un resultado organizado o un sistema de respuestas que el ser humano opone al entorno para dominarlo) va cambiando a lo largo del tiempo y cada vez se va haciendo más amplio y complejo. Es fácil suponer que el propio sujeto vaya cambiando y el entorno (convertido en objeto de conocimiento) también lo haga por múltiples razones: porque el sujeto no sacie su interés por conocer más a propósito de lo que le circunda (situación que pervive hasta nuestros días y que no dejará de crecer), porque la Naturaleza cambie por dinámicas propias (terremotos, aludes, tormentas, ciclones, etc.) o porque el conocimiento humano ocasione cambios en la Naturaleza (construcción de embalses que modifica el cauce de los ríos, actividad industrial que altera el clima terrestre, etcétera).

esto es, como amenazas mucho más sofisticadas y, por supuesto, mucho más previsibles.

La percepción de los peligros, según aparece en la Figura 1, es la acción más recurrente que puede estar presente en todas las épocas históricas, en tanto que obliga a los sujetos a percibir las situaciones de inestabilidad en el aquí y ahora, manteniendo un equilibrio entre lo que se ignora y se sabe, entre lo que atañe al sujeto y a su comunidad, entre lo sucedido ayer y lo que pueda suceder mañana y entre lo más próximo y lo más lejano. La diferencia estriba en que, en función de los conocimientos socialmente disponibles en cada época y lugar y de los niveles de comunicación consolidados socialmente, los sujetos pueden interpretar las inestabilidades proyectando sus miedos o sus certezas para entender y anticiparse a los peligros vigentes de su época. En la Figura 1 se puede apreciar que “Percibir peligros aquí y ahora” son las distintas formas en las que los sujetos detectan las situaciones de inestabilidad en su momento vigente, y dichas percepciones no están exentas de mezclar, en distintas gradaciones, la implicación individual y el reconocimiento social, la cercanía y la lejanía, el desconocimiento y el conocimiento, la imprevisión y la previsión, las formas básicas y las formas más sofisticadas de comunicarse. También, en la medida en que los sujetos se sientan más implicados y cercanos con la urgencia de la inestabilidad y que además se orienten básicamente por sus propias motivaciones instintivas, detectarán la inestabilidad como un producto de sus propios miedos y, lo contrario, en la medida en que los sujetos tengan la capacidad de interpretar la urgencia de la inestabilidad con mayores conocimientos tendrán más opciones de orientar su decisiones y acciones para atenuar e incluso para saber prever que dicha situación no desemboque en consecuencias mayores.

Figura histórica de las situaciones inestabilidad: implicación cercanía y el



1. Evolución percepción de de la individual, la

desconocimiento al reconocimiento social, la lejanía y el conocimiento.

2. La realidad contraindicada: percepción, conocimiento y comunicación de la inestabilidad

La realidad contraindicada es una reconstrucción narrativa que elaboran los sujetos primero, y los medios de comunicación después, al saber percibir, interpretar y poner en común los principales asuntos que suceden en el entorno y afectan directamente a la estabilidad de su dominio social de supervivencia. Se podría decir que son núcleos de sentido que se extraen de los entornos concernientes como señales de alarma, avisos disuasorios, advertencias, notificaciones, indicaciones, alertas sobre peligros inminentes o riesgos más probables.

La realidad contraindicada se distingue y se delimita, del resto de los entornos, mediante marcas rotuladas con colores llamativos, algo parecido a lo que hace la policía cuando acordona una zona para que nadie traspase dichas marcas. Las cintas fluorescentes advierten "no pasar" pero en dicho apercibimiento no hay más información que revele las causas del aislamiento, no obstante, se establece una convención, respetada por quienes están próximos o se sienten implicados con lo que sucede. La elaboración narrativa de una contraindicación de lo que sucede en el entorno está al alcance de cualquiera que sepa percibir y comunicar peligros, ahora bien, es obvio que la narración de esas contraindicaciones en un principio se

hicieron con conocimientos generalistas, básicos, sin muchos fundamentos y, con el paso del tiempo, como es de esperar, se impusieron en los discursos sociales no sólo como aportaciones del conocimiento científico, sino, sobre todo, por la imposición discursiva de los medios de comunicación en estos asuntos,

2.1. La percepción de las situaciones de inestabilidad

Las situaciones de inestabilidad son aquellos particulares estados de la realidad social en los que los sujetos que se encuentran inmersos en ellos son incapaces de identificarlos y definirlos con claridad; en esas circunstancias lo que más destaca es la indeterminación y el sentimiento de inseguridad para quienes intentan darles algún sentido. Se establecen cuando los sujetos (a título individual y/o social) sienten la perplejidad de dicha circunstancia; no cobra sentido su “sin sentido” hasta que los sujetos implicados pueden contraponer o asociar lo que perciben con lo que ya conocen o creen conocer; y, finalmente, si los sujetos son capaces de controlar dichas situaciones no lo consiguen por saber “qué es lo que pasa”, sino más bien por saber lo contrario: “qué no es lo que pasa”.

Hay que tener en cuenta que tanto la incertidumbre como el riesgo son situaciones de inestabilidad, sin embargo, son muy diferentes entre sí. La incertidumbre se caracteriza por ser una situación en la que los sujetos involucrados sólo detectan la irresolución de lo que sucede o la resolución de lo que no sucede porque cuentan con poca información y escaso conocimiento para saber contrarrestar la desazón que experimentan. En tales circunstancias los sujetos no tienen certezas de lo que puede pasar, y de llegar a tenerlas desconocen las probabilidades de su ocurrencia, no lo pueden calcular. En cambio, en una situación de riesgo, los sujetos involucrados cuentan con más información y conocimiento para saber salir de dicha situación, tienen más certezas de lo que puede pasar y, de no contar con certezas, tienen más conocimiento de las probabilidades de lo que puede ocurrir, es decir, pueden calcular el desenlace más probable. Si en una situación de riesgo los sujetos involucrados pueden prever la ocurrencia de un trastorno perjudicial se debe, exclusivamente, a la información y conocimientos acumulados con los que disponen en ese momento; por consiguiente, la ubicación de las situaciones de riesgo es una delimitación estrictamente perceptiva de atribuciones especulativas que realizan los sujetos al intentar interpretar la inestabilidad o anormalidad de los entornos que más conciernen. Así, si el grado de importancia de los riesgos viene determinado directamente por los niveles de información y conocimiento de los sujetos observadores, se puede afirmar que sin éstos, sujetos informados y conocedores, no puede haber riesgos. El riesgo es la medida consensuada de la incertidumbre. Medir la incertidumbre es una manera de especificar, delimitar, conocer y reconocer con más detalles los indicadores de la fragilidad, es decir, la existencia y detección de un riesgo implica el conocimiento necesario para establecer una articulación entre las posibles causas de la vulneración, las situaciones vulnerables y las consecuencias que inevitablemente tendrán la condición de haber sido vulneradas con respecto a su estado inmediatamente anterior. Hablar de riesgos compromete a los interlocutores porque es posible deducir que algo saben a propósito de que algo peligroso (o catastrófico) puede suceder.

Entre la incertidumbre (inestabilidad imprevisible) y el riesgo (inestabilidad previsible) existen muchos matices que gradúan la percepción de las situaciones de inestabilidad, de hecho, los individuos y las sociedades utilizan diferentes clases de herramientas biológicas, técnicas y sociales que les permiten conocer, paso a paso, lo que ocurre en sus entornos para saber actuar sobre ellos, ya sea para modificarlos o, sencillamente, para sobrevivir a sus envites. Ahora bien, se podría decir que un mayor nivel de conocimientos disponibles se correspondería con mayores posibilidades (técnicas y culturales) de saber prever riesgos⁴, que el avance de la reflexividad acarrearía necesariamente un control más efectivo frente a la vulneración de los entornos, no obstante, nuestras sociedades modernas, las llamadas “sociedades del riesgo” no sólo son más frágiles a padecer trastornos destructivos, ni se caracterizan sólo por generar cada vez un mayor número de inestabilidades preVISIBLES, sino que el avance disponible de la ciencia y la tecnología no es suficiente para prever, evitar, ni administrar los riesgos tangibles, dado que siempre hay márgenes de imprevisión que vuelven a impregnar de incertidumbres la realidad estudiada. Daría pues, la sensación de que el proceso histórico que ha llevado a la Humanidad y al conocimiento científico a discernir entre las situaciones preVISIBLES e impreVISIBLES de inestabilidad, vuelve al punto de partida y que hoy en día nos enfrentemos a nuevas situaciones de “riesgo incontrolable” como rasgo idiosincrásico de la “sociedad de la incertidumbre”. A este respecto Ramón Ramos (2006: 31-32) nos dice que:

En la actualidad, esa sociedad del riesgo, que tanto éxito ha obtenido en los dos últimos siglos, está alcanzando sus límites y es incapaz de cumplir sus promesas de seguridad y sosiego; de ahí que, incapaz de cumplir sus compromisos de aseguramiento del mundo, se acabe convirtiendo en una sociedad de la incertidumbre no reductible ni fácilmente administrable. Del riesgo administrado a la incertidumbre desatada: tal parece ser lo propio de la coyuntura de cambio en la que nos encontramos (...) Las sociedades actuales se están deslizando más allá del riesgo hacia la experiencia de una incertidumbre globalizada, desatada e incluso radicalizada. Esta deriva llega hasta el punto de situar en el espacio de lo incierto e inseguro lo que, a lo largo de la modernidad, estaba exento de incertidumbre: la tecnociencia.

Si la previsión de las situaciones de inestabilidad depende más del nivel de información y conocimientos disponibles en determinados momentos y/o escenarios concretos, que de la visibilidad, proximidad o inminencia de aquello que tiene la facultad de modificar destructivamente la realidad, es obvio que si no se tiene información ni se sabe nada sobre la ocurrencia de una catástrofe segura nos encontramos ante un dilema: o la destrucción se anticipó inesperadamente, nadie sabía ni preveía que podría ocurrir, o lo que en realidad sucede, en tanto que no es previsto por nadie carece de interés, que es tanto como decir: “aquí no ha pasado nada”.

Cuando la incertidumbre desaparece es porque los sujetos ya no prevén la posibilidad de padecer un

⁴ Javier Echeverría (2004: 188) a este respecto dice que “para identificar y estimar los riesgos, es preciso analizar los valores y disvalores, es decir, nuestras estimaciones previas”.

trastorno, o porque dicha situación se ha consolidado, consumado, objetivado en otra cosa (catástrofe), es decir, en un cambio destructivo tangible y cuantificable; esta última posibilidad genera, a su vez, nuevas situaciones de incertidumbre.

2.2. La certeza de la fragilidad social a los riesgos

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

Al incrementar los niveles de información y conocimientos no sólo mejoran los formatos narrativos que reconstruyen y explican las quiebras del acontecer, sino que, sobre todo, se van imponiendo hegemónicamente en las prácticas sociales protocolizadas para saber ubicarse, prever y gestionar las quiebras del acontecer, esta supremacía discursiva incluso puede desembocar en relatos ejemplares o canónicos en los que los mayores niveles de información y conocimiento facilitan la existencia de esquemas sociales de previsión y afrontamiento.

Habría que reconocer que si dicho avance de la reflexividad social estuviera aparejado al manejo de los discursos utilizados por los medios de comunicación sabríamos que las últimas propuestas científicas, en relación a la prevención de situaciones de inestabilidad, aparecerían con mucha más frecuencia en los relatos de la actualidad informativa; todos sabemos que no es así, que, como mucho, el mayoritario discurso genérico sobre el riesgo más bien impone “llaves interpretativas” para poder distinguir y entender un poco mejor el desorden (tal y como se impusieron en las sociedades más antiguas las palabras “catástrofe” y “desastre” para explicar el “desorden”).

Hoy en día, el cambio experimentado en la percepción social de los peligros, frente a las quiebras del acontecer, obliga a los sujetos a esforzarse a mantener un constante equilibrio entre los peligros que más les atañen y les comprometen frente a los peligros que les parecen razonablemente importantes y relevantes, aunque con éstos últimos no necesariamente se sientan implicados. La diferencia es clara, mientras predomine la urgencia los sujetos saben con claridad cuál es el peligro que más les incumbe, en tanto que si predomina la complejidad los sujetos deciden u opinan sobre el peligro más relevante. Históricamente, los discursos genéricos disponibles (mediáticos o no) sobre las quiebras del acontecer se han impuesto de forma hegemónica a la reflexividad de los sujetos, en algunas ocasiones como producto de ideas doctrinarias

dominantes, en otras como resultados de hábitos culturales que terminan extendiéndose y asentándose en el imaginario escatológico de las sociedades.

Los discursos hegemónicos, sobre las quiebras del acontecer, realizan previsiones para confirmar las vulnerabilidades de algún estado de la realidad social, apelando al conocimiento experto (científico) o no experto (genérico) con tal de centrar la atención en la existencia de futuras situaciones reales de riesgo; en este sentido, cuando los discursos hegemónicos desembocan de manera fehaciente y contrastada en una previsión inequívoca de riesgos inminentes, dichos discursos se convierten en relatos más bien ejemplarizantes (canónicos) que la sociedad en su conjunto se ve en la necesidad imperiosa de atender, aunque en realidad sean los sujetos mayor implicados y concernidos los que más atención prestan, para adoptar respuestas organizadas (protocolarias) y saber lo que se tiene que hacer para atenuar, afrontar, administrar o, en caso extremo, huir de esas situaciones de riesgo .

Es cierto que a mayor grado de reflexividad en los discursos sobre las quiebras del acontecer mayor es el nivel de científicidad y ejemplarización protocolaria, sin embargo los medios de comunicación en sus discursos informativos genéricos (y generalistas) a propósito de estos asuntos no suelen utilizar unilateralmente esa clase de relatos tecno-científicos, más bien abordan los acontecimientos apelando al conocimiento (experto y no experto) socialmente disponible con tal de despertar el interés de los espectadores y hegemonizar las reconstrucciones narrativas y escénicas de las quiebras del acontecer; en este sentido, los mencionados cambios en la percepción social de los peligros no sólo es un permanente conflicto de los sujetos entre la implicación y complejidad de lo que pasa, sino también los medios de comunicación, al abordar narrativamente las quiebras del acontecer, intentan mantener su particular equilibrio entre la apelación a los instintos más básicos de los sujetos (miedos, temores, amenazas) y la apelación a su reflexividad cognitiva para detectar las fragilidades o riesgos más previsibles.

Enrique Gil Calvo (2009: 188) resume la relación entre riesgos y medios de comunicación afirmando que: “si la inseguridad se incrementa no es sólo porque la realidad social genera mayores niveles de riesgo sino también porque los medios informativos transmiten mayores niveles de alarma social”

¿El discurso científico está tan alejando que su utilización no facilita la inteligibilidad de las quiebras del acontecer o es que nos encontramos en una época donde también los conocimientos son frágiles? Para responder a estos interrogantes Bechmann (2004: 29) comenta que

la observación más notable es la falta de conocimiento robusto en el debate sobre el riesgo. Las consecuencias positivas o negativas de decisiones relativas a tecnologías o cambios ecológicos están asociadas a una gran incertidumbre, de tal manera que finalmente sólo puede haber opiniones, escenarios, etc., más o menos plausibles sobre lo que podemos esperar en el futuro. La razón por la que nos volvemos hacia la ciencia es porque, aunque somos conscientes de la incertidumbre, preferiríamos tener certezas. Nos volvemos hacia la ciencia con la convicción de su racionalidad superior y una confianza intacta en la viabilidad y la controlabilidad del mundo

moderno. Sin embargo, estas convicciones son seriamente dañadas y socavadas técnicamente, socialmente y temporalmente por el problema del riesgo.

Los medios de comunicación intervienen, sobre todo, en la imposición de discursos hegemónicos que construyen y actualizan continuamente las imágenes de la fragilidad social, y también hacen uso, aunque en menor medida, de discursos canónicos que contribuyen a establecer normas para afrontar los riesgos sociales más previsibles; hay que decir que cuantas más referencias al peligro se propone y cuantas más percepciones de amenazas se representan en sus relatos se generan reacciones básicas de miedo en aquellas personas más desvalidas ante la complejidad de los discursos.

En suma, ni los discursos científicos ni los discursos mediáticos elaboran sus reconstrucciones narrativas sobre las quiebras del acontecer motivados sólo por la urgencia o sólo por la complejidad, ambos necesitan que sus discursos mezclen diferentes intervalos de implicación y reflexividad. La mezcla o convivencia de la implicación y de la reflexividad en los discursos (genéricos, hegemónicos y canónicos) sobre las quiebras del acontecer tiene su razón de ser para conseguir que los sujetos entiendan y se sientan preocupados ante los nuevos peligros, pero también la mezcla obedece a que incluso en los niveles más altos de reflexividad los riesgos no son controlados en su totalidad, se trata de riesgos incontrolados con notables márgenes de imprevisión a pesar de estar sometidos a una estrecha vigilancia y control científicos.

2.3. La comunicación de riesgo: las contraindicaciones de la sociedad vulnerable

El riesgo es la detección más precisa de la incertidumbre que delimita, con más detalles, los indicadores de la vulnerabilidad. Aunque se trata de la posición más avanzada y compleja de los sujetos frente a la incertidumbre o el peligro (Figura 1), puede tener una implicación muy baja (no da miedo) porque se puede llegar a interpretar como algo que está francamente lejos en el tiempo y en el espacio.

La actualidad informativa sobre los riesgos normales (previsibles) y los riesgos excepcionales (imprevisibles) se sustenta en las reconstrucciones escénicas de las quiebras del acontecer⁵, se trata de discursos genéricos y muy amplios que describen, con meridiana claridad, lo sucedido; su estructura narrativa se caracteriza por ser un esporádico goteo de datos que, con el paso del tiempo, llega a convertirse en un gran torrente de información que desborda, por acumulación, la percepción y comprensión de lo que realmente ha ocurrido y está ocurriendo; de hecho, dicha estructura narrativa funciona exactamente al revés de lo que ocurre en la realidad, en donde el riesgo previsible o imprevisible se manifiesta a partir de un gran torrente de inestabilidad novedosa e ininteligible que, pasado el tiempo, se va estabilizando en una nueva situación de calma; el testigo presencial o periodista que tiene la oportunidad de elaborar un relato de contraindicaciones delinea, porque no es posible hacer otra cosa en esos momentos, los aspectos más

⁵ Para Enrique Gil Calvo (2009: 191) la frontera entre el riesgo normal y el riesgo excepcional depende del grado de incertidumbre que exista sobre sus posibilidades de ocurrencia. Con certidumbre previsible, el riesgo es normal. Pero con incertidumbre, el riesgo es excepcional. Pues bien, por su propia naturaleza, los medios informativos están interesados en explotar la incertidumbre de los hechos para poder convertirlos en noticia. No podría ser de otro modo, si tenemos en cuenta que el interés informativo de una noticia es una función de su grado de imprevisibilidad o incertidumbre. Cuanto más imprevisible sea un hecho, mayor noticia genera si se produce. De ahí que los informadores estén interesados en mayor fuente de noticias

superficiales, llamativos, e incluso estéticos de lo que ha sucedido en el centro del trastorno; el principal objetivo del relator es restablecer lo más pronto posible, y en primera instancia, su propio desasosiego psicológico, para luego intentar reequilibrar con sus palabras el desasosiego de los espectadores que lo atienden. Hay que destacar que, en esos momentos tan intensos, ni al relator ni a los espectadores se les pasaría por la cabeza buscar antes el restablecimiento del equilibrio externo que el suyo propio, dado que no se puede ver el desorden sin la lente de un orden de cosas ya establecido⁶.

Los medios de comunicación no aportan información rigurosa con los discursos genéricos de las contraindicaciones de las quiebras del acontecer, más bien, facilitan el acceso de un gran número de gente que experimenta la inestabilidad de manera simultánea y, en consecuencia, contribuyen a cambiar la "percepción social de los peligros"⁷. Las nuevas tecnologías eliminan las barreras del tiempo y el espacio y acercan los acontecimientos a los sujetos receptores facilitando la experimentación a distancia de situaciones de inestabilidad social. Daría la impresión de que los receptores estuvieran en el lugar de los hechos, como si también fueran posibles víctimas porque no son conscientes de la existencia de las mediaciones (comunicativas y técnicas) que les permiten acercarse, en tiempo y en espacio, a los escenarios de los hechos.

Los relatos mediáticos sobre el riesgo facilitan que las sociedades perciban al mismo nivel, o mucho más de cerca, las vulnerabilidades ajenas que las propias, dicha experiencia sería imposible de llevar a cabo sin las mediaciones comunicativas. La vulnerabilidad a distancia también puede entenderse como una disposición generalizada (que va arraigando culturalmente) de adhesión a la indefensión (sentirse indefenso sin serlo o adjudicarse ese rol social). Cualquier sociedad contemporánea puede llegar a convertirse en una sociedad tele-vulnerable, pero no siempre opera de la misma manera, mucho depende de las "mediaciones" (selección, jerarquía, tiempo, profundidad en los tratamientos informativos) y también depende de los grados de implicación (frente a la reflexividad) de los receptores al percibir dicha información. Los sujetos que se sienten "tele-vulnerables" no son posibles víctimas mortales ni futuros damnificados directos, casi siempre son sólo una audiencia mediática consternada, auto-aludida que reacciona más bien de una manera visceral que racional. Lo más importante de la vulnerabilidad a distancia no son las variadas reacciones de los espectadores que se consideran aludidos sino que dicha forma de comunicar riesgos, favorece, más bien, la percepción social de situaciones de incertidumbre.

4. Bibliografía

Bechmann, Gotthard (2004). "Riesgo sociedad posmoderna". en Luján J. L. y Echevarría J. (eds) *Gobernar los riesgos. Ciencia y valores en la*

⁶ En el magnífico documental *11/9* realizado en el año 2002 por los hermanos Naudet puede apreciarse cómo los protagonistas del filme (los bomberos de Nueva York y los propios cámaras que realizaron el rodaje) terminan su particular visión y experiencia durante el derrumbamiento de las Torres Gemelas del World Trade Center dando por buena su propia supervivencia, es decir, en esa situación de enorme inestabilidad imprevisible los relatores y los profesionales del salvamento dan por satisfechas sus tareas, no por llevarlas a cabo con éxito, sino tan sólo por salir con vida de dicha situación.

⁷ Para Gonzalo y Farré (2011: 181) lo importante "pasa a ser la forma en que se comunican esos riesgos más que aquello que se comunica en relación con los mismos. No nos atrevemos a afirmar que las formas de comunicación pueden ser consideradas la causa o la consecuencia de la mayor hibridación de estos riesgos, pero aquello que sí afirmamos es que el riesgo, más allá de la percepción, transforma su significado social e institucional a través de sus formas de comunicación".

- sociedad del riesgo*. Madrid. Biblioteca Nueva. Organización de los Estados Iberoamericanos. 17-33 pp.
- Crovi Druetta, Delia y Lozano Ascencio, Carlos (2010). *La faena de lo incierto. Incertidumbre y medios de comunicación*. Universidad Nacional Autónoma de México y SITESA ediciones.
- Delumeau, Jean (2002). *El miedo en Occidente*. Madrid, Taurus.
- Echeverría, Javier (2004). "Los riesgos de la globalización" en Luján, José Luis y Echeverría, Javier (eds.) *Gobernar los riesgos. Ciencia y valores en la sociedad del riesgo*. Madrid. Biblioteca Nueva. Organización de los Estados Iberoamericanos. 187-205 pp.
- Gil Calvo, Enrique (2009). "Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación" en Moreno Castro, Carolina (ed.) *Comunicar los riesgos. Ciencia y tecnología en la sociedad de la información*. Madrid. Biblioteca Nueva OEI. 185-197 pp.
- Gonzalo Iglesia, Juan Luis y Farré Coma, Jordi (2011). *Teoría de la comunicación de riesgo*. Barcelona. Editorial UOC.
- Lozano Ascencio, Carlos (2009a). "El progreso de la fragilidad social: de la sociedad industrial a la sociedad de la información" en Larrañaga Zubizarreta, José y Larrondo Ureta, Amara *De la sociedad industrial a la sociedad de la información Actas del X Congreso Asociación Historiadores de la Comunicación con la comunicación*. Universidad País Vasco. Bilbao, 18 pp.
- (2009b) "Periodismo de catástrofes: La actualidad informativa como fuente de incertidumbres" en Moreno Castro, Carolina (Ed.) *Comunicar los riesgos. Ciencia y tecnología en la sociedad de la información*. Madrid. Biblioteca Nueva. Organización de Estados Iberoamericanos. Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. 231-248 pp.
- (2008) "La tele-damnificación: victimismo frente a la incertidumbre social" en Perez-Amat, Ricardo, Nuñez Puente, Sonia y García Jiménez, Antonio (Coords.) *Comunicación, Identidad y Género*. Volumen I. Madrid, Fragua, 155-168 pp.
- Lozano Ascencio, Carlos y Gaitán Moya, Juan Antonio (2008). "Construcción social del acontecer (epistemología y práctica del periodismo)". *Actas y memoria final Congreso Internacional Fundacional I+C Investigar la Comunicación*. AE-IC. Santiago de Compostela. 14 pp.
- Piñuel Raigada, José Luis y Lozano Ascencio (2008). "Autopoiesis y periodismo: reflexiones para un estudio de las construcciones del 'acontecer' y del 'dominio histórico de existencia' ligados a la actualidad". *Espaciotiempo Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. Año 1. Número 2. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí, México, 88-101 pp.
- (2006). *Ensayo general sobre la comunicación*. Barcelona. Paidós, 328 pp.
- Ramos Torre, Ramón (2004) "De la sociedad del riesgo a la sociedad de la incertidumbre" en Luján J. L. y Echeverría J. (eds) *Gobernar los riesgos. Ciencia y valores en la sociedad del riesgo*. Madrid. OEI. Biblioteca Nueva. 35-50 pp.
- (2006) "La deriva hacia la incertidumbre de la sociedad del riesgo" en Ruano Gómez, J. D. (Dir.) *I Jornadas sobre gestión de crisis. Más allá de la sociedad del riesgo*. La Coruña. Universidade da Coruña, Servizo de Publicacións, 27-43 pp.

Estrategias de comunicación del riesgo y políticas de cambio climático dirigidas a cambiar comportamientos cotidianos

Ana Prades (CISOT – CIEMAT) ana.prades@ciemat.es

Josep Espluga (IGOP – UAB) josepluis.espluga@uab.cat

Resumen

El cambio climático antropogénico plantea numerosos retos a la hora de diseñar políticas públicas, con implicaciones profundas en el ámbito comunicativo. En los últimos años desde instituciones de todo tipo se están implementando medidas muy variadas para afrontar el cambio climático, la mayoría de tipo técnico pero también otras de tipo social y cultural, como las dirigidas a la modificación de comportamientos cotidianos. Aunque se han implementado numerosos programas dirigidos a modificar los hábitos ciudadanos, su éxito ha sido más bien limitado, de manera que poco a poco se ha ido pasando de medidas basadas en la simple transmisión de información con la esperanza de que la población adopte unos comportamientos más sostenibles, a formas más sofisticadas, que van más allá de la idea de 'educación pública' e incluyen elementos de comunicación, publicidad, incentivos y participación ciudadana.

En esta comunicación se describe la evolución de la investigación sobre percepción y comunicación del riesgo hasta llegar a las corrientes contemporáneas, donde se parte de la base de que las definiciones del riesgo y las medidas correctoras se deberían elaborar mediante un diálogo entre expertos y legos. Así, durante la última década han proliferado mecanismos institucionales que procuran incluir participación ciudadana en el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas sobre riesgos ambientales. Para ilustrarlo se realiza un análisis de la Agenda 21 de Barcelona, interpretada como una estrategia orientada a superar el modelo del 'déficit cognitivo', identificando sus puntos fuertes en cuanto a implicación ciudadana en la definición de los riesgos, así como algunas de sus limitaciones. Los datos que se aportan provienen del trabajo de campo del proyecto europeo PACHELBEL.⁸

Palabras clave:

Comunicación del riesgo; Políticas ambientales; Agenda 21; Implicación pública.

Percepción del riesgo, modelo del déficit cognitivo y comunicación

⁸ PACHELBEL (*Policy Addressing Climate Change and Learning about Consumer Behaviour and Everyday Life*), financiado por el 7º Programa Marco de la Unión Europea (Grant agreement 244024). El proyecto está coordinado por la Dra. Ana Prades (CIEMAT-Cisot) y participan en él once instituciones de seis países europeos. Más información a la web del proyecto: <http://www.pachelbel.eu>.

Las investigaciones sociales sobre el riesgo aparecen y se generalizan sobre todo a partir del último tercio del siglo XX, y responden a la necesidad cada vez más urgente de comprender y mitigar las protestas ciudadanas hacia nuevas tecnologías o actividades (como la energía nuclear, ciertas instalaciones químicas, vertederos de residuos industriales u otras infraestructuras similares, a las que se han añadido a partir de la última década las preocupaciones por los alimentos modificados genéticamente, las antenas de telefonía móvil, la nanotecnología o los riesgos ambientales vinculados al cambio climático).

A través de medidas y valoraciones avaladas por métodos científicos, los expertos podían (pueden) establecer las probabilidades y magnitudes de los daños que aquellos riesgos conllevaban. Sin embargo, expertos y decisores observaron que los individuos afectados por aquellas tecnologías, y el público en general, con frecuencia tendían a adoptar unos comportamientos inadecuados al respecto, a veces *sobreestimando* el riesgo y ejerciendo una fuerte oposición a aquellas tecnologías o actividades, o otras veces *subestimando* los riesgos y adoptando comportamientos arriesgados y aparentemente irresponsables. De todo esto deducían que, ante la pretendida objetividad de las sentencias de la comunidad científica, la gente adoptaba comportamientos que se podían calificar de poco racionales o de "arracionales" (desde el punto de vista de los expertos, claro). Ante esta situación se consideró prioritario identificar la *percepción del riesgo* que tenían los individuos para poder tomar decisiones encaminadas a paliar el desajuste existente entre ellos y los expertos.

En consecuencia, se promovieron multitud de medidas políticas encaminadas a disminuir las diferencias entre expertos y profanos, principalmente bajo la fórmula de campañas informativas y divulgativas. Estas aproximaciones se diseñaron bajo el paraguas conceptual del modelo del déficit cognitivo (*deficit model*), un concepto que presupone que son los expertos los que tienen la mejor y más objetiva información sobre el riesgo, mientras que el público es ignorante o no tiene la información necesaria para entender la situación, y que por ello se le debe hacer llegar la información correctamente.

Esta conceptualización del problema propició también la aparición del concepto de "riesgo aceptable", bajo el supuesto de que se podría identificar un umbral a partir del cual los individuos que hicieran un cálculo racional coste / beneficio dejarían de oponerse a aquellos riesgos. Esta fue la aproximación predominante desde los años setenta del siglo XX, lo que poco a poco comportó la creciente importancia de la investigación sobre comunicación del riesgo, ya que para los responsables de empresas y de instituciones políticas aparecía como evidente que, para que las personas dejaran de tener aquellas creencias irracionales y aquellos comportamientos inadecuados, se las había de informar correctamente sobre la bondad de las investigaciones y análisis técnicos sobre riesgos. Había que saber comunicar los riesgos correctamente, lo

cual no era una cosa obvia ni evidente.

Sin embargo, numerosos autores (Irwin, Simmons y Walker, 1999; Burger et al., 2007) han constatado que entre la información que las personas tienen sobre los riesgos y los comportamientos que ponen en práctica ante los mismos, no hay una relación causal directa. Precisamente por ello los últimos avances en este campo subrayan la necesidad de implicar al público en la definición de los problemas y compartir datos y puntos de vista entre expertos y profanos. No es hasta los años noventa del siglo XX cuando se empieza a poner el énfasis en perspectivas de carácter más holístico e integrador, que tienen en cuenta el marco social, político y cultural en el que tienen lugar los procesos de percepción y comunicación de los riesgos (Espluga, 2004, 2005; Frew et al., 1996, Frew, 1999; Pidgeon, Kasperson y Slovic, 2003; Wynne 1996), ya que, en definitiva, tal y como advertía Mary Douglas (1996: 38) "lo que está en juego no es otra cosa que el modelo de sociedad en la que se quiere vivir". O en última instancia el debate sobre la gestión del riesgo sólo es un caso más del debate sobre la democracia: ¿quién y cómo debe tomar las decisiones sobre los riesgos?

Al mismo tiempo, a partir de los años 90 van apareciendo normas y directrices que promueven la mejora la gestión del riesgo mediante el establecimiento de medidas de información pública, hasta el punto que esta cuestión se convierte en un punto central y clave de los estudios y la práctica de la gobernanza del riesgo. Las renovadas Directivas europeas SEVESO (1996) que exigen de las empresas químicas una política informativa real, o el Convenio Aarhus (1998) sobre la obligación de las administraciones estatales de dar información al público en temas ambientales, serían un buen ejemplo (ver una completa descripción de la evolución de estas políticas en Gonzalo & Farré, 2011).

En paralelo, se observa un incremento de las exigencias y reclamaciones de información sobre la exposición de la gente los riesgos tecnológicos y ambientales. Con frecuencia, los ciudadanos piden más información, una demanda que a menudo tiende al infinito, o se quejan de tener dificultades para interpretarla y darle sentido. Estas reclamaciones no dejan de proliferar, al tiempo que la información de los medios de comunicación tiende a ser considerada de baja calidad y no siempre digna de tener en cuenta (Barnett, 2008).

A mediados de los años noventa del siglo pasado el psicólogo Baruch Fischhoff (1995: 138) ya sintetizó la evolución del estudio sobre las dimensiones sociales de los riesgos tecnológicos y ambientales de la siguiente manera:

- 1) Todo lo que tenemos que hacer es tener los datos correctos.
- 2) Todo lo que tenemos que hacer es comunicar los datos a los ciudadanos
- 3) Todo lo que tenemos que hacer es explicar qué significan los datos

- 4) Todo lo que tenemos que hacer es mostrarles que han aceptado riesgos similares en el pasado
- 5) Todo lo que tenemos que hacer es mostrarles que es un buen negocio para ellos
- 6) Todo lo que tenemos que hacer es tratarlos bien.
- 7) Todo lo que tenemos que hacer es incluirlos como miembros del proceso de decisión.
- 8) Todo lo que tenemos que hacer es todo lo anterior.

Este listado de recomendaciones se podría leer de manera secuencial y reflejaría bastante bien la historia de la comunicación del riesgo, que pasa de una inicial exclusión del público, detectar la necesidad de mantenerlo informado, a tener en cuenta dimensiones sociales que van más allá de las cognitivas para generar confianza, hasta incluir la visión del público en el proceso de definición y gestión del riesgo. No obstante, como advierten Gonzalo y Farré, es difícil que en la práctica estas fases se sucedieran de forma tan estructurada, sino que más bien “la evolución y desarrollo de la dimensión práctica de la comunicación de riesgo se ha producido a diferentes velocidades y en etapas diversas y superpuestas, en forma de marchas hacia atrás o hacia delante y con una mezcla de objetivos, visiones y aproximaciones” (Gonzalo y Farré, 2011: 83). En cualquier caso, resulta relevante que quince años después de que Fischhoff lo sintetizara por escrito y con un amplio eco en los círculos de los estudiosos de esta materia, en la práctica todavía nos encontramos con demasiados casos donde los gestores de los riesgos ignoran (o aparentan ignorar) esa evolución de la comunicación del riesgo, lo que quizás es un indicador de las dificultades para implementar la participación e implicación ciudadana.

La implicación ciudadana como forma de comunicación del riesgo

La evolución de los estudios sobre percepción y comunicación del riesgo descrita en el apartado anterior ha tenido un efecto evidente, si bien todavía minoritario, sobre la toma de decisiones y la formulación de políticas. Quizás es un efecto aún limitado e incipiente, pero con tendencia a expandirse y provocar cambios en las propias instituciones.

Cada vez más los responsables institucionales y políticos reconocen que cambiar los comportamientos y hábitos de la gente es un tema bastante complejo que requiere de algo más que de formar o informar a la gente sobre los impactos de sus comportamientos, ya que estos son consecuencia de una compleja red de preferencias, de constricciones económicas, de compromisos sociales y emocionales, etc. (Espluga et al., 2009). En línea con este reconocimiento, las iniciativas políticas tienden a tomar más sofisticadas formas que van más allá de la simple "educación" del público, e incluyen elementos de comunicación, publicidad, incentivos, participación ciudadana e implicación del público (citizen engagement).

Aunque todavía de manera incipiente, la investigación nos ha provisto ya de un importante cuerpo de conocimientos sobre el diseño y el uso de mecanismos de citizen engagement (por ejemplo: Renn et al, 1995; Horlick-Jones et al. 2007b; 2009; Renn, 2008; Dietz y Stern, 2008). No en vano, la tendencia hacia la implicación ciudadana se ha desarrollado bastante en muchos países democráticos durante la última década, al calor de la búsqueda de nuevas formas de gobernanza para afrontar problemas públicos complejos, y muchas instituciones promueven la utilización de herramientas de consulta pública, participación y deliberación entre actores no expertos (CEC, 2001; OECD, 2001).

En este contexto, un tema importante ha sido el debate sobre hasta qué punto el conocimiento técnico por sí solo puede proveer las bases adecuadas para la resolución de muchas decisiones relacionadas con la gestión y la innovación tecnológica, y en particular los riesgos que las nuevas tecnologías pueden conllevar. Se considera que estos casos son especialmente interesantes para incluir mecanismos de implicación y participación ciudadana en la definición del problema y la generación de propuestas de resolución. En Europa se han hecho progresos conceptuales y prácticos muy significativos a partir del trabajo del grupo de investigación Dialogik de la Universidad de Stuttgart (Renn et al, 1995), del Danish Board of Technology (Andersen y Jaeger, 1999) y otros investigadores relevantes. Posiblemente, una de las iniciativas más relevantes en el ámbito de la implicación ciudadana en Europa ha sido el gran debate GM-Nation, impulsado entre los años 2002-2003 por el gobierno británico para conocer la opinión pública respecto a la posible comercialización de cultivos modificados genéticamente (Horlick-Jones et al. 2007a; 2007b).

El proyecto PACHELBEL (*Policy Addressing Climate Change and Learning about Consumer Behaviour and Everyday Life*) pretende avanzar en la implicación ciudadana en la formulación de políticas ambientales, superando el *gap* entre la mera provisión de información y la adopción de acciones sostenibles. Uno de los estudios de caso del proyecto ha consistido en analizar la Agenda 21 de Barcelona.

El caso de l'Agenda 21 de Barcelona

La Agenda 21 es una propuesta derivada de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (conocida también como Címera de la Tierra, celebrada en Río de Janeiro el año 1992), mediante la cual se acordó un plan de trabajo para avanzar hacia el desarrollo sostenible. El documento de la Agenda 21 hace un repaso a todas las problemáticas existentes entre el medio ambiente y el desarrollo. La sección primera (8 capítulos) es la parte política del Programa y contiene los aspectos sociales, económicos y filosóficos del compromiso por la sostenibilidad. La sección segunda (14 capítulos) trata de las condiciones de conservación y de gestión de los recursos para el desarrollo sostenible. La sección tercera (10 capítulos)

explica el papel de los principales actores sociales implicados en la sostenibilidad, destacando el papel de las ciudades y de los municipios. Finalmente, en la sección cuarta (7 capítulos) se hace referencia a los medios (económicos, técnicos, jurídicos, etc.) necesarios para poder llevar a cabo el Proyecto.

La Agenda 21 (en el capítulo 28) propone a las comunidades locales que contextualicen los objetivos generales del programa en su propia comunidad, y que elaboren un Plan de actuación concreto: la Agenda 21 Local (A21L). La A21L es un documento en el que se recogen los fundamentos teóricos y el proceso que ha de seguir cada municipio para conseguir la sostenibilidad, entendida ésta como la mejora de la calidad de vida de la población, en equilibrio con el medio natural y con las capacidades económicas locales. Se trata de una propuesta de planificación estratégica que se diferencia de otros instrumentos similares en el énfasis que pone en la integración de las dimensiones social, económica y ambiental, así como en el papel que otorga a las ciudades y a los municipios. En este sentido, puede considerarse como un proyecto dirigido a disminuir los riesgos tecnológicos, ambientales, económicos y sociales en un determinado territorio. Desde el momento en que pretende incidir en actividades cotidianas de empresas y personas, tiene una dimensión comunicativa evidente. Por otro lado, aunque se acostumbra a plantear como una herramienta con una importante dimensión participativa, en la práctica se convierte con facilidad en un instrumento con una alta carga tecnocrática.

En Barcelona la A21L ha adoptado unas características que encajan relativamente bien con las tendencias apuntadas hacia el *public engagement*, particularmente en tres momentos de la elaboración del programa: primero en la definición de sus objetivos; en segundo lugar, en la dinámica de su funcionamiento cotidiano; y en tercer lugar, en los mecanismos de evaluación y de generación de propuestas de futuro.

a) La definición de los objetivos

Impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona, en 1998 se constituyó el Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat, formado por representantes de entidades, universidades, empresas e instituciones públicas, y durante tres años realizó trabajos para definir los principales retos ambientales de Barcelona y para proponer los objetivos adecuados para conseguir una ciudad más sostenible. Este proceso fue objeto de información y de debate en amplios sectores ciudadanos durante el año 2001 y culminó con el establecimiento del llamado “Compromiso ciudadano por la sostenibilidad”, que se convirtió en una declaración de intenciones que permitió operativizar los objetivos de sostenibilidad a conseguir para ciudad del futuro.

El “Compromiso ciudadano por la sostenibilidad” elaborado por el *Consell Municipal del Medi Ambient i Sostenibilitat* y consensuado por un proceso con numerosas entidades ciudadanas, tiene los siguientes 10 objetivos (Ajuntament de Barcelona, 2002: 7):

- 1) Proteger los espacios libres y la biodiversidad y ampliar las zonas verdes urbanas
- 2) Defender la ciudad compacta y diversa, con un espacio público de calidad.
- 3) Mejorar la movilidad y hacer de la calle un entorno acogedor.
- 4) Alcanzar niveles óptimos de calidad ambiental y conseguir una ciudad saludable.
- 5) Preservar los recursos naturales y promover el uso de los renovables.
- 6) Reducir la producción de residuos y fomentar la cultura de la reutilización y el reciclaje.
- 7) Aumentar la cohesión social, fortaleciendo los mecanismos de equidad y participación.
- 8) Potenciar la actividad económica orientada hacia un desarrollo sostenible.
- 9) Progresar en la cultura de la sostenibilidad mediante la educación y la comunicación.
- 10) Reducir el impacto de la ciudad sobre el planeta y promover la cooperación internacional.

A su vez, para cada objetivo se establecieron 10 indicadores que se pueden medir y de esta manera evaluar la evolución de la ciudad hacia la sostenibilidad (y hacia la disminución de riesgos ambientales, sociales y económicos). Aunque el proceso tiene un importante componente técnico, de conocimiento experto, los resultados se establecieron mediante un importante diálogo entre expertos y profanos.

b) El funcionamiento cotidiano

El trabajo para alcanzar los objetivos de la Agenda 21 se impulsó a través de dos vías. Por un lado, el Ayuntamiento se comprometió a hacer políticas municipales congruentes con aquellos objetivos en los diversos ámbitos de su actuación. Esto es lo más habitual en este tipo de programas tipo A21L, que suelen funcionar como una especie de plan estratégico municipal.

Por otro lado, y eso es lo más interesante desde una óptica de implicación ciudadana, se invitó a todas las entidades, asociaciones, empresas privadas e instituciones públicas de la ciudad a firmar el "Compromiso ciudadano por la sostenibilidad". Esta política se denominó Acción 21 y supuso la formalización del compromiso para trabajar activamente en la mejora de determinados objetivos e indicadores (a escoger por ellos mismos). De esta manera se configuró una "Red de firmantes" que ha tenido un importante protagonismo en la consecución de los objetivos y en el seguimiento de los objetivos a lo largo del tiempo. La A21L se planificó para un periodo de 10 años (2002-2012). Cada entidad firmante se comprometía a hacerse una autodiagnosia en cuanto a la sostenibilidad, a elegir uno o más objetivos sobre los que actuar y a elaborar un 'plan de acción' que recogiera las medidas a llevar a cabo, el calendario y la distribución de responsabilidades internas para alcanzarlas. A principios de 2011, las organizaciones firmantes del "Compromiso ciudadano por la sostenibilidad" eran 721, de las cuales 120 habían hecho público su plan de acción, además de los 283 centros educativos que desarrollaban en el marco del programa Agenda 21 Escolar durante el curso 2010-2011 (datos del Ayuntamiento de Barcelona, 2011).

c) La evaluación de la A21L

Otro de los elementos que convierte la A21L de Barcelona en un mecanismo de implicación ciudadana es el procedimiento de evaluación. A lo largo de la vida de la A21L se han llevado a cabo dos evaluaciones participativas, la primera en 2005 y la segunda en 2010.

En 2005, tres años después de la adopción del Compromiso ciudadano por la sostenibilidad, se celebró una Convención de los firmantes con el propósito de dar visibilidad y reforzar la red de actores por la sostenibilidad, hacer un balance colectivo de los avances alcanzados en relación con los objetivos del Compromiso, identificar los obstáculos y propiciar la presentación de propuestas y recomendaciones de futuro. Los resultados del evento se recogieron en la publicación Convención de los firmantes del Compromiso ciudadano por la sostenibilidad (Ajuntament de Barcelona, 2006), un documento que se ha utilizado complementariamente al del "Compromiso" para estructurar planes de trabajo en el marco del programa Acción 21.

En 2010 se convocó la 2ª Convención de firmantes para volver a reunir las entidades, los centros educativos, las empresas y las instituciones adheridas a la Agenda 21 de Barcelona, con los objetivos explícitos de (Ajuntament de Barcelona, 2011: 5):

- Reforzar la red de actores para la sostenibilidad.
- Analizar y valorar la evolución de la ciudad de Barcelona en materia de sostenibilidad desde el año 2002.
- Evaluar el proceso y los resultados obtenidos por la Agenda 21 de Barcelona hasta el momento.
- Detectar necesidades emergentes y nuevas tendencias locales y globales no previstas o no priorizadas en el momento en que se definió el Compromiso ciudadano por la sostenibilidad
- Acordar líneas prioritarias de actuación y planificar el trabajo hasta el año 2012, teniendo en cuenta que en estos próximos años habrá que determinar la estrategia para la sostenibilidad que la ciudad de Barcelona adoptará a partir de 2012

Esta Convención no fue un acto puntual, sino un proceso que se inició en la primavera de 2010 y que culminó en un encuentro el 14 de enero de 2011. En mayo de 2010 comenzaron los trabajos preparatorios para analizar la evolución de la ciudad en materia de sostenibilidad desde el año 2002 hasta el momento. Se hizo una recopilación documental y una primera selección de datos técnicos que orientaran sobre los avances y las cuestiones pendientes en relación con los diez objetivos y las 100 líneas de acción (indicadores) del "Compromiso ciudadano por la sostenibilidad". Para realizar esta tarea, además de contar con el asesoramiento de expertos de diferentes áreas técnicas del Ayuntamiento, se dispuso de la colaboración de

diez personas de referencia, especialistas en los diferentes ámbitos temáticos y representativas de la diversidad de la red de firmantes del "Compromiso". De manera complementaria, se realizaron entrevistas a responsables del Ayuntamiento de Barcelona y de otras instituciones y entidades, con el objetivo de recoger sus percepciones, experiencias y expectativas sobre la evolución de la A21.

Durante los meses de septiembre y octubre de 2011 se llevaron a cabo diez sesiones de trabajo abiertas a todos los firmantes, una para cada objetivo del "Compromiso ciudadano por la sostenibilidad". En estas sesiones, los referentes presentaron datos y unas valoraciones preliminares como estímulo a la deliberación en grupo. Un total de 191 participantes (provenientes de numerosas entidades firmantes) hicieron aportaciones y compartieron reflexiones para avanzar en la evaluación colectiva de la Agenda 21. Además, una parte de cada sesión se dedicó a hacer propuestas sobre los temas clave que habrá que abordar en los próximos años. Además, durante los meses de octubre y noviembre de 2011 se abrieron diez foros web, uno para cada objetivo del Compromiso, para seguir recogiendo aportaciones a la diagnosis, así como un undécimo foro para priorizar ámbitos temáticos en los que habría que profundizar. De acuerdo con los datos del Ayuntamiento, los participantes hicieron 237 comentarios y 890 valoraciones a través de los foros web (Ajuntament de Barcelona, 2011).

En noviembre de 2010 se convocó una segunda ronda de sesiones de trabajo y debate, organizadas en función de los ámbitos temáticos priorizados por los participantes en el foro web. Se realizaron cinco sesiones, dedicadas a mitigación y adaptación al cambio climático; consumo crítico y responsable; modelo socioeconómico; educación para la extensión de la cultura de la sostenibilidad, y encaje en el territorio y modelo urbanístico. Durante las sesiones se explicitaron las diversas visiones sobre el tema en cuestión y se confeccionó una lista de subtemas derivados. Los participantes, divididos en pequeños grupos según sus intereses, plantearon proyectos de trabajo concretos para ser desarrollados por la red de firmantes de la Agenda 21 en un futuro próximo. De estas sesiones surgieron 21 propuestas de proyectos, algunas centradas en la reflexión o la investigación, otros en la comunicación y la educación, y, finalmente, otros en la acción. Estos proyectos, así como la información sobre la Convención en su conjunto se puede encontrar en el documento 2^a convención de los firmantes del compromiso ciudadano por la sostenibilidad 2010-2011 (Ajuntament de Barcelona, 2011).

En definitiva, el funcionamiento de la A21L de Barcelona se puede considerar como un caso paradigmático de las tendencias actuales en la percepción y comunicación del riesgo, los riesgos ambientales en este caso. Se parte de un diagnóstico de los riesgos ambientales a los que está expuesta la ciudad (contaminación, consumos energéticos, de agua, generación de residuos, etc.) que cuenta con un importante consenso entre diversos actores de la ciudad, posteriormente distribuye la responsabilidad de tomar decisiones y de llevar a

cabo acciones entre entidades, asociaciones, instituciones y colectivos diversos (sin renunciar a la ineludible liderazgo del Ayuntamiento en estas cuestiones), y finalmente hace una evaluación participativa de la consecución de objetivos y de generación de propuestas de futuro.

Análisis crítico de la Agenda 21 de Barcelona

En este apartado utilizaremos algunos datos provenientes del proyecto europeo Pachelbel, del que los autores del texto han formado parte. Este proyecto se proponía, entre otras cosas, analizar una política ambiental de cada país participante, y en el caso de España se eligió la Agenda 21 del Ayuntamiento de Barcelona. A continuación se presentan algunos de los resultados obtenidos mediante un análisis que combinaba métodos etnográficos (observación participante) con entrevistas en profundidad y análisis documental. El trabajo de campo se realizó entre marzo de 2010 y enero de 2011. La metodología utilizada ha consistido en un análisis de los documentos generados por la A21 de Barcelona, por un trabajo etnográfico en las dependencias de la oficina técnica de la A21 (entre marzo de 2010 y abril de 2011), así como la observación participante durante los talleres de evaluación de la A21 (septiembre a noviembre de 2010). Se han realizado también entrevistas en profundidad con personas clave del área de medio ambiente del Ayuntamiento de Barcelona (3 entrevistas en febrero de 2011) y con representantes de las entidades firmantes del Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad (20 entrevistas entre julio y septiembre de 2010), de acuerdo con una muestra estructurada por las variables: entidad pública / privada, entidad grande / pequeña, entidad con Plan de Acción / sin Plan de Acción.

El análisis efectuado permite observar que las políticas ambientales implementadas bajo el programa de la A21 del Ayuntamiento de Barcelona contienen una serie de asunciones o supuestos sobre cómo debe ser el proceso político de estas medidas, sobre los comportamientos ciudadanos y sobre las posibilidades de modificarlos:

- *Supuestos sobre las relaciones entre las entidades firmantes y el proceso de la A21.*

La principal característica del programa parece ser la "voluntariedad". La adhesión al "Compromiso ciudadano por la sostenibilidad" es totalmente voluntario. Además, las entidades firmantes pueden elegir voluntariamente en cuáles de los 10 objetivos generales quieren trabajar, así como el ritmo temporal y la forma de organizarse, lo que se refleja por escrito en un "Plan de acción" que la entidad se compromete a desarrollar. Pero incluso el cumplimiento de este plan de acción es un compromiso voluntario (no se prevé ningún tipo de mecanismo de penalización en caso de incumplimiento).

Por otro lado, las acciones llevadas a cabo por la oficina de la A21 del Ayuntamiento se centran básicamente en medidas de información, comunicación, concienciación, promoción de buenas prácticas, etc. Otros tipos de medidas más sustantivas se dejan en manos de las entidades asociadas a la A21.

- *Supuestos sobre el comportamiento de los ciudadanos*

Por un lado, los responsables de la A21 parten del supuesto de que vivimos en una sociedad en la que se promueve un poderoso modelo de consumo sustentado por la publicidad y la moda que constituye un serio obstáculo para el cambio de actitudes y comportamientos hacia modelos más sostenibles (pero, curiosamente, al mismo tiempo dudan de la eficacia de la publicidad institucional para conseguir dichos fines).

Por otra parte, los responsables de la A21 suponen que la población está segmentada en varios grupos más o menos estancos, algunos de los cuales (quizá mayoritarios) son refractarios a los mensajes ambientales. De ello se desprende la idea de la "futilidad" de proveer información o educación ambiental a la población poco dispuesta a recibirla. Se considera que es mejor centrar los esfuerzos (y recursos) a provocar cambios en gente predispuesta a admitir ese tipo de información.

- *Supuestos sobre las herramientas políticas para modificar los comportamientos*

Los responsables de la A21L y las personas entrevistadas de las entidades firmantes sugieren la conveniencia de combinar medidas de "concienciación" con medidas de "penalización", ya que se comparte la idea de que difícilmente se avanzará sin estas. Pero, en la práctica, lo que predomina es la información y la educación ambiental. En cualquier caso, se considera que la promoción y visualización de "buenas prácticas" puede ser la herramienta más útil para avanzar hacia la sostenibilidad, ya que se le supone un efecto multiplicador importante. En este sentido, los responsables de la A21L perciben la necesidad de conocer por qué algunas entidades llevan a cabo "buenas prácticas" y otros no, y reclaman indicadores cualitativos que permitan entender las razones del éxito o el fracaso de estas políticas.

Aunque la participación en la A21 es presentada como puramente voluntaria, las entidades y asociaciones se adhieren por diversos motivos, con grados muy diferentes de convicción. De acuerdo con las entrevistas realizadas a los responsables de las entidades:

- Algunas fueron promotoras del Consejo Municipal de Medio Ambiente y Sostenibilidad, y forman parte de la A21 desde el principio.
- Otros ya trabajaban en temas ambientales y pensaron que formando parte de la A21 podrían influir en las políticas municipales sobre el tema.

- Finalmente, otros se adhirieron porque consideraron que la red de firmantes podía ser una buena forma de darse a conocer en la ciudad (y los posibles clientes) (estas eran básicamente pequeñas empresas y ONGs).
- Otros fueron invitadas directamente por el Ayuntamiento (se trata principalmente de empresas grandes e instituciones públicas la actividad de las que tiene que ver con el medio ambiente). Estas suelen ser las que menos han alcanzado los compromisos adquiridos.

Se observa que hay una elevada proporción de entidades que, a pesar de ser firmantes del "Compromiso ciudadano por la sostenibilidad", no han llevado a cabo el Plan de acción al que se habían comprometido (o, al menos, sólo lo han hecho público la tercera parte). Curiosamente, el Ayuntamiento no puede reclamar un mayor compromiso ni penalizarlas, ya que, como se ha dicho, el principio fundamental de este programa es la "voluntariedad". En las entrevistas con entidades firmantes mencionan algunas de las dificultades para cumplir con los compromisos establecidos (y especialmente para no haber hecho su plan de acción):

- Problemas de liderazgo interno e inercia organizativa de las propias entidades (resulta difícil que estos temas sean prioritarios si no hay un compromiso claro por parte de la dirección de la empresa o entidad).
- Falta de tiempo y / o de recursos económicos.
- Percepción de poca valoración de la sostenibilidad por parte de los consumidores (por parte de sus clientes).
- Percepción de poca valoración de la sostenibilidad por parte de las administraciones públicas (por ejemplo, por la falta de obligaciones legales al respecto).

Conclusiones

En términos de comunicación del riesgo (ambiental) la A21L de Barcelona se sitúa en línea con las tendencias más avanzadas, ya que apuesta por una estrategia de implicación de los actores ya desde la etapa más temprana del proyecto, en la propia definición de objetivos, y además establece una dinámica de funcionamiento que se plenamente participativa, y una evaluación y generación de propuestas de futuro ejemplar desde el punto de vista participativo. En este sentido, se trata de un caso poco frecuente entre las Administraciones públicas de nuestro entorno, que puede servir de ejemplo para otras instituciones incluso de otros ámbitos temáticos.

De acuerdo con el análisis efectuado, todo parece indicar que desde la A21L de Barcelona se prioriza el uso de los recursos (previsiblemente escasos) de que disponen para apoyar a aquellas entidades realmente comprometidas con el medio ambiente y la sostenibilidad, esperando que estas pondrán en práctica "buenas

prácticas" que después servirán de ejemplo al resto del tejido asociativo y empresarial de la ciudad. Parece una estrategia bastante razonable, si bien la exclusión "de facto" de otras personas y entidades menos concienciadas con los problemas y riesgos ambientales puede ser un obstáculo a la hora de resolver controversias o tomar decisiones complejas sobre dichos riesgos. En este sentido, aunque la A21L de Barcelona permite tejer una muy activa red de actores en torno a la sostenibilidad, la configuración de esta red corre el riesgo de ser demasiado homogénea y, por tanto, no ser lo suficientemente adecuada para a la definición negociada de riesgos ambientales ni de medidas correctoras en casos de discrepancias importantes entre los diferentes actores. Sin embargo, hay que reconocer que no es este el objetivo explícito de la A21L, aunque indirectamente sí pudiera haberlo sido.

Referencias

- AJUNTAMENT DE BARCELONA. (2002): *El Compromís ciutadà per la sostenibilitat*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona – Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat.
- AJUNTAMENT DE BARCELONA (2006): *Convenció dels signants del Compromís ciutadà per la sostenibilitat*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona – Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat.
- AJUNTAMENT DE BARCELONA. (2011): *2a Convenció dels signants del Compromís ciutadà per la sostenibilitat 2010-2011*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona – Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat.
- ALASZEWSKI, A.; HORLICK-JONES, T. (2002): *Risk and health: review of current research and identification of areas for further research. Report to Economic & Social Research Council and Medical Research Council*. Canterbury i Cardiff: University of Kent and Cardiff University.
- AMATO, V. (1995): *Rischio tecnologico, ambiente e territorio*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- ANDERSEN; JAEGER (1999): "Scenario workshops and consensus conferences: towards more democratic decision-making". *Science and Public Policy*, 26, (5), 331-340.
- BARNET, J.; TIMOTIJEVIC, L.; VASALLO, M.; SHEPHERD, R. (1998): "Precautionary advice about mobile phones: Public understandings and intended responses". *Journal of Risk Research*, 11 (4): 525-540.
- BECK, U. (1992): *Risk Society. Towards a New Modernity*. London: Sage.
- BECK, U. (2000): "Risk Society Revisited: Theory, Politics and Research Programmes". En: Adam, B; Beck, U.; Van Loon, J. (eds.) *The Risk Society and Beyond*. London; Sage. P. 211-229.
- BLANCO, I.; GOMÀ, R. (2002): *Gobiernos locales y redes participativas*. Ariel: Barcelona.
- BRUGUÉ, Q.; GALLEGU, R. (2001): "¿Una administración pública democrática?". En J. FONT, J. (coord.) *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel.
- CEC. (2001): *European Governance: a White Paper*. Brussels: Commission of the European Communities.
- DIETZ, T.; STERN, P. (2008): "Public participation in environmental assessment and decision making" National

Research Council (U.S.). Panel on Public Participation in Environmental Assessment and Decision Making.

DOUGLAS, Mary. (1996): *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*. Barcelona: Paidós.

ESPLUGA, J. (2004): "Conflictos socioambientals i estudi de la percepció social del risc". *Papers. Revista de Sociologia.*, 72: 145-162.

ESPLUGA, J. (2005): "Precautionary local politics and coping with risks of radiofrequency fields in Spain". *International Journal of Global Environmental Issues*, 5 (1/2): 68-77.

ESPLUGA, J.; PRADES, A.; GAMERO, N.; SOLÀ, R. (2009): "El papel de la confianza en los conflictos socioambientales". *Política y Sociedad*, 46 (1-2): 255-273.

FISCHHOFF, B. (1995): "Risk perception and communication unplugged: Twenty years of process". *Risk Analysis*, 15, 137-145.

FONT, J. (2001) *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel.

FREWER, L. (1999): "Risk perception, social trust, and public participation in strategic decision making: Implications for emerging technologies". *Ambio*.

FREWER, L.; Rowe, G. (2000): "Public Participation Methods: A Framework for Evaluation. Science Technology". *Human Values*, 25 (1), 3-29.

GONZALO, J.L.; FARRÉ, J. (2011) *Teoría de la comunicación del riesgo*. Barcelona: UOC.

HORLICK-JONES, T. (2005): Informal logics of risk: contingency and modes of practical reasoning. *Journal of risk research*, 8 (3), 253–272.

HORLICK-JONES, T.; PRADES, A. (2009): "On Interpretative Risk Perception Research: Some Reflections on its Origins; its Nature; and its Possible Applications in Risk Communication Practice," *Health, Risk & Society* 11(5): 409–30.

HORLICK-JONES, T.; WALLS, J.; ROWE, G.; PIDGEON, N.; POORTINGA, W., MURDOCK, G.; O'RIORDAN, T. (2007) *The GM debate: risk, politics and public engagement*. London: Routledge.

HORLICK-JONES, T.; WALLS, J.; Kitzinger, J. (2007): Bricolage in action: learning about, making sense of, and discussing issues about genetically modified crops and food. *Health, risk & society*, 9 (1), 83–103.

HORLICK-JONES, T. (2008): "Reasoning about Safety Management Policy in Everyday Terms: A Pilot Study in Citizen Engagement for the UK Railway Industry," *Journal of Risk Research* 11(6): 679–718.

IRWIN, A.; SIMMONS, P.; WALKER, G. (1999): Faulty environments and risk reasoning: the local understanding of industrial hazards. *Environment and planning A*, 31, 1311–1326.

JACKSON, T. (2005): *Motivating sustainable consumption: a review of evidence on consumer behaviour and behavioural change*. Guildford: University of Surrey.

KOOIMAN, J. (1993): *Modern Governance*. London: Sage.

OECD (2001): *Engaging Citizens in Policy-Making: Information, Consultation and Public Participation*. PUMA Policy Briefing No.10. Paris: Organisation of Economic Co-Operation and Development.

- PIDGION, N.; SLOVIC, P.; KASPERSON, R. (eds) (2003): *The social amplification of risk*. Cambridge: Cambridge University Press.
- RENN, O.; WEBLER, T.; WIEDEMANN, P. (EDS.) (1995): *Fairness and Competence in Citizens' Participation: Evaluating Models for Environmental Discourse*. Dordrecht, The Netherlands: Kluwer.
- RENN, O. (2008) *Risk governance: coping with uncertainty in a complex world*. London: Earthscan, 2008.
- STERN, N. (2006): The Stern review report on the economics of climate change. <http://www.hm-treasury.gov.uk>.
- WHO (2007): Risk perception and communication. Report of a WHO Expert Consultation Meeting. Copenhagen: World Health Organization.
- Wynne, B. (1996): "May the Sheep Safely Graze? A Reflexive View of the Expert-Lay Knowledge Divide". A: Lash, S.; Szerszynski, B.; Wynne, B. *Risk, Environment and Modernity*. London: Sage: 44-83.

Percepciones y usos de los Social Media en la comunicación de riesgos y beneficios alimentarios: los consumidores europeos como caso de estudio

Mònica Lores y Natàlia Lozano (Universitat Rovira i Virgili)

ABSTRACT

Las crisis alimentarias de los años 90 y la posterior introducción de nuevos productos en el mercado, conllevaron a una mayor concienciación y preocupación por la alimentación en nuestra sociedad. Esta preocupación se tradujo en una mayor comunicación tanto de riesgos como de beneficios por parte de las instituciones, los científicos y los medios de comunicación. La irrupción de internet y, más concretamente de los social media, ha democratizado el panorama comunicativo y ha convertido a la audiencia pasiva de Internet en millones de audiencias activas capaces de crear, editar y añadir contenidos a los ya existentes.

El objeto de esta presentación es caracterizar cómo los consumidores perciben la información sobre riesgos y beneficios alimentarios a través de los social media y qué usos hacen de estos canales. Para llevar a cabo el estudio, se han analizado cualitativamente 99 entrevistas en profundidad a consumidores que se realizaron en cinco países europeos (Irlanda, Bélgica, Holanda, Italia y España).

Los resultados obtenidos forman parte del proyecto *Benefit/risk perception and communication in the food chain* del Séptimo Programa Marco de la Unión Europea (FP7-KBBE-2009-3) en el cual participa el Departament d'Estudis de Comunicació de la Universitat Rovira i Virgili.

Este estudio muestra de forma exploratoria como los consumidores europeos perciben y usan los social media para la información de riesgos y beneficios alimentarios. Además se identifican las oportunidades y barreras para la utilización de estos canales como herramientas de comunicación bidireccionales con las instituciones de seguridad alimentaria.

PALABRAS CLAVE

Comunicación, social media, consumidores, riesgos y beneficios alimentarios

INTRODUCCIÓN

El campo de la comunicación de riesgos alimentarios ha tomado especial importancia en las dos últimas décadas. El principal punto de inflexión fue a finales de los años 80 en Reino Unido cuando se detectó salmonelosis en los huevos (McGloin, et al., 2009). Estas situaciones se sucedieron durante los años 90 y hasta la actualidad con la variante de Creutzfeld-Jakob asociada a la Encefalopatía Espongiforme Bovina en

el año 1996, la detección de dioxinas cancerígenas en aves y huevos de corral en Bélgica en 1999, la intoxicación por aceite de colza en España en 2001, los pollos precocinados contaminados con salmonelosis en 2005, hasta el brote de la bacteria *Escherichia coli* en algunos vegetales en Alemania en 2011 (Escalada Medrano, 2011).

Sobretudo durante la década de los años 90, las crisis alimentarias tuvieron graves consecuencias para las instituciones europeas. Por un lado, los ciudadanos se encontraron con una falta de consenso científico sobre las causas y las consecuencias de las alarmas. Además, los gestores políticos no supieron reaccionar ante el panorama de incertidumbre en el que se encontraban y la expansión de las crisis se extendía más allá de las fronteras del país de origen. Ante esta situación de pérdida de control sobre las crisis alimentarias, los ciudadanos empezaron a desconfiar de los gestores políticos ya que se mostraron incapaces de dar respuesta a las incertidumbres que se les planteaban.

Ante este panorama, la Unión Europea decidió actuar y marcó una estrategia sobre seguridad alimentaria. Se estableció un método científico de análisis del riesgo basado en tres fases: la evaluación, la gestión y la comunicación del riesgo (Bergeaud-Blackler y Paola Ferretti, 2006). En el año 2000, la Comisión Europea creó el Libro Blanco de la Seguridad Alimentaria donde se definieron los responsables de cada una de las fases de análisis del riesgo. Se consideró la creación de las agencias de seguridad alimentaria constituidas por expertos y científicos independientes con el objetivo de garantizar las etapas de cálculo y comunicación. La competencia de la gestión se delegó a las instituciones públicas: "La Comisión prevé la creación de un Organismo alimentario europeo de naturaleza independiente, responsable en particular de la determinación y la comunicación de los riesgos en el ámbito de la seguridad alimentaria". Uno de los objetivos principales de estas medidas era restablecer la confianza de los ciudadanos y reforzar los procesos democráticos de la Unión Europea.

Finalmente, en el año 2001, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea establecen el reglamento (CE) 178/2002 por el cual se creó la European Food Safety Agency (EFSA). También se marcaron los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria y se fijaron los procedimientos relativos a la seguridad alimentaria. El punto 35 del preámbulo del dicho reglamento especifica:

La Autoridad debe ser una fuente científica independiente de recomendación, información y de comunicación del riesgo, para aumentar la confianza de los consumidores; sin embargo, para fomentar la coherencia entre la evaluación del riesgo, su gestión y las funciones de comunicación del riesgo, debe reforzarse el lazo entre los que evalúan y los que gestionan el riesgo.

Con el objetivo de garantizar un control exhaustivo, los Estados Miembro de la Unión Europea crearon organismos análogos en sus países. En el caso español se creó en el año 2001 la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), a partir de la ley 11/2001 de 5 de julio. A nivel estatal se permitió que las Comunidades Autónomas fundaran sus propias agencias regionales. Más concretamente, se crearon la Agencia Aragonesa de Seguridad Alimentaria, la Fundación Elika en el País Vasco y la Agencia Catalana de Seguridad Alimentaria. Todas ellas tienen competencias sobre la evaluación y la comunicación en el ámbito alimentario y colaboran estrechamente con la agencia española AESAN y con la europea EFSA.

Hasta hace poco, estas agencias habían apostado por el uso de los medios de comunicación tradicionales para difundir sus mensajes a la población. Por tanto, su relación comunicativa con ellos ha sido, en general, indirecta. Los discursos generados por las agencias de seguridad alimentaria llegan a los medios de comunicación y se reproducen con más o menos fidelidad para que la población o comunidad social los lea. Así, los discursos que procedían de las instituciones y de los medios de comunicación tendían a imponerse y dominar el panorama comunicativo.

Este proceso de comunicación unidireccional y jerárquica, donde los mensajes van desde las administraciones hasta el resto de la población, se ha visto alterado con la aparición de internet, y más concretamente con la aparición de la Web 2.0 o social media.

La principal novedad introducida por estos canales es la democratización del proceso comunicativo. La Web 2.0 ha posibilitado que los usuarios, en este caso los ciudadanos, participen del proceso comunicativo y puedan expresar libremente su voz a través de la creación y edición de sus propios contenidos, los conocidos como *consumer-generated media* o *social media* (Giustini, 2006).

Este hecho revolucionó el panorama mediático porque convertía la tradicional audiencia pasiva en activa y por tanto, sus discursos pasaban a ser visibles en igualdad de condiciones dentro de internet. Además, el alcance de sus palabras se convertía en global y a tiempo real. Toda esta revolución fue reconocida públicamente en diciembre de 2006 cuando la revista americana TIME otorgó el título de Person of the Year a la audiencia activa de Internet (Grossman, 2006). Algunos ejemplos de páginas que forman parte de los social media son los foros, las enciclopedias editables como Wikipedia, las redes sociales como Facebook y Tuenti, los blogs y microblogs como Twitter, las webs para compartir fotografías y vídeos como Flickr y YouTube (Fischer y Reuben, 2011).

La democratización de la participación de los usuarios, además de convertir los procesos de comunicación de unidireccionales a bidireccionales, ha provocado una reestructuración comunicativa del mismo sistema

acercando las instituciones, los expertos y el sector industrial a la sociedad. Haciendo referencia a la nueva relación comunicativa que se establece entre organizaciones y usuarios, y entre los mismos usuarios, Wales (citado en Breakendrige 2008:223) comenta que internet se ha convertido en una 'conversación gigante'.

Contradicciones de los social media

En general, los usos de los social media presentan una dualidad. Por un lado, ayudan a las instituciones y a las empresas a contactar, informar y conversar con un gran público al instante a un coste cero sin necesidad de recurrir a terceras personas. Esto les aporta la posibilidad de recibir feedback instantáneo del usuario, así como la oportunidad de conocerlo mejor y establecer una relación de confianza. Por otra parte, la lógica de la comunicación institucional que se considera a sí misma como "fuente oficial" o "fuente fiable" necesita hacer visible su discurso procurando evadir la confusión de los discursos del resto de comunidades.

Pero los social media son un canal de información con participación ciudadana donde la velocidad de las comunicaciones prevalece sobre la calidad de las mismas lo que prolifera la expansión de información poco precisa o incorrecta. Por tanto, con la democratización en la emisión de los mensajes, el número de informaciones emitidas tiende al infinito originando de esta manera el concepto de infoxicación. Este término se refiere a la inhabilidad por parte del usuario final de separar las informaciones fiables sobre las irrelevantes debido al gran número de discursos o mensajes. Este hecho daña la credibilidad de las fuentes y la fiabilidad de los mensajes expuestos.

Es especialmente relevante analizar y comprender cómo los consumidores buscan y responden a la información sobre riesgos y beneficios alimentarios ya que reciben y obtienen mensajes de multitud de fuentes, como por ejemplo, de la industria alimentaria, de los medios de comunicación, de familiares y amigos, entre otros. Esta información, no siempre puede considerarse fiable o verdadera ya que a menudo, dichos mensajes pueden ser contradictorios o sólo se centran en una de las partes del binomio riesgo-beneficio. En estos casos, el resultado en los consumidores es de confusión y de desconfianza hacia algunas fuentes. Por este motivo, resulta importante desarrollar una estrategia integral de comunicación que reduzca la posibilidad de confusión entre los consumidores.

La investigación que aquí se presenta presta especial interés al uso de los social media como canales de comunicación bidireccionales, donde los receptores se convierten a la vez en generadores de contenidos. Dentro de este contexto y centrándonos en los usuarios de social media, se han identificado las distintas definiciones de los social media, los usos que les dan a estos canales, las oportunidades que estos canales ofrecen y las barreras con la que los usuarios se encuentran cuando buscan información sobre riesgos y beneficios alimentarios.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta en la naturaleza exploratoria de la investigación, el estudio está basado en una aproximación cualitativa al objeto del mismo. Esta técnica permite desarrollar una serie de herramientas para examinar las percepciones de los participantes. La muestra se basa en un total de 99 entrevistas en profundidad a consumidores europeos. Los países participantes son Bélgica, Irlanda, Italia, Holanda y España donde se realizaron 20 entrevistas en profundidad en cada uno de ellos⁹.

El diseño de la muestra se elaboró en base a los criterios descritos a continuación y se aseguró que fuera estratificada. Un primer criterio de selección fue garantizar la paridad de género. También se delimitaron franjas de edad: entre 18 y 30, 31 y 45, 46 y 59 y más de 60 años para obtener la mayor variedad de opiniones posibles. Otro criterio que se tuvo en cuenta fue el uso de los social media ya que es una de las cuestiones en la que se pretendía profundizar. También se escogieron participantes que estuvieran al cargo de hijos menores de 6 años ya que este perfil de usuarios, “a priori” están muy concienciados con los aspectos de seguridad alimentaria. Otras características que se tuvieron en cuenta para obtener una mayor variedad de opiniones fueron el nivel de educación recibido y la población de residencia, es decir, si los participantes vivían en áreas rurales o urbanas¹⁰.

Las entrevistas en profundidad se llevaron a cabo en persona por los investigadores del proyecto y duraron una media de 90 minutos por participante. Estos encuentros se registraron en audio y posteriormente se transcribieron en su idioma original. El trabajo de campo se realizó durante los meses de diciembre de 2010 a abril de 2011. Cabe destacar que se realizaron 2 ó 3 entrevistas piloto antes de llevar a cabo el trabajo de campo. El objetivo de esta práctica fue asegurar que las preguntas eran comprensibles para los participantes y familiarizar al entrevistador con el cuestionario.

Los datos obtenidos se analizaron cualitativamente ya que este método permite profundizar y analizar los discursos de los participantes en relación a un tema concreto. Para poder comparar e interpretar los datos obtenidos primero se categorizaron los temas emergentes y posteriormente se agruparon en una parrilla de análisis.

La codificación se llevó a cabo por los ocho investigadores implicados y se hicieron varias reuniones para discutir las distintas aproximaciones. La parrilla de análisis se modificó y revisó múltiples veces con el objetivo de que los códigos fueran lo más precisos posible y llegar a un consenso común. Una de las ventajas de la

9 En el caso italiano, se hicieron 19 entrevistas en lugar de 20 por dificultad en el reclutamiento de toda la muestra.

10 Las características de la muestra y el número de entrevistas realizadas en cada país se detallan en la Tabla 1.

participación de distintos investigadores realizando la codificación es que se tuvieron en cuenta todas las interpretaciones posibles y se deliberaron hasta conseguir un modelo más preciso y representativo de los códigos de análisis. Según Barbour (2001), el consenso entre los investigadores no es un hecho obligatorio sino que el valor de la codificación múltiple radica en que la discusión que se genera por los posibles desacuerdos permite una mayor precisión de los temas.

Después de la codificación del discurso, se usó el software cualitativo QSR International's NVivo8 y NVivo9 para organizar los temas. NVivo es un programa especializado que opera como un sistema cualitativo de análisis de datos (CAQDAS: Computer Aided Qualitative Data Analysis System). Es una herramienta ampliamente reconocida que permite una efectiva y transparente clasificación cualitativa de los temas, permitiendo al investigador trabajar sobre una base de datos a partir de la cual analizar la información.

RESULTADOS

A continuación, se ofrecen los resultados de las entrevistas. Estos se estructuran temáticamente según el concepto de social media otorgado por los consumidores, el uso de estos canales en la comunicación de riesgos y beneficios alimentarios, las oportunidades y barreras de estas plataformas en la comunicación alimentaria.

1. Concepto de social media

En general, la mayoría de los consumidores entrevistados declaran que no utilizan los "social media", que en medios digitales tan sólo utilizan internet y motores de búsqueda como Google. Esto se debe a que no están familiarizados con el término "social media", pero tal y como progresan las entrevistas, se puede apreciar que en realidad sí los usan en su vida diaria, especialmente las enciclopedias editables y las redes sociales. Hay que mencionar que, en ocasiones, a pesar de que el entrevistador explicara la amplitud del concepto "social media", los entrevistados tendían a focalizar sus respuestas en el concepto de "redes sociales". Esta tendencia se debe a dos motivos. El primero, la confusión de los términos ingleses "social media" (traducción literal: medios sociales) y "social network" (traducida como: red social). Y el segundo, se basa en el hecho de que las redes sociales son una de las plataformas más utilizadas y en la que se le dedica más tiempo en internet por todos los usuarios. Por ello, hay una tendencia a confundir y pensar que todos los social media son únicamente redes sociales.

Los mismos consumidores reconocen que cada una de las plataformas de los social media tiene funciones y aplicaciones distintas. Así pues, distinguen entre cuatro objetivos: información, sociabilización, entretenimiento y conocimiento de la actualidad. De este modo, los consumidores entrevistados mencionan que utilizan Wikipedia como primera fuente de información para resolver dudas básicas y a partir de ella

conocer otras temáticas relacionadas o más específicas cuyas dudas son resueltas desde otras fuentes de información más especializadas o relevantes. En segundo lugar, la función de las redes sociales, como la popular Facebook, consiste en mantenerse digitalmente en contacto con la familia y los amigos. Por lo tanto, el uso que le atribuyen es puramente social. Sólo los entrevistados holandeses declararon que en términos de redes sociales utilizaban Hyves en detrimento de Facebook, pero la función que le atribuyen es la misma que el resto de entrevistados europeos. Las plataformas de vídeo como Youtube y Vimeo también fueron mencionadas y su fin es puramente ocioso, como lugar de entretenimiento donde encontrar todo tipo de videos y videoclips. En cuarto lugar, una minoría de los entrevistados mencionó el uso de microblogs como Twitter. Estos consumidores declararon que se trata de una plataforma de actualización muy rápida y debido a las características de la misma (sólo permite la escritura de 140 caracteres), su contenido es limitado. Por ello, la finalidad y uso que le atribuyen es de plataforma para conocer de manera global la actualidad más inmediata. No obstante, todos los consumidores que utilizaban social media declararon que su uso como fuente de información siempre es complementado con otros medios de comunicación tradicionales u otros digitales.

2. Uso de social media en la comunicación de riesgos y beneficios alimentarios

En cuanto al uso que los social media pueden tener en el ámbito de la comunicación de riesgos y beneficios alimentarios, los entrevistados señalaron puntos relacionados con las fuentes de información, los contenidos de los mensajes emitidos y la credibilidad que se les atribuye.

2.1. Comunicación alimentaria según la fuente de información

La mayoría de consumidores clasifica la información disponible en los social media según la fuente de información bajo estas tres etiquetas: información de consumidores parecidos, información de la masa o información de expertos.

La primera categoría gira entorno a la experiencia personal de la fuente. Es decir, la 'información de consumidores parecidos' es aquella en la que consumidores escriben sus preguntas en blogs y fórums online y otros consumidores que se han enfrentado a situaciones parecidas contestan a las dudas en un debate abierto. En las entrevistas de este estudio, una consumidora belga declaró que "cuando estaba embarazada tenía muchas dudas sobre mi alimentación y *posteé* mi pregunta en un blog y obtuve mi respuesta" (Bélgica, mujer, 18-30 años). Otra entrevistada comentaba que utiliza los social media para lanzar su duda entre consumidores parecidos que previamente conoce en la vida real. Por lo tanto, filtra las fuentes no sólo por personas que se han enfrentado a experiencias parecidas, sino que también en las que ya existe cierta confianza y credibilidad:

Cuando eres madre primeriza tienes muchas dudas: cuando puedes introducir cierta comida, qué

leche es la más adecuada... si veo que mi hijo está adquiriendo algún nuevo hábito, pregunto en Facebook a mis amigos (que también tienen hijos de la misma edad) para comprobar que se encuentran en una situación parecida.

(España, mujer, 31-45 años).

La segunda categoría etiquetada como 'información de la masa' engloba los contenidos de plataformas que pueden ser escritas y editables por cualquier persona y cuyo autor o autores se desconocen, como por ejemplo, la enciclopedia Wikipedia. La minoría de consumidores que menciona esta fuente coincide en que es útil para conocer definiciones, pero no para resolver preguntas directas. Un consumidor entrevistado en Holanda declaraba: "Sí, en ocasiones la utilizo [Wikipedia]. Normalmente recorro a Google para buscar algo, y termino en Wikipedia diciendo "esto significa esto" o "esto otro funciona así"" (Holanda, hombre, 18-30 años).

A pesar de las declaraciones anteriores, algunos entrevistados opinaban que estas dos fuentes de información no les conferían demasiada confianza. Sus razones se detallarán en el punto 4 de los resultados de este estudio¹¹.

La tercera clasificación es la denominada 'información de expertos'. Esta se caracteriza por ser todo aquel contenido alimentario en los social media que proceda de fuentes oficiales como las agencias de seguridad alimentaria o expertos en la materia como nutricionistas, dietistas o médicos. Según los entrevistados, estas fuentes son las más preparadas para informar a la población sobre estos temas; y por consiguiente, más creíbles. Además, algunos de los participantes mostraron su interés en recibir información sobre riesgos y beneficios alimentarios de alguna fuente oficial o experta a través de los social media. Una consumidora irlandesa comentó en la entrevista:

Debo admitir que primero buscaría en Google y si la información que encuentro es de un blog, no le haría demasiado caso porque no sabes quién puede escribir estos comentarios,... pero si fuera el de una fuente oficial como el FSA [Food Safety Authority] lo leería y muy probablemente lo creería. (Irlanda, mujer, 18-30 años).

Un consumidor belga declaró su predisposición a recibir información de fuentes expertas: "Si la agencia de seguridad alimentaria belga tuviera una cuenta en Twitter, yo la seguiría" (Bélgica, hombre, 18-30 años). En la misma línea, otra participante resaltó su credibilidad en las fuentes oficiales: "Las instituciones deberían tener estos canales de comunicación, por lo menos serían una garantía de que la información es relevante y verídica". (Italia, mujer, 31-45 años).

11 Barreras para las comunicaciones de riesgos y beneficios alimentarios en los social media.

Aunque algunos consumidores mostraron su interés en recibir mensajes alimentarios de expertos a través de los social media, es destacable comentar que desconocían si en la actualidad estas organizaciones ya albergaban algún tipo de plataforma 2.0 o ya estaban realizando estas acciones.

2.2. Comunicación alimentaria según el contenido de las informaciones

Algunos consumidores identificaron algunas restricciones en relación con el contenido de los mensajes. En primer lugar, el anonimato en internet y la facilidad de emisión de mensajes por parte de cualquier persona son uno de los mayores problemas para creer en la información publicada. Por ello, los consumidores declararon que sólo aceptan la valía de aquellos contenidos cuyo emisor pueda ser identificado. En segundo lugar, algunos consumidores declararon que otro aspecto que otorga credibilidad al mensaje es que exista un enlace al informe original y se pueda acceder a la fuente inicial. A pesar de ello, hubo consumidores que remarcaron que consideran importante este enlace, pero que el lenguaje utilizado en el documento debe ser llano, sin demasiados tecnicismos, así como escrito en el idioma oficial del país donde es la sede oficial de la organización consultada.

A mí me interesaría poder acceder al artículo original de, por ejemplo, el uso de la sal en las comidas, pero si accedo al blog oficial de la agencia de seguridad alimentaria de mi país y este me remite a un documento de la Unión Europea que es de más de 50 páginas, escrito para científicos y publicado sólo en inglés, pues por muy interesada que esté, no lo leeré. (España, mujer, 31-45 años).

3. Oportunidades para las comunicaciones de riesgos y beneficios alimentarios en los social media

Una percepción común entre la mayoría de los participantes es el uso de estos canales para que las instituciones y los expertos se acerquen no sólo a grupos de población jóvenes -que son los que utilizan más estas plataformas-, sino a los grupos de población con necesidades alimentarias especiales como las embarazadas, diabéticos o celíacos. El motivo de esta oportunidad es la posibilidad de hipersegmentación de mensajes que pueden ofrecer los social media respecto a los medios de comunicación tradicionales que abarcan un público más generalista.

Los consumidores también apreciaron el potencial uso de los social media en situaciones de crisis. Comentaron que están satisfechos de cómo han reaccionado los medios tradicionales en otras ocasiones, pero al tratarse de situaciones de emergencia en las que se debe informar al máximo de población posible en poco tiempo, deberían ser un medio de soporte a considerar por las autoridades sanitarias por la rapidez y el alcance de sus mensajes. Una participante comentaba: "En una situación de crisis utilizaría los social media como fuente de información, si ellos [agencias oficiales] estuvieran en estos medios. De esta forma podrían comunicar la crisis paso a paso" (España, mujer, 18-30 años). Otra consumidora entrevistada declaró:

Yo veo claro su uso [de los social media] en situaciones de crisis. Por ejemplo, la información sobre las vacas locas o la fiebre aviar. Estos medios ayudarían a que uno se pudiera preparar correctamente más rápido antes de que las enfermedades se propagaran. (Holanda, mujer, 45-59 años).

Otra de las oportunidades de los social media señaladas por los consumidores es su aplicación como plataforma de denuncia ciudadana ante malas prácticas. “Es útil en el caso de que alguna empresa (supermercado, restaurante...) esté realizando algo inapropiado, ya que puede ser grabado y colgado en la red.” (Holanda, mujer, 45-59 años). Pero, a su vez, declaran que la rapidez con la que se puede difundir el mensaje puede exagerar el caso y generar una crisis de una situación que en realidad no es extrema.

Finalmente, el hecho de que los social media sean medios de “inmediata” difusión, para algunos entrevistados los convierten en unos medios más fiables porque la información está completamente actualizada. Una participante contestó: “No creo todo lo que dicen los periódicos, pero no sé como es en internet... todo está mucho más actualizado y no tengo ningún problema con eso... lo creo bastante más sí.” (Irlanda, mujer, 46-59 años).

4. Barreras para las comunicaciones de riesgos y beneficios alimentarios en los social media

La alfabetización digital representa un problema para la integración completa de toda la población en los social media. Por esta razón, los expertos deben seguir contemplando los medios de comunicación tradicional para una mayor difusión de sus mensajes. Tal y como demuestra la siguiente declaración, algunos de los consumidores interesados en recibir información alimentaria de los expertos a través de los social media, reconocieron que estos medios están muy extendidos, pero que no toda la población tiene acceso a ellos. “Los social media son un medio de comunicación complementario. Las noticias en la radio, televisión y prensa son prioritarios, y los social media deberían ser un medio de soporte”. (Bélgica, mujer, 31-45 años).

Por otra parte, algunos de los entrevistados resaltaron su poca confianza hacia las fuentes de información ciudadanas “consumidores parecidos” y “de la masa” respecto a temas alimentarios. El principal motivo es las consecuencias negativas sobre la salud que conllevan una mala alimentación. Una mala recomendación puede afectar a la salud de las personas. O, en ocasiones, una recomendación que en principio es beneficiosa, puede resultar muy dañina para ciertos grupos de población (celíacos, diabéticos, alérgicos...). Por un lado, los consumidores resaltan que la temática es de vital importancia para creer a la opinión de la masa. “Cuando se trata de dar la opinión sobre un producto o servicio como un hotel, sí claro, utilizo estas fuentes [social media], pero jamás para la seguridad alimentaria” (España, mujer, 18-30 años). En la misma línea, un consumidor belga comentó:

Los contenidos generados por los usuarios pueden ser muy interesantes. Por ejemplo, en YouTube puedes encontrar cómo alguien habla de las características de la cámara que ha comprado. Pero cuando nos referimos al tema de la seguridad alimentaria, nunca los he utilizado para eso. Siempre crearé más a los expertos y no a otros usuarios. (Bélgica, hombre, 46-60 años).

Otra de las razones por la que los consumidores no otorgan credibilidad a las fuentes ciudadanas es que, en ocasiones, estos comentarios no son una opinión suficientemente fundamentada y sugieren que los consumidores sean críticos con los comentarios leídos. “Muchos de los comentarios en las redes sociales son opiniones subjetivas sobre un tema, no son hechos” (Irlanda, hombre, 31-45 años). Otro participante declaró: “Todo el mundo tiene opiniones, y eso es normal, pero es peligroso cuando se consideran estas opiniones como hechos”. (Bélgica, hombre, 31-45 años).

La mayoría de los consumidores está de acuerdo con que los social media abran debate público y que la población pueda opinar libremente al respecto, pero algunos de los entrevistados resaltaron que les genera poca confianza los contenidos en los social media por la falta de identificación de las fuentes. Es decir, los entrevistados sugerían que el anonimato en internet y la suplantación de identidad les hace desconfiar de los social media, especialmente aquellas fuentes que no se identifican claramente ya que sus mensajes pueden proceder de entidades con intereses económicos y políticos ocultos. “[No creo que los social media sean fuentes creíbles], porque tienen muchos intereses en juego. Intereses personales. [Entrevistador: ¿y qué sucedería si fuera un profesional el que twitteara?] No, soy demasiado suspicaz, me preguntaría si realmente es él”. (Holanda, hombre, +60 años)

Según los entrevistados, otra de las barreras para la credibilidad de las fuentes en los social media relacionada con la amplia participación ciudadana y las opiniones poco fundamentadas es la “situación de caos” –expresión utilizada por los entrevistados- que se genera públicamente. La mayoría de los consumidores reconoce la necesidad de filtrar la información; pero a la vez, reconocen que el número de informaciones online es titánico y esto la convierten en una tarea imposible de realizar. “El problema de los social media es que hay demasiado ruido que obliga tener un muy buen filtro que te ayude a separar el grano de la paja” (Bélgica, mujer, 30-45 años).

Finalmente, existe una última barrera relacionado con la aplicación y uso de estos canales. Algunos consumidores que consideran que los social media, y en especial las redes sociales, son plataformas ideales para el entretenimiento y no para la discusión abierta entre “amigos” e instituciones oficiales acerca temas tan relevantes como la alimentación.

“No creo que los social media sean el sitio donde reguladores ni instituciones deban estar presentes,

porque es algo más – la gente se socializa y se comunica en ellos – pero, me refiero a comunicarse como hablar, charlar pero de algo completamente opuesto a tener una conversación seria.” (Irlanda, mujer, 18-30 años).

CONCLUSIONES

Los social media son plataformas online que han cambiado la forma de comunicación de los canales existentes. Por un lado, estas plataformas han abierto la posibilidad de que los ciudadanos pueden expresar sus opiniones libremente a una audiencia global en tiempo real. A su vez, esta participación ciudadana ha acercado la opinión de la ciudadanía a las instituciones. Pero, la industria y las instituciones han encontrado en los social media un nuevo canal de bajo coste para emitir sus mensajes unidireccionalmente, como se ha realizado siempre con los mensajes periodísticos o publicitarios; un nuevo canal que les ofrece la oportunidad de recuperar la confianza de los consumidores. Esta concepción que muchas empresas y administraciones tienen de los social media es errónea ya que los social media han implicado un cambio en las reglas de juego donde la conversación es la clave. Las plataformas 2.0 han abierto la puerta a la bidireccionalidad de los mensajes (de las organizaciones a los usuarios y viceversa). Esta regla comunicativa supone un problema para la mayoría de las instituciones, incluidas las relacionadas con la seguridad alimentaria, porque se deben a las normas de la comunicación institucional; es decir, ellos son la “fuente experta” y su mensaje es el “verdadero”, no hay lugar para la discusión.

Esta investigación pretendía conocer la opinión de los consumidores europeos sobre las oportunidades y barreras para la utilización de los social media como canales de comunicación bidireccionales con las instituciones de seguridad alimentaria.

Los resultados de este estudio demuestran que los entrevistados consideran que los social media albergan distintas plataformas con funciones muy específicas como la búsqueda de la información, el entretenimiento y el conocimiento de la actualidad. Por ello, usarán unas plataformas u otras según sus intereses. En el ámbito de la seguridad alimentaria, parece entreverse que las redes sociales – a pesar que es una de las plataformas más utilizadas de los social media- no son las más adecuadas para la comunicación institucional ya que son consideradas como una intromisión de la institución pública en un espacio privado creado para la socialización de los usuarios. Al contrario, los blogs parecen ser la plataforma favorita para este tipo de comunicaciones ya que permiten una consulta y debate público y los temas pueden ser desarrollados con más detalle. Los resultados demuestran que en los temas de seguridad alimentaria hay cierta aversión a creer aquellas fuentes no expertas u aquellas fuentes que no se identifican claramente.

Por lo que respecta a las oportunidades que ofrecen los social media para la comunicación de riesgos y

beneficios, los entrevistados opinaron que se tratan de buenos canales de comunicación tanto en situaciones de normalidad como en casos de crisis. En situaciones normales los consumidores puntualizaron que son plataformas muy útiles para llegar a segmentos de población joven o grupos de población con necesidades de información extra; pero, que en situaciones de crisis donde la rapidez debe primar en las comunicaciones resultarían muy útiles e interesantes para toda la población en general. A pesar de sus claras aplicaciones, el nivel de uso de las nuevas tecnologías aún no ha desplazado el de los medios de comunicación tradicionales. Por esta razón, los consumidores recomiendan que las autoridades se comuniquen a través de los social media como un canal de soporte, pero nunca olvidando los canales de comunicación tradicionales.

Como futura investigación sería interesante conocer la opinión de los consumidores acerca los contenidos de algunas iniciativas en plataformas 2.0 realizadas por agencias de seguridad alimentaria europeas como el canal de YouTube abierto por la institución británica Food Standards Agency (www.youtube.com/user/FoodStandardsAgency), el perfil de Twitter de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria (<http://twitter.com/#!/@PlanCuidateMas>) o el blog de la Fédération Wallonie-Bruxelles (www.mangerbouger.be/-Le-Blog-) para comprobar si estas iniciativas les ayudan a estar mejor informados y esto repercute en una mayor credibilidad hacia las instituciones alimentarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barbour, Rosaline (2001): "Checklists for improving rigour in qualitative research: a case of the tail wagging the dog?". *BMJ* 322, pp. 1115-1117.

Bergeaud-Blacker, Florence; Paola Ferretti, Maria (2006): "More politics, stronger consumers? A new division of responsibility for food in the European Union". *Appetite*. 47, pp. 134-142.

Breakenridge, Deirdre (2008): *PR 2.0 New Media, New Tools, New Audiences*. New Jersey: FT Press.

Comisión Europea (2000): *Libro Blanco sobre la Seguridad Alimentaria*. 2000. [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/1999/com1999_0719es01.pdf], consultado el 03/02/2010]

Escalada Medrano, Paula (2011): "Las principales crisis alimentarias de la historia. *El País*. Madrid (3 de junio de 2011)". En [http://www.elpais.com/articulo/sociedad/principales/crisis/alimentarias/historia/elpepusoc/20110603elpepusoc_9/Tes], consultado el 20/10/2011]

Fischer, Eileen; Reuben, Rebecca (2011): "Social interaction via new social media: (How) can interactions on Twitter affect effectual thinking and behavior?". *Journal of Business Venturing*. 26, pp. 1–18.

Giustni, Dean (2006): "How Web 2.0 is changing medicine. Is a medical wikipedia the next step" *British Medical Journal*, 333, pp. 1283-1284.

Grossman, Lev (2006): Time's Person of Year: You. *Time*. En www.time.com/time/magazine/article/0,9171,1569514,00.html, consultado el 22/03/2010]

McGloin, Aileen; Delaney, Liam; Hudson, Eibhlin y Wall, Pat (2009): "Session 5: Nutrition communication The challenge of effective food risk communication". *Proceedings of the Nutrition Society*, 68 , pp. 135-141.