

EL SENTIMIENTO DE INSEGURIDAD EN LA OPINIÓN PÚBLICA

PUBLIC OPINION CONCERNING THE FEELING OF INSECURITY

Sebastián Plut¹

“Supongamos que en un Estado cierta camarilla quisiera defenderse de una medida cuya adopción respondiera a las inclinaciones de la masa. Entonces esa minoría se apodera de la prensa y por medio de ella trabaja la soberana «opinión pública» hasta conseguir que se intercepte la decisión planeada”.

Inhibición, síntoma y angustia, Freud

“Más oprimente que la censura de los gobiernos es la censura que la opinión pública ejerce sobre nuestra labor espiritual”.

Para la prehistoria de la técnica analítica, Freud

Resumen

El autor investiga la opinión pública acerca del sentimiento de inseguridad relacionado con el delito. Para ello, analiza las notas periodísticas en portales de Internet, de diferentes medios, sobre un mismo suceso y los comentarios que escriben los lectores. Dicho material es analizado con el Algoritmo David Liberman (ADL) en dos niveles, palabras y actos de habla, para lo cual recurre a diferentes instrumentos del mencionado método.

Palabras clave: opinión pública, sentimiento de inseguridad, deseos, actos de habla, palabras.

Abstract

The author investigates the public opinion concerning the feeling of insecurity related to crime. For this purpose, he analyses journalistic texts on Internet sites, of different media, on a same event, as well as the comments on the texts that readers write. This material is analyzed with the David Liberman algorithm (DLA) on two levels, words and speech acts, resorting to different instruments of the mentioned method.

Keywords: public opinion, feeling of insecurity, wishes, speech acts, words.

¹ Doctor en Psicología. Profesor Titular del Doctorado en Psicología, de la Maestría en Problemas y Patologías del Desvalimiento y de la Maestría en Derecho de la Empresa (UCES). Miembro del Comité Editor de la Revista *Subjetividad y procesos cognitivos*. Dirección: Medrano 1970, Piso 12° “A” (C1425GDH), Ciudad de Buenos Aires. E-mail: stplut@gmail.com

Introducción

La complejidad que encontramos desde el inicio de este estudio nos conduce a presentarlo, más bien, como un esbozo o primer avance en la materia. En efecto, realizar una investigación –con enfoque psicoanalítico– sobre la opinión pública referida al problema de la inseguridad, tal como se expresa en portales periodísticos de Internet, nos planteó problemas conceptuales (¿con qué nociones psicoanalíticas abordar el problema de la opinión pública?) pero, sobre todo, metodológicos (selección de la muestra, definición de unidades de análisis, etc.). Asimismo, pese a que las ciencias sociales nos aportan una profusa bibliografía y una valiosa orientación sobre estos temas (inseguridad, opinión pública, medios, nuevas tecnologías, etc.) fue necesario construir los propios interrogantes, es decir, delimitar los problemas a los cuales podríamos dar alguna respuesta en virtud de la perspectiva teórica escogida (freudiana) y la metodología empleada (algoritmo David Liberman, ADL).

El trabajo comprende un sector inicial en el cual realizamos una revisión bibliográfica en torno de la opinión pública y del sentimiento de inseguridad (en adelante SI). Posteriormente, estudiamos, en dos niveles de análisis (palabras y actos de habla) una selección específica de notas periodísticas (todas sobre un mismo hecho) y los comentarios de los lectores.

1. Estudios sobre opinión pública y sentimiento de inseguridad

1.1. *Del oráculo a la opinión pública*

Estudiar la opinión pública comprende diversas alternativas ya que además de preguntarnos cómo definirla conceptualmente, uno puede interrogarse acerca de cómo se crea, cuáles son sus componentes, entre otros problemas. Sin embargo, no se trata únicamente de diseccionar las diferentes dimensiones que podemos abordar de la opinión pública, la cual, desde el inicio no se nos aparece como algo definido, homogéneo y fácilmente aprehensible. En efecto, también cabe el interrogante acerca de qué es lo que justifica que a determinadas opiniones o afirmaciones las categoricemos como tal (opinión pública): a) ¿es por su objeto, es decir, es porque se trate de un asunto de interés común que una opinión es pública?; b) ¿es por sus fuentes, o sea, porque responda a la influencia de los medios u otros factores similares?; c) ¿es por su cualidad, a saber, que reconozca elementos comunes o similares entre gran parte de la población?; d) ¿o es opinión pública aquella que el investigador –bajo determinadas pautas de recolección y análisis– recoja como tal?². Así como se procura establecer las causas y fuentes

² En los diversos estudios suelen presentarse términos como valores y creencias colectivas reunidos con otros tales como representaciones sociales, ideología, estereotipos, prejuicios, actitudes, opinión pública, cosmovisiones, mitos, imagen, etc. En ocasiones, algunos de ellos son utilizados como sinónimos (o, al menos, no quedan claramente diferenciados), otras veces sí se los define como conceptos autónomos y distinguidos o se los articula con algún tipo de jerarquización. Más allá de esta diversidad, habitualmente los autores se han ocupado de: precisar el concepto que consideran central; fundamentar su carácter social; explicar sus funciones y modos de producción (Plut; 2012b). Respecto de ciertas ideas que circulan de modo extendido en Argentina, a la manera de ciertos mitos, puede verse la obra de Grimson (2012). Podemos///

de la opinión pública, los materiales con los que se amasa, también se ha intentado describir sus consecuencias, medir su poder (por ejemplo, bajo qué circunstancias un gobierno altera su rumbo al seguir el pulso del decir de la gente).

En su libro sobre la función y sentido que la adivinación tuvo en la Grecia Antigua, Flacelière dice: “y los oráculos, verdaderos o falsos, se convirtieron para un número cada vez mayor de políticos y de ambiciosos en el medio más eficaz, y a menudo más fácil, de hacer propaganda y de lograr sus fines” (1961, p. 67). Una de las cuestiones que llamó nuestra atención fue la similitud entre la función y utilización de la información obtenida en los oráculos y aquello que, actualmente, sucede con las denominadas encuestas de opinión pública³.

Desde el punto de vista psicoanalítico entendemos que el estudio de la opinión pública se inscribe en la tradición de estudios sobre la denominada psicología de los pueblos. Comencemos, pues, con una cita del propio Freud: “Así recibimos la impresión de un estado en que la moción afectiva del individuo y su acto intelectual personal son demasiado débiles para hacerse valer por sí solos, viéndose obligados a aguardar su potenciación por la repetición uniforme de parte de los otros. Esto nos trae a la memoria cuántos fenómenos de dependencia de esta índole forman parte de la constitución normal de la sociedad humana, cuán poca originalidad y valentía personal hallamos en ella, cuán dominados están los individuos por aquellas actitudes de un alma de las masas que se presentan como propiedades de la raza, prejuicios del estamento, opinión pública, etc.” (1921, p. 111). Entre los aspectos que destaca podemos subrayar dos: la repetición y la semejanza; es decir, que ciertos afectos e ideas se consolidan en tanto y en cuanto tengan una mayor frecuencia y, a su vez, resulten parecidos a los de los otros. Podemos decirlo del siguiente modo: la opinión pública no se trata solo de cómo agrupamos expresiones semejantes entre sí, sino que aquella se alimenta de la tendencia de ciertos sujetos a no ser, cada uno, el único que piensa de tal o cual modo⁴. Ello nos conduce al problema del contagio y la sugestión en las

//citar, también, las preguntas que se formula Tarde: “¿Qué es la opinión? ¿Cómo nace? ¿Cuáles son sus diversas fuentes? ¿Cómo se expresa en su crecimiento? Y cuando lo hace, ¿se manifiesta de la manera en que la muestran esos modos de expresión contemporáneos: el sufragio universal y el periodismo? ¿Cuál es su fecundidad y su importancia social? ¿Cómo se transforma?” (1901, 127).

³ Las observaciones de Flacelière ponen el acento en el problema de los fines con que se utiliza la opinión pública. Ello nos recuerda una descripción que Edgar Allan Poe hace en uno de sus cuentos: “Ahora bien, y bajo ciertas condiciones, la opinión popular no debe ser despreciada. Cuando surge por sí misma, cuando se manifiesta de manera espontánea, cabe considerarla paralelamente a esa intuición que es el privilegio de todo individuo de genio... Pero lo importante es estar seguros de que no hay en ella la más leve huella de sugestión. La voz pública tiene que ser rigurosamente auténtica, y con frecuencia es muy difícil percibir y mantener esa distinción” (1840, p. 516).

⁴ En el prólogo de Nocera (2013) a la obra de Tarde, aquél afirma: “El hecho de que la opinión se homogenice a través de los medios de prensa limita y debilita la importancia de la conversación” (p. 71).

masas, temas que Freud desarrolló, sobre todo, a partir de las hipótesis de Le Bon (1895) y, en menor medida, de Tarde (1901)⁵. Me interesa referirme a este último autor por dos razones: por un lado, pues a diferencia de Le Bon, profundizó con sutileza en la función de la prensa como mediadora, es decir, en la construcción de *multitudes* que no requieren de la presencia física⁶; por otro lado, porque recurre a dos conceptos (creencias y deseos) que resultan más afines al enfoque que expongo⁷. Para Tarde la eficacia de la prensa se da, de hecho, por su frecuencia. El autor sostiene que si bien el periodista despliega una influencia menos intensa que el conductor de la multitud, por su continuidad termina siendo más potente.

Tarde dice que el *público* (los lectores de la prensa) “*es una multitud dispersa, donde la influencia de los espíritus⁸, unos sobre otros, se ha transformado en una acción a distancia*” (ob. cit., p. 83). Es en esta transformación a distancia que afirma, de modo categórico, que son los periodistas (mucho más que los líderes políticos) “*los que forman la opinión*”. En este marco Tarde entiende que mientras en la multitud (presencia física) se exacerbaban la pasión y la acción, en el público (ausencia física) tienden a incrementarse las creencias y el idealismo. Ello permite entender que si las multitudes pueden suponerse autorizadas a acciones vedadas en circunstancias habituales, en el caso de los *públicos* puede darse que asuman, manifiesten y defiendan afirmaciones cuya veracidad no tenga fundamentos⁹. A su vez, si bien Tarde no cree que los lectores de un determinado diario constituyan un grupo por completo homogéneo, sí afirma que “*por su acuerdo parcial sobre algunos puntos importantes, parecen formar un solo y único público: eso es lo que se llama Opinión*” (ob. cit., p. 101). También insiste en el papel de la prensa –a su juicio, determinante en la opinión pública– al punto que llega a afirmar: “*Descubrir o inventar un nuevo y gran objeto de odio para uso del público, sigue siendo uno de los medios más seguros de convertirse en uno de los reyes del periodismo*” (ob. cit., p. 124).

⁵ Considero que el problema del contagio (afectivo) como objeto de estudio psicológico, desde fines del siglo XIX, es tributario de los hallazgos de Pasteur y de Koch en el terreno de la biología.

⁶ De hecho, Tarde toma distancia manifiestamente de Le Bon: “*no puedo estar de acuerdo con el Dr. Le Bon, en que nuestro tiempo sea ‘la era de las multitudes’. Es más bien, la era del público o de los públicos, lo cual es muy diferente*” (ob. cit., p. 92). Tarde alude a la progresiva espiritualización de las multitudes lo cual guarda alguna coincidencia con la hipótesis que Freud (1938) trabaja en su libro sobre Moisés respecto del progreso en la espiritualidad.

⁷ Asimismo, respecto de las leyes que regulan los vínculos interpersonales Tarde se enfoca en la imitación, la oposición y la adaptación.

⁸ El término *espíritu* no debe tomarse como expresión de una trascendencia religiosa, sino como pensamientos que entran en contacto –por medio de la prensa por ejemplo– sin el requerimiento del contacto físico. En palabras del autor, el público es “*una colectividad puramente espiritual, como una diseminación de individuos físicamente separados y cuya cohesión es completamente mental*” (ob. cit., p. 85).

⁹ Recordemos que Tarde se había ocupado del célebre “affaire Dreyfus” dado a conocer por E. Zola en su *Yo acuso*.

Tarde propone la siguiente definición de opinión: “*es un grupo momentáneo y más o menos lógico de juicios que respondiendo a problemas planteados en la actualidad, se hallan reproducidos en numerosos ejemplares entre las personas de un mismo país, en un mismo tiempo, en una misma sociedad*” (ob. cit., p. 130). Avancemos, ahora, en propuestas y enfoques actuales para tener una impresión sobre continuidades y discontinuidades en el tiempo.

Algunos autores (Allport, 1937; Bouza, 2004) han señalado que lo que solemos llamar *opinión pública*, en rigor, corresponde más bien a la *opinión publicada*, lo cual supone un matiz adicional a la hipótesis sobre la influencia de los medios. Ya no se tratará, entonces, solo de definir cuánto de la opinión pública reproduce la agenda y/o las ideas del periodismo, sino cómo éste último “decide” cuál y qué es la opinión pública.

Magdaleno y Gutiérrez–Rivas toman un tipo de muestra similar a la nuestra (comentarios a notas periodísticas virtuales) y señalan que “*en el contexto seleccionado, se emiten enunciados directivos cuyo significado implícito, o no literal, no simplemente se limita a la petición, sino que cumple funciones pragmáticas distintas (por ejemplo: ironía, admiración, rechazo, entre otras)*” (2013, p. 20). Estas funciones, a su vez, no se despliegan tomando solo al editor o al propio medio como destinatario, sino también a los restantes lectores. Con este enfoque, entonces, examinan cuales serían las funciones pragmáticas y con qué estrategias se consuman. En paralelo al interrogante acerca de la medida en que los medios definen la opinión pública se ha dicho, también, que los medios no son eficaces para hacernos “pensar” pero sí lo son para hacernos “opinar” (McCombs; 1996).

Bourdieu (1973) ha enumerado una serie de cuestionamientos a la definición del concepto (opinión pública) y a las estrategias metodológicas de abordaje. En primer lugar, refuta el supuesto de que la producción de una opinión esté al alcance de todos por igual. Luego, objeta el postulado que toma a las diferentes opiniones como si todas tuvieran el mismo peso. Asimismo, refiere que al plantear la misma pregunta a todo el mundo se parte de una hipótesis falsa, a saber, que habría un consenso sobre los problemas y sobre las preguntas que vale la pena plantear. Estas objeciones se inscriben en la tradición de autores que consideran que las encuestas de opinión pública son instrumentos de la acción política, lo cual determina la significación de las respuestas y la de su publicación. Es decir, Bourdieu afirma que una de sus funciones consiste en imponer la ilusión de que existiría una *opinión pública* como sumatoria aditiva de afirmaciones singulares.

1.2. Problemas relativos al sentimiento de inseguridad

El SI al que nos referimos en este texto concierne específicamente a aquél que se relaciona con el delito, aclaración pertinente pues, sin duda, la sensación de inseguridad

reconoce diferentes causas o fuentes¹⁰. Asimismo, y aun referido al delito, el SI no constituye una entidad homogénea ya que, por un lado, comprende factores cognitivos¹¹, afectivos¹² y pragmáticos y, por otro lado, los sujetos no se manifiestan todos de una misma manera en ninguna de las dimensiones recién mencionadas. Es probable, incluso, que no solo se distingan inseguridades diferentes (por ejemplo, la derivada del delito y la que resulta de una crisis económica) sino que también se mezclen invisibilizándose alguno de sus orígenes (por ejemplo, que una persona atribuya su sensación de inseguridad al temor al delito, cuando puede que se componga de elementos ajenos a aquél). También conviene tener en cuenta que, frecuentemente, cuando se plantea el problema de la inseguridad hay ciertos delitos que no son considerados (por ejemplo, las estafas comerciales)¹³ así como, por el contrario, pueden describirse escenas –como disparadoras de inseguridad– que no configuran delito alguno. Asimismo, no ha sido ajena a la sensación de inseguridad la desconfianza en la policía y/o la justicia. Unos y otros de estos factores y problemas, a su vez, ocupan un creciente espacio en los medios (gráficos, radiales, televisivos).

¹⁰ Históricamente la “inseguridad” ha fluctuado en cuanto a su motivación, siendo en otros tiempos, por ejemplo, el desempleo, la violencia política, los problemas de salud pública, entre otras, las razones que la determinaban. ¿Por qué no pensar que el humano temor a la muerte también alimenta el SI? Véase, en la siguiente cita de Freud, otra alternativa: *“de esa manera, la sociedad alimenta un estado de hipocresía cultural al que por fuerza van aparejados un sentimiento de inseguridad y la necesidad de proteger esa labilidad innegable mediante la prohibición de la crítica y el examen”* (1925, pp. 232–3).

¹¹ Aunque originalmente aplicado a un ámbito diferente, es interesante recurrir al estudio de Tversky y Kahneman (1975) sobre la forma en que producimos nuestros juicios en contextos de incertidumbre; es decir, sobre la eficacia de la subjetividad en la estimación de las probabilidades. En efecto, cuando el sentimiento de inseguridad tiene cierta intensidad conduce a esperar que suceda algún tipo de delito. Por ello es adecuado el análisis de los autores en tanto *“demuestra que los individuos confían en un número limitado de principios heurísticos que reducen las tareas complejas de estimación de probabilidades y valores predictivos a operaciones judicativas más simples”* (p. 545). No explicaremos aquí cada uno de estos sesgos pero sí mencionaremos sus denominaciones: representatividad, disponibilidad, ajuste y anclaje. Es notable, de hecho, que siendo mucho mayor el número de muertes por razones ajenas al delito (mal uso de medicación, accidentes viales, enfermedades cardíacas, etc.) aquellas tengan un impacto mucho menor en la construcción del imaginario de riesgos: *“Lo que sucede es que las reacciones sociales que generan las distintas causas de muerte nunca han sido un reflejo de su magnitud ni resultado de una evaluación de las probabilidades de sufrirla o de un cálculo de riesgos”* (Kessler, 2011, pp. 12–3).

¹² Freud ha estudiado ampliamente los nexos entre afectos y representaciones. Vale como ejemplo una temprana referencia suya: *“Existen representaciones a las que se conecta un afecto de expectativa; ellas son de dos clases: representaciones de que yo haré esto o estoto, los llamados designios, y representaciones de que esto o estoto acontecerá conmigo, las expectativas en sentido estricto. El efecto ahí anudado depende de dos factores: en primer lugar, del significado que posea para mí el desenlace, y en segundo lugar, del grado de incertidumbre que aqueje a su expectativa. La incertidumbre subjetiva, la expectativa contraria, es a su vez figurada por una suma de representaciones que definiremos como ‘representaciones penosas contrastantes’”* (1892, p. 155).

¹³ Tampoco se incluyen en la categoría “inseguridad”, por ejemplo, los delitos pasionales. No obstante, la resonancia que algunos casos (de violencia familiar o ajustes de cuentas entre organizaciones criminales) tienen por medio de la difusión mediática puede alimentar cierto estado de temor o inquietud.

Advertimos a poco de entrar en el tema que *sentimiento de inseguridad* es el nombre de una realidad compleja, una realidad que posee elementos y matices diferentes así como nexos causales difíciles de precisar. Por ejemplo, y sin considerar las versiones que hablan del interés –político o económico– en incrementar los temores de la población, podemos preguntarnos si el uso de aparatos de seguridad (sea una reja, una alarma, etc.) ciertamente alivia el temor o, a la inversa, lo incrementa. Algo similar podemos decir de los medios de comunicación (y, nuevamente, dejando de lado interpretaciones suspicaces) en cuanto al efecto que genera la “información” en el clima emocional de la población.

Diversos autores han mostrado que a lo largo de la historia el delito se ha representado en oposición a un pasado más seguro (Caimari, 2007) o bien a otras regiones a las que se presupone con menor tasa criminal (Kessler, 2011). Resultan notables los juicios que así se construyen pese a que las estadísticas pueden mostrar realidades diferentes.

Otro aspecto que ha sido destacado refiere a las derivaciones políticas del SI, en tanto parte de la población puede inclinarse hacia el reclamo de medidas que entren en colisión con algunas premisas democráticas. Dos expresiones ilustran esta tendencia: “mano dura” y “justicia por mano propia”, esto es, o bien que el Estado intensifique su rol represivo, aumente las penas y limite las garantías constitucionales, o bien que se justifiquen las acciones vengativas particulares, tales como los llamados linchamientos.

Por otra parte, el debate público configura así un nuevo sujeto social, la *víctima* (real o potencial) que concita una fuerte identificación y puede conducir, a su vez, a un rechazo de toda afinidad con quien comete un delito.

En este marco, pues, no resulta fácilmente discernible en qué medida participa cada uno de los posibles factores que influyen en la configuración del SI (haber sido víctima o testigo de un hecho, la información recibida por los medios, las conversaciones sociales, etc.)¹⁴.

Un interrogante específico que han encarado algunos estudios, entonces, es si existe una relación significativa entre el temor a ser víctima de un crimen y la probabilidad de que ello ocurra. Si bien no han hallado una correlación precisa y, de hecho, el aumento del miedo es mayor a las variaciones incrementales de la criminalidad, eso no autoriza a separar por completo ambos problemas. De este modo, el SI como objeto de estudio podrá centrarse en sus motivaciones, en sus características y/o en sus consecuencias.

¹⁴ Dicho de otro modo, no es lo mismo la causa de un sentimiento que su objeto.

En suma, tal como señalamos al inicio, el SI reúne un amplio espectro de ideas e interpretaciones (por ejemplo, sobre las causas), un conjunto variado de afectos (desconfianza, temor, desesperanza, angustia, pesimismo, etc.) así como también propuestas de acción (hacia los propios ciudadanos o hacia el Estado) de todo tipo.

1.3. Tres estudios específicos

Podemos citar un estudio que combina los dos problemas tratados hasta aquí y que resulta más cercano a nuestra investigación: opinión pública e inseguridad. D'Adamo y García Beaudoux (2007) sostienen que la percepción que prevalece en la opinión pública sobre el problema del delito y la inseguridad es la resultante de la experiencia personal, los vínculos interpersonales (lo que Tarde llamaba la comunicación) y, sobre todo, de la información recibida por los medios masivos de comunicación. Los autores afirman que los medios nos dicen sobre qué pensar y, a su vez, cuáles son las causas y consecuencias de los problemas que ellos mismos jerarquizan.

En su investigación D'Adamo y García Beaudoux se propusieron evaluar la percepción dominante respecto de la inseguridad y la potencial influencia de los medios en su construcción¹⁵. Para ello, preguntaron a los participantes su apreciación global del nivel de delito, cuáles creían que son los delitos más frecuentes, cuáles los que más recordaban, las principales causas a las que los atribuían y qué repercusiones tenía todo ello en su vida cotidiana (por ejemplo, cambios de hábitos)¹⁶. Asimismo, compararon dos muestras, correspondientes a los años 2006 y 2007.

Finalmente, afirman que *“cuando los individuos construyen su modo de representar la realidad social más que nada a través de los medios y en ausencia de otros estándares de control o comparación, es muy probable que la imagen resultante sea una distorsionada y estereotipada”* (p. 28).

Así arriban a las siguientes conclusiones: a) los medios, intencionalmente o no, colaboran en la construcción de una imagen distorsionada de la violencia social, lo que genera la sensación de que el crimen y el delito son mayores de lo que las estadísticas indican; b) el principal efecto de la exposición a la violencia mediática no es tanto el incremento de los comportamientos agresivos como la intensificación de las sensaciones de victimización, de riesgo y vulnerabilidad personal; c) ello genera en las personas comportamientos afines con tales ideas (aprendizaje del papel de víctima, incremento de la desconfianza hacia los demás, acentuación de la tendencia al aislamiento).

¹⁵ Nuestro estudio se distingue del de D'Adamo y García Beaudoux no solo por el enfoque metodológico sino, también, porque nuestro objetivo no fue evaluar la percepción dominante.

¹⁶ Una de las preguntas que les formulaban es si en ese momento la inseguridad era alta, media o baja. Es sobre este tipo de preguntas que cobran importancia, por ejemplo, las objeciones de Bourdieu que citamos previamente.

Otra observación que nos parece significativa es que los medios no abordan el problema del delito o la violencia mediante datos, estadísticas o tendencias, sino a través del seguimiento de ciertos casos concretos (sobre todo los de mayor resonancia) lo cual conduce a la construcción de una narrativa compuesta de personajes, víctimas y verdugos, inocentes y culpables, causas y consecuencias. Ello lleva, entonces, a que la audiencia recoja los datos y construya explicaciones causales que, luego, tomarán como parámetro para otras historias informativas y para dar sentido a un tema.

En otro estudio también parcialmente similar al nuestro (relación entre producción periodística y percepción social de la violencia) pero realizado en El Salvador, García Dueñas (2009) concluye que si bien los medios no determinan la opinión sí contribuyen a elevar la percepción de inseguridad y la sensación de que se trata de un problema generalizado. A su vez, sostiene que en relación con este tema, los medios producen notas sin atenerse a los manuales de periodismo, lo que conduce, por ejemplo, a que se detengan en los relatos y no en la indagación de las causas.

El tercer estudio que deseamos citar es afín al que aquí exponemos por referirse al problema del delito y, sobre todo, porque sus autores (De Simone et al., 2012) recurrieron al mismo método de análisis, el ADL. Sin embargo, no se han interesado en la opinión pública sino en los modos específicos en que la prensa refleja los hechos delictivos. Especialmente, prestaron atención a las perspectivas de los diferentes actores de las escenas relatadas: los ladrones, los empleados asaltados, la fuerza pública, el juez, el equipo médico si lo hubiera, etc. Finalmente, concluyeron que: 1) el nivel de los actos de habla pone en evidencia los deseos en las escenas desplegadas, que expresan al sujeto que realiza el relato (el cual resulta una combinación entre el periodista, las reglas expositivas del periódico y el estilo general de ese medio de comunicación); 2) el nivel de los relatos, en cambio, pone en evidencia los deseos en los actores que participan en la información contenida en la nota periodística y 3) el nivel de las palabras pone en evidencia los deseos del periodista mismo. Todo ello, entonces, indica que en las notas periodísticas sobre delitos se despliega una identificación múltiple.

2. Procedimientos, instrumentos y muestra

Un primer paso consistió en decidir, globalmente, qué tipo de material analizar. Elegimos, inicialmente, una serie de periódicos (en su versión electrónica) que tienen alcance nacional. De ellos tomamos la noticia sobre un mismo suceso (el asesinato de un comerciante en el conurbano bonaerense) para analizar dicha nota y, también, los comentarios que a continuación exponen los lectores. Si bien procuramos reunir medios de diferente orientación ideológica, hallamos que algunos de ellos (como Página/12) no tienen un espacio para la opinión del público. Asimismo, cabe aclarar que los medios también difieren entre sí respecto del espacio que le dan a las noticias policiales (en cantidad y visibilidad), así como también en el número de lectores que tienen, que en este caso puede inferirse por la cantidad de opiniones (por ejemplo, en

Tiempo Argentino es notablemente menor la cantidad de opiniones en comparación con La Nación o Clarín). Otro aspecto importante es que los comentarios de los lectores no necesariamente coinciden con la línea editorial del diario y, de hecho, un lector puede escribir en abierta oposición al mismo. En ocasiones, los lectores discuten con el diario (o el periodista) y en ocasiones con otros lectores que han escrito su opinión.

Esta primera selección (una misma noticia en diferentes medios + las opiniones de los lectores) tuvo por objeto analizar no solo cuál es la opinión pública sobre un determinado problema (un hecho de inseguridad) sino también tratar de detectar la posible influencia del periodismo en aquélla. Recordemos que hay quienes consideran que la incidencia es alta (o sea, que el medio determina lo que piensan los ciudadanos) en tanto otros autores consideran que el medio es decisivo respecto de la instalación de un tema pero no de lo que se dice sobre el mismo¹⁷.

Luego de definir y seleccionar la muestra debimos dar otro paso consistente en decidir el tipo de análisis y qué elementos tomar en cuenta. Por un lado, nos propusimos analizar las redes de palabras y, por otro lado, una combinación entre el análisis de relatos y actos de habla. En ocasiones, estos dos últimos niveles de análisis pueden considerarse de manera autónoma para luego compararlos, pero también pueden combinarse, como cuando los relatos son estudiados como parte de una argumentación.

Al revisar las opiniones de quienes comentan las notas periodísticas, advertimos que en muchos casos no llegan a exponer relatos pero sí algunos de sus componentes. En virtud de ello, hemos sumado al análisis de las palabras y de los actos de habla (por ejemplo, si se describe la realidad, si hay lamentos, denuncias, proyectos de acción, etc.) el análisis de algunos componentes del relato, por ejemplo, tipos de personajes, valores, etc.

En primer lugar, entonces, tomamos 5 portales de Internet, correspondientes a los siguientes diarios: La Nación, Infobae, Clarín, Ámbito Financiero y Tiempo Argentino. De ellos tomamos tanto la nota publicada por el medio como los comentarios de los lectores, y analizamos todo ello en el nivel de las redes de palabras. Para ello, utilizamos el diccionario computarizado del ADL y la distribución de frecuencias relativa al discurso periodístico (Maldavsky, 2013). El otro tipo de análisis consistió en analizar los actos de habla (y su función) para lo cual recurrimos a la grilla del ADL y, también, algunos componentes de los relatos si bien, como ya mencionamos, no estudiamos las escenas relatadas. Concretamente, ubicamos tipos de personajes e ideales (aquí recurrimos a otra de las grillas del ADL). Este segundo tipo de análisis lo realizamos solo parte de la muestra (La Nación y Tiempo Argentino).

¹⁷ Cuando se presentan posturas más radicalizadas, por ejemplo, no resulta sencillo decidir si hay coincidencia con el medio, si la opinión corresponde a una posición que no se supone representada públicamente o bien constituye una suerte de voz extraoficial del diario, lo que éste no podría decir.

Por último, para organizar los resultados de estos últimos análisis clasificamos la información según: a) el tipo de acto de habla de cada lector (por ejemplo, si denuncia, informa, explica, etc.), b) si expresa un diagnóstico de la realidad, c) si formula un proyecto de acción, d) qué tipo de actantes y cualidades¹⁸ enumera, e) los afectos indicados y f) qué ideales evidencia. El concepto central que investigamos en cada uno de estos tópicos es del deseo, respecto del cual el ADL categoriza 7 alternativas: libido intrasomática (LI), oral primario (O1), oral secundario (O2), anal primario (A1), anal secundario (A2), fállico uretral (FU) y fállico genital (FG)¹⁹.

Pese a que la muestra que hemos escogido resulta muy acotada, intentamos darle cabida a las diferentes perspectivas que se presentaban. Ello permite suponer que, aun siendo una muestra pequeña, posee cierta representatividad²⁰.

En las grillas que siguen, solo a modo de ejemplo, exponemos un fragmento de dos de las notas periodísticas y de uno de los comentarios expresados en dos diarios:

La Nación	
Fragmento de la nota periodística	Fragmento de una de las opiniones
<p>“La superintendente de policías de seguridad bonaerense reveló hoy que asuntos internos comenzó a investigar a los agentes... Además, prometió que se tomarán las medidas disciplinarias del caso... Si un efectivo policial llegó al lugar y no obró como indica el protocolo, se lo va a separar del cargo, prometió”.</p>	<p>“No vi a ninguno de los que se indignaron con el linchamiento indignarse con este fusilamiento de un argentino decente. No estoy de acuerdo con los linchamientos pero me genera una bronca terrible ver cómo defienden con uñas y dientes a los delincuentes y no tienen una mínima conmiseración con las penurias del pueblo laburante. Cuando dicen que la seguridad es un tema que preocupa a la clase media es que están mirando otro canal”.</p>

¹⁸ Por ejemplo, el actante puede ser “policía”, en cuyo caso el deseo correspondiente es A2, no obstante su cualidad puede ser la de un “cómplice del delito”, en cuyo caso se le adiciona el deseo A1.

¹⁹ Puede recurrirse a la bibliografía de referencia (Maldavsky, 2013) para una comprensión acabada de cada uno de los 7 deseos. No obstante señalemos que el deseo LI se centra en la ganancia (económica u orgánica), el O1 en la verdad abstracta, el O2 en el amor, el A1 en la justicia, el A2 en el orden, el FU en la dignidad y el FG en la belleza.

²⁰ El estudio de Kessler (2011) se distingue parcialmente del nuestro por ser de cuño sociológico, porque su muestra deriva de entrevistas y porque su análisis se ha centrado en las narrativas que construyen los sujetos. No obstante compartimos la siguiente observación: “Cada tipo de relato podría ser considerado una de las formas socialmente existentes de responder a las preguntas que circulan entre los especialistas, los medios y la sociedad en general acerca de las causas de la situación, a qué y a quién se debe temer, qué puede hacer uno para protegerse y cuáles son las tareas que le competen al Estado” (pp. 105-6).

Tiempo Argentino	
Fragmento de la nota periodística	Fragmento de una de las opiniones
<p>“La violencia del delito superó al protocolo... Otro ejemplo de la denigración de sectores marginales que internalizaron el consumo por encima del valor de la vida. Como se ve, la deshumanización es una plaga tan popular como el discurso punitivo. Bestia y cazados son el mismo monstruo frente al espejo”.</p>	<p>“Quisiera saber si te matan un familiar llamarías discurso punitivo a meter en cana a un asesino. Repitiendo las boludeces que te hacen escribir, te transformás en cómplice de asesinato. Sé que lo sabés. Ojalá puedas dormir tranquilo”.</p>

3. Análisis

3.1. Análisis de las palabras

Las siguientes grillas muestras, primero, los percentiles correspondientes al análisis de las palabras en las notas periodísticas y, luego, los percentiles correspondientes a los comentarios de los lectores (tomados en conjunto).

Nota del sitio periodístico							
Sitio	LI	O1	O2	A1	A2	FU	FG
La Nación	5	65	50	90	10	80	70
Infobae	55	35	90	80	5	90	40
Clarín	60	35	75	95	5	90	30
Ámbito	70	40	40	95	5	80	30
Tiempo Argentino	55	10	60	85	15	75	55

Comentarios de los lectores							
Sitio	LI	O1	O2	A1	A2	FU	FG
La Nación	55	65	80	75	20	60	40
Infobae	55	75	95	30	20	65	30
Clarín	55	75	95	55	30	45	40
Ámbito	45	65	40	70	10	95	15
Tiempo Argentino	50	75	95	70	30	30	20

El nivel de las palabras nos informa sobre los deseos que, de no presentarse en otros niveles de análisis (como los relatos o los actos de habla), no se hallan representados en una escena. Asimismo, y para el caso del periodista, el nivel de las palabras podrá ser expresión de su singularidad en tanto sus actos de habla pondrán de manifiesto la posición del propio medio (De Simone *et al.*, 2012; Plut, 2013b).

Sobre los resultados obtenidos, a través de la distribución de frecuencias de los deseos en el nivel de las palabras, podemos formular algunas observaciones, teniendo en cuenta, como ya hemos señalado, que es un análisis global (es decir, en el caso de los lectores estos han sido tomados en su conjunto). Centralmente, podemos destacar: 1) que el deseo A1 tiende a ser más alto en el discurso de los periodistas que en el de los lectores; 2) también el deseo FU resulta más elevado en los periodistas; 3) en cambio, el deseo O2 se presenta con una tendencia más alta en el discurso de los lectores; 4) algo similar sucede respecto del deseo O1 (cuyos percentiles son más elevados en los lectores, si bien en ambos grupos tienden a la media); 5) el deseo A2 es llamativamente bajo en ambos grupos; 6) por último, el deseo LI tiende a la media tanto en uno como en otro grupo.

De los 6 deseos mencionados, el deseo A1 muestra percentiles extremos altos en los periodistas y O2 en los lectores, mientras que A2, siendo bajos en ambos grupos, en el caso de los periodistas se ubican en el extremo inferior.

Si bien las palabras no permiten, a diferencia de los actos de habla o los relatos, captar las escenas en juego, podemos intentar algunas conjeturas. Por un lado, en cuanto a la violencia (entendida como consecuencia orgánica) parece haber similitudes entre periodistas y lectores (deseo LI). Respecto de las diferencias, mientras los periodistas parecen enfatizar el problema de la injusticia y la desconfianza (deseos A1 y FU), los lectores dan mayor cabida al dolor, la tristeza y quizá a la identificación con las víctimas y/o el contagio afectivo (deseo O2). En cuanto al deseo A2, parcialmente similar entre ambos grupos, parece poner en evidencia que la racionalidad o el apego a los hechos concretos no resultan eficaces. Por último, también resulta llamativo el valor medio-alto del deseo O1 en los lectores, deseo que suele tener relevancia en cuanto al discurso falso o bien el discurso alejado de realidad concreta.

3.2. Análisis de los actos de habla: argumentos, actantes, valores y afectos

Para el análisis de los actos de habla, seleccionamos dos de los portales mencionados (La Nación y Tiempo Argentino). En lo que sigue, entonces, sintetizamos los resultados obtenidos respecto del tipo de actos de habla, los deseos, tipos de personajes (o actantes), ideales y afectos. Ya hemos indicado que la proporción de comentarios de lectores es notablemente desigual entre uno y otro medio, lo que nos condujo a tomar solo un sector de las opiniones vertidas sobre la nota de La Nación, mientras que analizamos la totalidad de las que aparecen en Tiempo Argentino (10 y 5 respectivamente).

La Nación	Nota	<p><i>Personajes:</i> víctima (A1, LI), delincuentes (A1), policías sospechados (A1), funcionarios (A2, O1) y vecinos (FU)</p> <p><i>Actos de habla:</i> si bien prevalecen los correspondientes al deseo A2 (información de hechos concretos, enlaces causales, aclaraciones y citas), el conjunto de la nota tiene una función consistente en despertar desconfianza (A1), como quien insinúa</p>
	Comentarios	<p><i>Proyectos de acción:</i> cambios en la jurisprudencia (A2 y A1); prevención (FU y A1); ver la realidad (A2); no dejarse callar (A1)</p> <p><i>Descripciones de la realidad:</i> delitos, muertos, temor, inoperancia (A1, LI, FU, A2); policías temerosos de ser acusados (FU, A1); desconexión de la realidad (O1); falta de recursos, mentiras y garantismo (LI, O1)</p> <p><i>Escenas desplegadas:</i> advertencias (FU); explicación (A2); acusaciones (A1); críticas, objeciones y acusaciones (A2, A1); burlas (A1), advertencias (FU), insultos (A1), ironías (A1)</p> <p><i>Personajes:</i> víctimas, vengadores y asesinos (A1); delincuentes, gente asustada, policías inoperantes, víctimas (A1, FU, A2, LI, A1); policías temerosos (A2, FU), fiscales que no cumplen con el deber por ser vagos y/o cómplices (A2, LI, A1), ladrones (A1); linchadores, víctimas, delincuentes, trabajadores (A1, LI, A1, A1, A2); policías y políticos (A2, A1); funcionarios corruptos, ineficientes, aduladores, prebendarios, desconectados de la realidad, marmotas o descerebrados (A2, A1, LI, O1); abogados y jueces (A1, A2); policías y gobierno (A2, O1, A1).</p> <p><i>Valores:</i> justicia y/o venganza (A1); justicia y orden (A1 y A2); justicia y dignidad (A1, FU); justicia, orden y verdad (A1, A2 y O1); orden (A2), justicia y verdad (A1, O1)</p> <p><i>Afectos:</i> desconfianza (A1), desesperanza (A2), pesimismo (FU), angustia automática (LI)</p>

	Nota	<p><i>Personajes:</i> policías (A1 y A2), civiles al mando de la policía (A2), delincuentes violentos (LI), víctima (LI), vecinos (FU), autoridades (A2)</p> <p><i>Actos de habla:</i> explicación (A2), descripción (A2), imperativo condicional (A2), comparación metafórica (FG), crítica valorativa (A2)</p>
Tiempo Argentino	Comentarios	<p><i>Proyectos de acción:</i> proponer soluciones (A2)</p> <p><i>Descripciones de la realidad:</i> órdenes abusivas (A1), mentiras (O1)</p> <p><i>Escenas desplegadas:</i> manifestación de deseo (FG), condicional (A2), acusación (A1), crítica (A2), objeción (A2), advertencia (FU)</p> <p><i>Personajes:</i> policías corruptos, punitivos o torpes (A1, A2), cómplices (A1), periodistas boludos (O1), funcionarios mafiosos (A1)</p> <p><i>Valores:</i> justicia (A1), orden (A2), verdad (O1)</p> <p><i>Afectos:</i> desconfianza (A1), desesperanza (A2), pesimismo (FU), angustia automática (LI)</p>

4. Discusión

Entre los personajes incluidos en ambas notas hallamos numerosas similitudes, lo cual resulta parcialmente esperable ya que ambas refieren al mismo tema y el mismo episodio. En efecto, ambas mencionan a los sujetos activos del delito y a la víctima (A1 y LI), a los vecinos (FU), a la policía sospechada (A1) y a los funcionarios (A2). Quizá una de las diferencias se presente en torno de las autoridades civiles (políticos) sobre quienes recae la sospecha en La Nación, mientras no resulta así en Tiempo Argentino. En la misma línea, hallamos otras diferencias ligadas con que en la nota de Tiempo Argentino no se destaca la función de despertar desconfianza. En todo caso, mientras la nota de La Nación genera sospechas generalizadas (FU y A1), la de Tiempo Argentino aísla a los funcionarios de los policías y objeta el accionar de estos últimos (A2). A su vez, podemos rastrear el deseo A2, ya que estando presente

en ambas notas, en la de La Nación prevalece como información mientras que en Tiempo Argentino como reflexión²¹. Para el periodista de Tiempo Argentino, el problema fue, sobre todo, que la violencia (LI) superó al protocolo (A2), mientras que para La Nación es probable que hubiera habido cierta connivencia entre la violencia de los delincuentes (LI) y la policía (A1), que luego diera lugar a las mentiras de los funcionarios (O1). En suma, mientras estos últimos son objeto de la sospecha para un diario, para el otro son sujetos de la sospecha, es decir, sujetos que realizan la investigación. Si se quiere, mientras que para La Nación el problema puede ser la corrupción policial y las mentiras de los funcionarios (A1 y O1), para Tiempo Argentino el problema llegaría en caso de aumentar el discurso punitivo, momento en que policía y delincuente se homologarían (A1).

Respecto de los comentarios de los lectores es importante señalar que en Tiempo Argentino no solo hay una cantidad mucho menor de opiniones, sino que mayormente no coinciden con la línea editorial del diario. En los diferentes ítems bajo los cuales analizamos las opiniones, hallamos 5 deseos coincidentes en los comentarios a ambas notas: en primer lugar, A2 y A1, con algo menos de presencia LI y FU y, por último O1. Por ejemplo, en las escenas desplegadas son frecuentes actos de habla de la gama de la crítica, la objeción o la explicación (A2) así como las acusaciones y denuncias, burlas e ironías (A1). También en este nivel se presentan las advertencias (FU). Estos mismos deseos aparecen en las otras categorías (personajes, valores, etc.) y se agregan LI (al describir la realidad o los tipos de personajes) y O1 (en la descripción de la realidad y personajes y, también, en los valores).

Podemos, ahora, realizar una comparación entre los dos niveles de análisis, actos de habla y palabras (recordemos que para este último, tomamos en cuenta 5 medios periodísticos). Ya señalamos que los deseos A1 y FU son significativamente más elevados en los periodistas que en los lectores y, a la inversa, el deseo O2 es más elevado en los lectores. A su vez, el deseo A2 es llamativamente bajo en ambos grupos (diarios y lectores). Por último, los deseos LI y O1 tienden a la media en ambos grupos.

El percentil tan bajo para el deseo A2 en las palabras, tanto en periodistas como lectores, nos hace pensar que ninguno de los dos grupos muestra un fuerte apego a la realidad, en cuyo caso la argumentación centrada en dicho deseo podría constituir solo un medio para la denuncia, la acusación y, quizá, la crítica a los supuestos adversarios.

En cuanto a los deseos A1 y FU, que son más elevados en los periodistas, allí si coinciden con sus actos de habla y con los de los lectores, lo cual conduce a considerar que dichos deseos tienen mayor incidencia en la opinión pública, probablemente en cuanto a incidir en el clima de desconfianza y temor.

²¹ No estamos analizando aquí, por ejemplo, si lo informado es verdad o no, sino sencillamente el tipo de acto del habla utilizado.

Los dos deseos que más cercanos son entre uno y otro grupo en el nivel de las palabras (LI y O1) parecen mostrar una coincidencia en cuanto al problema de la violencia y las mentiras, no obstante el deseo O1 se hace más presente en el tipo de descripciones (realidad y personajes) que expresan los lectores que lo que lo hacen los periodistas, sobre todo si lo comparamos con el análisis de Tiempo Argentino. Una conjetura posible es que si bien hallamos cuestionamientos a la presunta falsedad de los políticos (o de los periodistas), los lectores podrían tender a un tipo de opinión que esté más influida por las sensaciones (injusticia, desconfianza, etc.) que por los hechos concretos (estadísticas, por ejemplo).

Por último, resulta llamativo que el deseo O2 sea, por un lado, más elevado en los lectores que en los periodistas y, por otro lado, que no tenga cabida en los actos de habla. El deseo O2 es expresión del sufrimiento, del dolor, de lo familiar. En este sentido, parece poner de manifiesto una tendencia a la identificación con la víctima y/o con el sufrimiento de su familia. Es probable, entonces, que dicho deseo esté en la base del contagio afectivo y de la crítica a los “garantistas”, en la medida en que los suponen en una posición demasiado impersonal o abstracta, no identificados con el dolor ajeno.

En síntesis, sentimiento de inseguridad es una construcción compleja y heterogénea en la que podemos reconocer matices diferenciales: para algunos el garantismo, en tanto postura presuntamente impersonal es correlativo de la inseguridad. Es decir, la inseguridad es la resultante del desencuentro entre las ideas (O1) y la “gente” o la realidad (A2). Para otros, inseguridad es el corolario de la falta de control civil (A2) sobre el poder abusivo de la policía (A1). La búsqueda de un orden (como valor A2) tendría, en cualquier caso, la finalidad de evitar la emergencia de un caos, claro que este último, para algunos, sería efecto de la desconexión, la necesidad y/o las mentiras (O1), mientras que para otros sería consecuencia de dar vía libre al poder punitivo (A1).

5. Síntesis y conclusiones

Comencemos con una síntesis de los resultados que obtuvimos hasta acá:

1. Los deseos hallados en los actos de habla de quienes opinan son más semejantes entre sí que entre los periódicos (estos últimos, pues, son más divergentes);
2. Las diferencias centrales entre uno y otro medio son: a) respecto de los personajes, en La Nación tiene importancia el mentiroso; b) respecto del diagnóstico sobre la realidad, mientras que para La Nación el problema es la combinación entre violencia, complicidad policial y mentiras (LI, A1 y O1), para Tiempo Argentino cuando la violencia arrasa con el orden hay que evitar que el poder punitivo se incremente (LI, A2 y A1);
3. En cuanto a la función que conjeturamos en las notas, en Tiempo Argentino se advierte una función reflexiva en que aísla elementos que supone diferentes y coloca el

caso particular en un marco más general (A2). La Nación, en cambio, despliega una insinuación expansiva, procura despertar sospechas generalizadas (FU, A1);

4. En los actos de habla de quienes exponen sus comentarios (incluyendo los personajes referidos, valores, etc.) destacamos 5 deseos en el siguiente orden: a) A2 y A1; b) LI y FU; c) O1;

5. Finalmente, en el nivel de las redes de palabras subrayamos 6 deseos: A1 y FU (más elevados en los periódicos); b) O2 (más elevado en los comentarios); A2 (llamativamente bajo en ambos grupos); LI y O1 (tendientes a la medida en ambos grupos).

En lo que sigue, entonces, intentaremos poner de manifiesto qué aporta nuestro estudio a los 3 problemas globales que suelen estar presentes en este tipo de investigaciones: a) ¿cuál es la opinión pública? O sea, ¿qué es lo que piensa, siente y propone la gente sobre un determinado asunto, en este caso la inseguridad?; b) ¿cómo se crea dicha opinión y, en particular, cómo se relaciona con el discurso de los medios?; c) ¿cuáles son los aspectos metodológicos que conviene tener en cuenta?

Antes de ello, no está de más reiterar que sabemos que se trata de un estudio inicial, provisorio y acotado, cuyas limitaciones derivan especialmente del tamaño reducido de la muestra que tuvimos en cuenta.

Asimismo, subrayamos la importancia de desechar una perspectiva reduccionista, lo cual supone darle cabida a una diversidad de respuestas a los interrogantes mencionados previamente, pero también a la conciencia de que, finalmente, aquellos interrogantes están estrechamente entrelazados entre sí. Por ejemplo, aun cuando *opinión pública* refiera a un tema que concita el interés de gran parte de la sociedad y que sobre dicho tema coexistan percepciones diversas, ¿es opinión pública aquella que surge a partir de entrevistas diseñadas para estudiar un problema dado? ¿Es la que queda representada por los medios periodísticos? ¿No puede tomarse como opinión pública aquella que, precisamente, no tiene representación en el discurso instituido²²?

Recordemos que algunos autores sostienen que los medios son eficaces en la instalación de un tema (la agenda) pero no necesariamente son determinantes del contenido de lo que cada quien opina. Asimismo, también dependerá de los objetivos y diseños de la investigación la decisión de enfocarse en las opiniones promedio o bien en la heterogeneidad de las mismas.

²² Volvamos al texto de Kessler: “*El análisis de los foros de Internet permite tener acceso a tipos de discurso que no se expresan en el espacio público o durante una entrevista debido a que quienes los sostienen son conscientes de que, al hacerlo, recibirán algún tipo de crítica social*” (2011, p. 108, n° 69).

Una primera derivación de nuestro estudio, y que coincide con gran parte de las investigaciones en la materia, refiere a la relación entre el SI y los delitos: si bien existe algún nexo entre ambos términos, no es un enlace unívoco ni lineal en su composición y determinaciones²³. Ello permite abonar la tentativa de constituir el SI como objeto de investigación y no solo como un mero indicador que oriente el análisis hacia los delitos.

Por otro lado, cuando advertimos que entre los periodistas (sobre todo en el nivel de los actos de habla) hay más diferencias que entre los lectores, una primera conjetura que nos planteamos fue que se podría poner en cuestión la hipótesis sobre la influencia de los medios. Esto es, si los lectores son semejantes entre sí, pese a que los medios no lo son, podría deberse a que no es el medio el principal factor de influencia. Sin embargo, consideramos conveniente no tanto eliminar aquel supuesto sino más bien matizarlo y complejizarlo. En ese sentido, entendemos que *medio* es una entidad compuesta y que *influencia* (entendida como tentativa de que el otro haga, crea o sienta lo que yo promuevo) es solo una de las alternativas posibles. En efecto, el periódico es tanto su línea editorial y el tema que trata, pero también tiene lugar la singularidad de periodista, su propio estilo. De hecho, las opiniones (y en particular las agresiones) pueden tomar por objeto a algún funcionario referido en la nota, al medio y/o al periodista en particular o bien a algún otro comentarista.

Otro aspecto que consideramos relevante es haber advertido, en el marco de la hipótesis del SI como una realidad heterogénea y diversa, que en algunos casos aquel sentimiento se crea ante la vivencia de estar gobernados por dirigentes en quienes prevalecería el deseo O1, ya sea bajo la forma de personajes desconectados de la realidad, mentirosos o necios (es decir, que tienen recetas simples para realidades complejas).

No resulta sencillo aquí distinguir en qué medida el cuestionamiento es por la necesidad, desconexión o mentira del otro; o porque un sector de la población pide una

²³ En trabajos previos (Plut, 2007, 2012c) señalé que si la violencia puede conducir al sentimiento de inseguridad, también es válida la hipótesis inversa, esto es, que la sensación de inseguridad puede dar lugar a ciertos episodios de violencia. Asimismo, propuse que así como Freud (1916) conjeturó que el sentimiento de culpa puede conducir a la comisión de un delito, algo parcialmente similar podría desarrollarse desde el sentimiento de inseguridad. Kessler, por su parte, afirmó: "*Esto exige mantener la conexión entre el delito y el sentimiento de inseguridad, pero abandonando toda pretensión ilusoria de identidad entre uno y otro como fundamento de la única relación posible*" (2011, p. 35). Queda expresado así que debimos dejar de lado innumerables problemas tratados por otros autores o sobre los cuales ya hemos expuesto en otras ocasiones. Por ejemplo, si el SI reconoce en su génesis una menor tolerancia al delito en virtud de que, actualmente, las expectativas de seguridad (por ejemplo, por avances tecnológicos) son mayores; o bien, la pregunta acerca de por qué ciertos riesgos son más insostenibles que otros, pese a que estos últimos tengan una probabilidad de ocurrencia mucho mayor. Se ha dicho, al respecto, que los accidentes de tránsito mortales —que tienen una frecuencia mucho más elevada que los homicidios— son más tolerados porque se les atribuye su causa a la fatalidad. Sin embargo, podemos suponer que, en rigor, lo que persiste en los accidentes de tránsito es la ilusión de fatalidad.

versión simplificada del problema²⁴; o bien porque el sector cuestionado (supongamos el intelectual o funcionario garantista) no encuentra cómo comunicar su propuesta teniendo en cuenta la realidad de quién ha sufrido un delito (de sus familiares o de quienes se identifican con ellos). Es probable que, entre los problemas a tener en cuenta, debamos destacar una probable falla u omisión en la argumentación de quienes trabajan el problema del sentimiento de inseguridad, sobre todo al pretender hablarle a quienes sufrieron un hecho concreto²⁵.

Tenemos aquí presente la significatividad del deseo O1 (referencias a personajes no creíbles) y también la falta de figurabilidad del deseo O2, cuya presencia significativa en las palabras de los comentaristas no encuentra su equivalente ni es sus propios actos de habla, ni en los medios, ni en los personajes a los que se alude.

Parecería obvio afirmar que un sentimiento resulta más apto que una reflexión para que se expanda por la sociedad, para que se presente de manera extendida por el conjunto de los ciudadanos. Aquí participa, pues, el componente afectivo inherente al término mismo de *sentimiento*. El deseo O2 que ya mencionamos, y resulta eficaz en la identificación empática con las víctimas, se enlaza con la función de cierto periodismo de propagar las sospechas y advertencias (FU) para crear las condiciones de un contagio afectivo²⁶. A su vez, habida cuenta de las interpretaciones que toman al delito como una epidemia o enfermedad que amenaza a una población, y sumado al valor

²⁴ Dicho de otro modo, los dirigentes a los que se suponen eficientes en materia de seguridad, ¿tienen soluciones más complejas o muestran algo así como que la realidad es más simple? Recordemos que autores como Luhmann (1996) señalaron que la *confianza* tiene por función reducir la percepción de la complejidad de la realidad al tiempo que aumenta la certidumbre.

²⁵ Cuando ocurre un delito, en la víctima y/o en los allegados directos puede desarrollarse una neurosis traumática, y entre quienes luego reciben información se despliega una identificación empática con la víctima. Asimismo, uno de los desenlaces típicos de los eventos traumáticos consiste en captar una supuesta indiferencia de algún grupo social. Si bien dicha indiferencia en ocasiones efectivamente ocurre, como recurso defensivo de una comunidad que pretende desconocer ciertos sucesos, aquella captación no es azarosa. Por el contrario, la indiferencia atribuida al mundo resulta de la proyección de la propia tendencia desinvertir la realidad que sobreviene en el yo de quienes padecieron el trauma (Maldavsky, 1994). Tal es el germen anímico que pugna por hacer recordable lo vivido en aquellos otros a quienes se les atribuye una desconexión de la realidad. A su vez, la identificación empática con la víctima da lugar a lo que conocemos como contagio afectivo. Estas hipótesis, ampliamente desarrolladas por numerosos psicoanalistas, tienen correlación con la vivencia de estar en manos de dirigentes, funcionarios o jueces desconectados de la realidad, mentirosos o necios. En ocasiones se afirma, por ejemplo, que los garantistas “no ven la realidad”, están elucubrando teorías alejadas de los hechos concretos, “viven en otro país”, “creen que esto es Suiza”, etc. En suma, todo ello permite comprender por qué quienes sufrieron un hecho delictivo y/o quienes se sienten afectados por la sensación de inseguridad, apelan a argumentos del tipo “a vos te tendría que pasar lo que viví yo” o bien suponen, rápidamente, que quien pretende explicar por vías diversas el sentimiento de inseguridad estaría “negando” la existencia de los delitos.

²⁶ Recordemos que los afectos implicados pueden ser de diverso tipo: desconfianza (FU o A1), pesimismo (FU), desesperanza (A2), entre otros.

del deseo O1 que hemos detectado, nos preguntamos si el SI no adquiere la cualidad de una suerte de hipocondría social²⁷. Este término reuniría un tipo de afecto (pánico) relativo al peligro que acecha al cuerpo y, también, el problema de las palabras que difieren de los hechos.

Algunos estudios señalaron que el periodismo no contribuye a la reflexión en tanto, en cada ocasión, se enfoca excesivamente en cada caso y en sus aspectos más resonantes, sin que se dé lugar a un análisis más general de causas y consecuencias. Quizá esto también permita entender las diferencias entre los enfoques que colisionan, pues mientras para algunos el caso es el punto de llegada, la prueba que demuestra y confirma el sentimiento de inseguridad, para otros –como los garantistas– el caso es el punto de partida de una reflexión, que se inscribirá luego en un análisis más general.

Se advierte, pues, que sería ingenuo y reducido limitar el SI, por ejemplo, al sentimiento de injusticia (A1), pese a la indudable importancia de este último. En efecto, hemos visto que tanto en la argumentación (por ejemplo, en las denuncias), en proyectos de acción (venganza) como en la caracterización de ciertos personajes (transgresores) se ha presentado dicho deseo. Sin embargo, así como hay quien denuncia la injusticia o el delito (A1)²⁸, hay quien se centra en las mentiras o la imbecilidad de un funcionario (O1), o bien en la vagancia de algún policía o fiscal (LI) e, incluso, en la torpeza o ignorancia (A2).

Por último, respecto del diseño metodológico que hemos escogido (estudiar las opiniones de quienes comentan las notas periodísticas por Internet) consideramos que pese a alguna desventaja respecto de la técnica de entrevistas, tiene importantes ventajas. En efecto, las desventajas son, por ejemplo, no contar con un perfil de quien opina o bien no poder hacer ciertas preguntas específicas. No obstante, la ventaja será contar con una base empírica en lenguaje natural, no alterada por el sesgo de las preguntas o de los problemas planteados por el investigador, tal como previene Bourdieu (1973).

Concluamos, pues, con una cita de Dejours: “*Habría que reemplazar el objetivo de lucha contra la injusticia por una lucha intermedia, que no está directamente dirigida contra la injusticia sino contra el proceso mismo de banalización*” (2006, p. 131).

²⁷ Kessler alude al pensamiento sociológico que ve en el delito “*una enfermedad del cuerpo social*” (2011, p. 24).

²⁸ Ya señalé previamente que el *tema*, de algún modo, es convocante en sí mismo del deseo A1. Por otro lado, me pregunto si dicho deseo (en las opiniones vía Internet) no cumple alguna otra función más allá del propósito de denunciar, acusar o insultar. Es posible, creo, que el hecho de *comunicarse* por vía de Internet exija el recurso a un lenguaje pragmático como modo de resolver la ausencia física y sustituir la acción que se daría en ese marco. Esta hipótesis, pues, difiere de aquella más difundida según la cual el anonimato de las redes sería lo que habilita (al modo de la impunidad) a expresar ciertas cosas.

Bibliografía

- Allport, F.H. (1937). Toward a Science of Public Opinion. *Public Opinion Quarterly*, 1.
- Bouza, F. (2004). Desventuras de un concepto claro y distinto: Opinión Pública. En: *Reflexiones sociológicas. Libro homenaje a José Castillo*. Buenos Aires: VV.AA.
- Bourdieu, P. (1973). La opinión pública no existe. *Conferencia en Noroit (Arras)*.
- Caimari, L. (2007). La ciudad y el miedo. *Punto de Vista*, 89.
- Castel, R. (2004). *La inseguridad social*. Buenos Aires: Manantial.
- D'Adamo, O. y García Beaudoux, V. (2007). Medios de comunicación de masas y percepción social de la inseguridad. *Boletín de Psicología*, 90.
- Dafouz Milne, E. (2006). Estudio de los marcadores interpersonales en el comentario periodístico: estrategias para la identificación autor-lector en el texto. *RESLA, Revista Española de Lingüística Aplicada*, 19.
- De Simone, L. et al. (2012). Un estudio de las identificaciones en las notas periodísticas sobre actos delictivos. *Revista Actualidad Psicológica*, 413. Buenos Aires.
- Dejours, Ch. (2006). *La banalización de la injusticia social*. Buenos Aires: Topía.
- Eco, U. (1968). *Apocalípticos e integrados ante la cultura de masas*. Buenos Aires: Lumen.
- Flacelière, R. (1961). *Adivinos y oráculos griegos*. Buenos Aires: Eudeba.
- Freud, S. (1892). Un caso de curación por hipnosis. En: *Obras completas* (T. I). Buenos Aires, Amorrortu Editores.
- Freud, S. (1916). Algunos tipos de carácter dilucidados por el trabajo psicoanalítico. En: *Obras completas* (T. XIV). Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Freud, S. (1920). Para la prehistoria de la técnica analítica. En: *Obras completas* (T. XVIII). Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Freud, S. (1921). Psicología de las masas y análisis del yo. En: *Obras completas* (T. XVIII). Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Freud, S. (1925). *Las resistencias contra el psicoanálisis*. En: *Obras completas* (T. XIX). Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Freud, S. (1932). Nuevas conferencias de introducción al psicoanálisis. En: *Obras completas* (T. XXII). Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Freud, S. (1938) *Moisés y la religión monoteísta* En: *Obras completas* (T. XXIII). Buenos Aires, Amorrortu Editores.

Fromm, E. (2012). *Obreros y empleados en vísperas del Tercer Reich. Un análisis psicológico-social*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

García Dueñas, L. (2009). La percepción social de la violencia y la elaboración de la nota roja en la prensa escrita salvadoreña. *Revista Realidad*, 120.

Grimson, A. (2012). *Mitomanías argentinas. Cómo hablamos de nosotros mismos*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Habermas, J. (1994). *Historia y crítica de la opinión pública*, Barcelona: Gustavo Gili.

Kessler, G. (2011). *El sentimiento de inseguridad*, Buenos Aires: Siglo XXI.

Le Bon, G. (1895). *Psicología de las multitudes*, Buenos Aires: Albatros.

Luhmann, N. (1996). *Confianza*. Buenos Aires: Anthropos.

Magdaleno, N. y Gutiérrez-Rivas, C. (2013). Funciones pragmáticas de la petición en los comentarios del público a una noticia periodística virtual. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 18(1), Colombia.

Maldavsky, D. (1991). *Procesos y estructuras vinculares*, Buenos Aires: Nueva Visión.

Maldavsky, D. (1994). *Pesadillas en vigilia*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Maldavsky, D. (1995). Éticas de la diversidad. *Revista Actualidad Psicológica*, 225. Buenos Aires.

Maldavsky, D. (2002). Lenguajes del erotismo, cosmovisiones y periodismo político. *Revista Actualidad Psicológica*, 296. Buenos Aires.

Maldavsky, D. (2013). *ADL. Un instrumento para la evaluación de los deseos y las defensas en el discurso*. Buenos Aires: Paidós.

McCombs, M. (1996). Influencia de las noticias sobre nuestras imagen del mundo. En: Bryant y Zillmann (Comps.). *Los efectos de los medios de comunicación. Investigaciones y teorías* Barcelona: Paidós.

- Nocera, P. (2013). Gabriel Tarde y las formas elementales del espíritu público. En: *Tarde* (1901), Buenos Aires: Albatros.
- Plut, S. (2005). Pulsión social y acciones colectivas. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 7. UCES, Buenos Aires.
- Plut, S. (2007). Variaciones sobre el crimen. *Revista non nominus*, 7. México.
- Plut, S. (2008). Revisão epistemológica e crítica do conceito de patologias atuais. *Psicanálise, Revista da Sociedade Brasileira de Psicanálise de Porto Alegre*, 10(1), Brasil.
- Plut, S. (2012a). *Psicoanálisis del discurso político*. Buenos Aires: Lugar.
- Plut, S. (2012b). Vigencia y alcances del concepto de filogénesis en psicoanálisis. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 16(1). UCES, Buenos Aires.
- Plut, S. (2012c). Recorrido e interrogantes sobre la criminalidad. *Revista Actualidad Psicológica*, 413. Buenos Aires.
- Plut, S. (2013a). La configuración del enemigo. Continuidad y ruptura entre George W. Bush y Barack Obama. *Revista Actualidad Psicológica*, 415. Buenos Aires.
- Plut, S. (2013b). Estudio comparativo de dos diarios que informan sobre un mismo suceso político. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 17(2), UCES. Buenos Aires.
- Plut, S. (2013c). Derechos y creencias. *Revista de Epistemología y Ciencias Humanas*, 5.
- Poe, E.A. (1840). *Cuentos completos*. Buenos Aires: Edhasa.
- Tarde, G. (1901). *La opinión y la multitud*. Buenos Aires: Urbanita.
- Tversky, A. y Kahneman, D. (1974). El juicio bajo incertidumbre: heurísticas y sesgos. En: D. Kahneman, *Pensar rápido, pensar despacio*. Buenos Aires: Debate.
- van Dijk, T.A. (1980). *Estructura y funciones del discurso*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Fecha de recepción: 15/09/14

Fecha de aceptación: 4/10/14