

Recepción y sentido común. Estructura de los acontecimientos mediáticos conmocionantes y pautas de recepción ()*

LUCIANO H. ELIZALDE
Doctor en Ciencias de la Información
Universidad Austral, Argentina

RESUMEN

En este trabajo se presentan algunos resultados de un estudio de recepción realizado con jóvenes de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires con el objetivo de comprender sus pautas de recepción mediática. Específicamente, aquí se analizan algunos ejemplos de recepción de acontecimientos que conmocionaron a los jóvenes y que muestra la complejidad de la relación social entre los medios —y sus contenidos, sus tecnologías, sus textos, sus formas expresivas, etc.— y los receptores jóvenes. La conclusión más importante del estudio es la definición de la estructura de los acontecimientos mediáticos conmocionantes según lo percibieron los mismos jóvenes, de acuerdo con las entrevistas en profundidad analizadas.

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Este trabajo es parte de un estudio más amplio que pretende comprender qué tipo de relaciones se establecen entre los medios de comunicación y las

(*) Agradezco las críticas que realizaron a este trabajo, Irene Vasilachis y la profesora Marcela Farré.

personas sociales individuales. Se considera a estas relaciones como *prácticas sociales o actividades sociales* fuertemente institucionalizadas (Berger y Luckmann, 1989), más o menos comunes dentro de la sociedad y que tienen determinada lógica para los actores sociales, individuales y colectivos. Durante mucho tiempo la investigación en sociología de la comunicación de masas —como también la teoría que de ella nace— se ha sustentado sobre algunas ideas que se relacionan con sus momentos fundacionales. Una de estas ideas es que los medios de comunicación son estructuralmente *conservadores*. Es decir, que no tienen la capacidad de generar los elementos cognitivos necesarios y suficientes para modificar el *statu quo* y los esquemas de interpretación de las personas que los reciben. Tanto la crítica *marxista* (Enzensberger, 1984; Adorno, 1966; Hall, 1977; Martín-Barbero, 1987b; Morley, 1996; Williams, 1994; Wolf, 1987) como la sociología *funcionalista* tuvieron esa misma percepción del problema, aunque relacionándolo con causas diferentes (Merton, 1992; Wright, 1963, 1984; Wolf, 1987b; Katz y Dayan, 1995). Actualmente, la corriente del *análisis crítico del discurso* (Van Dijk 1994a, 1994b) también defiende la naturaleza *conservadora* de los medios de comunicación. Sin embargo, el funcionamiento de estos medios no puede ser entendido solamente desde su desempeño conservador; es necesario realizar otra lectura, que puede ser complementaria a la primera, y que en conjunto, proyecta más luz sobre el problema. Esta perspectiva podría delinearse de la siguiente manera: las relaciones sociales que desarrollan los *media* con otras instituciones y con personas sociales individuales pueden producir como resultado, por un lado, procesos sociales de equilibrio —oportunidad que muestra el desempeño conservador de los medios— como también procesos sociales de cambio y transformación —caso en el que se puede hablar de funciones no conservadoras; ambos procesos sociales en los que se implica el sistema mediático no siempre son producidos por motivos o intereses conscientes desde los mismo medios; por el contrario, muchas veces son efectos no buscados, generados por el funcionamiento natural y acumulativo de la comunicación pública colectiva. Este tipo de *efecto no querido o no buscado* por los *media* puede observarse en los procesos de *conmoción* que experimenta el receptor expuesto ante algún tipo de acontecimiento generados por los *media*. Estos procesos de *conmoción* no son cotidianos o normales, sino puntuales, específicos y extraordinarios. Por esto, el objetivo específico y central de este trabajo será mostrar *cómo se desarrollan y qué consecuencias sociales tienen las experiencias no cotidianas, extraordinarias y problemáticas generadoras de conmoción en el receptor. Consecuencias de la relación entre los medios de comunicación y las personas socia-*

les que cumplen roles de receptores en el marco de esas prácticas cotidianas de vida.

2. ASPECTOS TEÓRICOS

Esta visión de los *procesos de recepción* coincide con algunas ideas de la fenomenología social de Alfred Schütz (1974a, 1974b, 1977) —representada en su concepción del *mundo de la vida*— y con aspectos que consideraba importante Wittgenstein (1995) relacionados con las «formas de vida» y con las *certezas* que tienen las personas sociales. Tanto uno como otro consideran que las personas sociales se desarrollan, viven, experimentan, observan y entienden el mundo en el marco de un *conocimiento común socialmente compartido*. Conocimiento que tiene la característica de ser casi «invisible» y completamente tácito para las personas que lo usan y lo *intercambian* en el ámbito de un grupo social. Por eso, si se considera el alto nivel de mediatización de la sociedad actual (Verón, 1983, 1992; Katz y Dayan, 1995; Flichy, 1993) es posible observar una serie de experiencias que pueden ser *aprobemáticas, cotidianas y completamente normales* para las personas sociales que reciben y se exponen a los medios de comunicación. Pero al mismo tiempo, dentro del marco de las experiencias aprobemáticas producto del hábito y de la institucionalización de los *media* y de sus productos culturales (entretenimiento, noticias, pasatiempos, etc.) existen también temas *problemáticos* para los receptores. Esta *problematicidad* es el resultado del choque entre estos acontecimientos y los *esquemas de referencia* (Schütz, 1977: 23) que tienen incorporado las personas sociales. Según la interpretación que Habermas (1989a; 1990) hace del concepto de *mundo de la vida* de Schütz, los *esquemas de referencia* pueden situarse dentro de tres *mundos formales: mundo objetivo, social y subjetivo*. Según lo que se ha expuesto en otro lado (Elizalde, 1997) esta división ontológica de la relación entre la realidad y la persona social coincide —en sus rasgos generales y para los fines de este estudio— con las categorías usadas por Elías (1995) y por Berne (1991). Lo importante en estas categorías —consideradas aquí como supuestos teóricos— es la posibilidad de entender qué tipo de relaciones establecen las personas con los objetos culturales presentados por los *media*. Las relaciones dentro del *mundo objetivo* son las relaciones que las personas pueden evaluar como *verdaderas o falsas* porque están dentro del mundo externo, público, físico o cultural, pero que, a las personas, *les viene dado*.

El *mundo social*, si bien es parte del mundo externo, se expresa en las normas sociales y en valores culturales que los grupos sociales usan para mantener la solidaridad o para romperla. Se manifiesta especialmente en la evaluación que las personas hacen de las acciones sociales de otros, por medio de normas y valores aceptados como aproblemáticos.

Por último, el *mundo subjetivo* es el mundo interno de la persona social. Se pone en juego en el momento en que una persona social juzga el grado de *sinceridad* o no de la acción (verbal y no verbal) de otra persona social. Contrariamente a los otros mundos, el *mundo subjetivo* es privado, y la misma persona implicada y juzgada es la que tiene *acceso privilegiado a él*.

3. METODOLOGÍA

Este trabajo pertenece a un estudio más amplio por medio del cual se pretendió llegar a identificar y a definir los patrones de recepción de jóvenes que viven en la ciudad de Buenos Aires (Elizalde, 1997). Al identificar de estos patrones de recepción se llegó hasta la *estructura de los acontecimientos mediáticos conmocionantes*, surgida de las narraciones de los propios receptores.

La estrategia metodológica general de este trabajo es de tipo cualitativa. Por eso, para explorar las relaciones entre los jóvenes y los medios —en la fase de recolección de datos— se realizaron setenta (70) entrevistas en profundidad con una duración promedio de una (1) hora, a jóvenes entre 18 y 25 años de edad, con residencia en la zona norte de la ciudad de Buenos Aires. Se eligió a los jóvenes de esta edad por dos motivos: primero, porque tienen una experiencia ordinaria y normal de los medios en su totalidad, tanto sean medios masivos audiovisuales como nuevos medios (Internet o CD); como consecuencia de lo anterior, los jóvenes están dentro de una cultura en gran medida configurada y reproducida por los medios de comunicación pública colectiva. Es decir que, el saber cultural que han recibido tiene relación también, entre otras cosas, con los medios, con sus funciones y con sus disfunciones sociales. En segundo lugar, los jóvenes entre los 18 y los 25 años de edad son trabajadores o estudiantes universitarios, y en ambos casos, ambas experiencias ayudan a producir un punto de vista más crítico de la sociedad, de la cultura, de la política y también de los medios. Mucho más de la que pueden tener los más jóvenes (de 14 a 17 años) (Deutsche Bank, 1993). El grupo elegido, tanto sea por las rutinas y presiones del trabajo diario como por las que demanda el estudio universitario y la ansiedad de obtener una salida laboral, tienen una visión menos positiva y una conciencia un poco más crítica de la sociedad y de sus miembros. El compro-

miso con algunos objetivos vitales les crea una conciencia que ante situaciones determinadas puede ser más crítica.

Para las entrevistas se utilizó no sólo la perspectiva de Glaser y Strauss (1967), sino también la idea de Holstein y Gubrium (1995) sobre la *entrevista activa*. La entrevista activa es un modelo de entrevista basado en la conversación natural. Los autores consideran que los métodos estandarizados ejercen coacciones metodológicas que se mimetizan detrás de los cuestionarios estructurados. Las entrevistas realizadas bajo la forma de la *active interview* se orientan a captar principalmente el conocimiento social compartido entre las personas, que existe 'debajo' y 'detrás' de las relaciones sociales que se establecen, en primera instancia, en la misma entrevista (entrevistado-entrevistador) y en segundo lugar, —particularmente en este estudio— vinculadas especialmente con las relaciones entre los medios de comunicación y las personas que cumplen roles de receptores.

Para analizar las entrevistas se utilizaron dos estrategias. Por un lado, se realizó un *análisis de contenidos* comparando cada una de las entrevistas y de las narraciones que en ellas emergen; el análisis de contenido fue un análisis de tipo *exploratorio*, se buscaron elementos temáticos comunes emergentes de las entrevistas. Por otro lado, como complemento del análisis de contenidos se identificaron los términos *indexicales* que marcan el texto de la entrevista. Mediante esta estrategia se pretendió comprender y objetivizar las *referentes* sociales indicados por los entrevistados y los *contextos* desde donde se generan significados sociales. La fundamentación teórica de este análisis se toma de Garfinkel (1992; Coulon, 1988; Giddens, 1987). Éste considera que el lenguaje y el uso del lenguaje por los actores sociales está continuamente relacionado con los contextos referenciales. Esto significa que es posible obtener de las expresiones lingüísticas (y no lingüísticas) de las personas sociales, ciertos indicadores y marcas que muestren cómo se relaciona lo que dicen tanto con el referente (la cosa extralingüística) que señalan como con los propios hablantes (las personas sociales). Esto es esencial para agregarle un nivel más de comprensibilidad a los resultados del análisis de contenido. Los contenidos y las categorías de significados obtenidos en el análisis de contenido —que procede observando sólo la frecuencia de aparición de esa categoría de significado o tema— dicen poco, para el análisis social, si no se lo relaciona con su contexto de generación, con el referente que indica y con las personas relacionadas con este contexto. Giddens (1987) hace notar cómo Garfinkel se sustenta en el análisis de la indexicalidad y de las expresiones indexicales: la mayoría de las expresiones declarativas y enunciados en la vida cotidiana son de tipo indexical, ya que necesitan conectarse con un contexto para ser interpretadas. Esto es lo

que propone este trabajo como técnica de análisis: identificar los indexicales, déicticos y marcas subjetivas de los enunciados de los entrevistados para comprender los *contextos* que le dan sentido y generar cierto grado de objetividad sobre las conclusiones. En este mismo sentido Kebrart-Orecchioni (1993) considera que la ventaja de los déicticos, como unidades lingüísticas indexicales, está en que permiten llegar a un consenso sobre la buena o mala utilización del empleo de los términos; esto es posible porque es relativamente fácil darse cuenta de los errores y equivocaciones en una situación concreta. Y ya que las unidades déicticas no cuentan con *autonomía referencial* es posible usarlas para determinar cuáles son las cuestiones extralingüísticas relacionadas *con el que habla, con el destinatario y con todo lo demás* (Kebrart-Orecchioni, 1993).

Para este estudio se seleccionaron siete entrevistas¹. Todas fueron realizadas entre 1995 y 1996 a jóvenes residentes en la ciudad de Buenos Aires, consumidores de medios. La selección de las entrevistas se realizó partiendo de la división entre *acontecimientos mediáticos conmocionantes nacionales* y *acontecimientos mediáticos conmocionantes sucedidos fuera del país*. Los acontecimientos enunciados por los jóvenes fueron los siguientes:

CUADRO 1

Acontecimientos mediáticos conmocionantes en el país y fuera del país

1. Atentados terroristas a la Embajada de Israel y a la AMIA (Asociación de Mutuales Israelitas Argentinas).
2. El homicidio de María Soledad Morales y sus consecuencias políticas.
3. Atentados terroristas en el mundo (Twin Towers en Estados Unidos, TWA en Francia, etc.).
4. El asesinato del futbolista C. Escobar.
5. Atentado con gas mostaza en Tokio.

Esta división tiene sentido ya que, tanto la teoría como la práctica periodísticas conceden mucha importancia a los acontecimientos sociales teniendo en cuenta la cercanía espacial entre éstos, el medio y su audiencia (Tuchman,

¹ Por cuestiones de espacio no fue posible introducir en el estudio un anexo con las entrevistas realizadas. Las copias textuales de las entrevistas se encuentran en el Informe CONICET (ELIZALDE, 1997).

1983; Wolf, 1987). Sin embargo, desde el punto de vista de un estudio de recepción como el que aquí se presenta, sólo es importante el concepto de *cercanía* o *lejanía* que el mismo receptor considera relevante. Esto no significa desconocer o desvalorizar lo que sucede en la fase de producción informativa; solamente se pretende hacer una lectura de la relación entre los medios y las personas desde la perspectiva del receptor, sin olvidar el influjo del emisor.

4. ALGUNOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS

4.1. La estructura de los acontecimientos mediáticos conmocionantes y los efectos causados por la interacción medios-receptores

Los cambios originados en la relación entre medios y personas sociales individuales no puede continuar viéndose como transformación solamente en una de las partes. Con una perspectiva macro y a largo plazo, en esta relación pueden observarse cambios y transformaciones en la estructura de los medios y en los receptores, individuales y colectivos (instituciones, grupos, organizaciones, sistemas sociales, como el económico o el jurídico, etc.). Los efectos, las consecuencias y cognoscitivos, psíquicos y sociales, afectivos, racionales, lexicales, morales y estéticos sobre las personas sociales individuales pueden darse, fundamentalmente, de dos formas. Por un lado, se producen continuamente consecuencias como resultado de la relación a largo plazo y acumulativa entre medios y receptores, en un contexto social de normalidad y vida cotidiana. Esta manera de entender las transformaciones está vinculada con la teoría de los efectos cognitivos (Saperas, 1987; Wolf, 1994; Bettetini, 1988). Por otro, las consecuencias de las relaciones entre medios y actores sociales individuales y colectivos también puede generarse por la ruptura de una certeza producida en el proceso de presentación de un acontecimiento, de una idea o de una historia humana en los medios de comunicación. Relacionado con esta segunda forma de ver el problema, se le planteó a los entrevistados la posibilidad de que narra- sen un acontecimiento percibido durante la exposición ante los medios —cualquiera sea éste— que les haya producido sorpresa, que les haya parecido anormal, extraordinario, que les haya afectado o *shokeado*.

4.2. Estado emocional y estructura de los acontecimientos mediáticos conmocionantes

Si bien el recuerdo de un acontecimiento sorprendente parece estar relacionado con emociones experimentadas por las personas, estas emociones no son introducidas ni por las mismas personas ni solamente por los medios. Hay un encuentro entre la estructura emocional del acontecimiento, la predisposición que tiene la persona a ser afectado por este tipo de emociones y el efecto gatillo que el acontecimiento produce en la persona. El funcionamiento conmocional de las estructuras narrativas de los textos mediáticos no depende sólo de los mismos textos; el texto es un artefacto más o menos abierto, que no sólo se configura por las decisiones del autor sobre la imagen simbólica del enunciador y del enunciatario, sino que debe ser *cerrado* por el receptor empírico (Bettetini, 1986; Eco, 1988b, 1992). Esto no sólo significa que un texto pueda ser más abierto o cerrado que otro —lo que sería irrelevante para este estudio— sino que todos los textos, definitivamente, reciben el condicionamiento y el influjo de la lectura realizada por el destinatario empírico. Y específicamente en el caso de los procesos de recepción extracotidianos, las narraciones conmocionantes se interrelacionan con los esquemas *emocionales* de las personas sociales. De acuerdo con las entrevistas realizadas y con lo que antes hemos analizado, las *emociones* y *pasiones* de los jóvenes son los elementos centrales a la hora de decidir sobre la manera de relacionarse con los medios. Las dos formas más claras de diferenciación de estas estructuras emocionales en los procesos conmocionantes de recepción son: la *homeostasis emocional* y la *conmoción emocional*.

4.2.1. La homeostasis emocional es un proceso psicosocial que coincide principalmente con las relaciones cotidianas entre los medios y las personas; los receptores mantienen un equilibrio emocional-racional general en la exposición ante los *media*; la persona social se enfrenta con narraciones mediáticas que puede hacer coincidir con sus esquemas de referencia emocionalmente definidos (Schütz, 1974b). Durante la recepción cotidiana, los jóvenes llegan a un equilibrio emocional, es decir, mantienen un autocontrol emotivo en el momento de la recepción.

4.2.2. La conmoción emocional se vincula, por el contrario, con la exposición a las narraciones conmocionantes; esto no significa que las narraciones son en sí mismas conmocionantes, sino que funcionan como tal ante determinadas personas sociales; este proceso es complejo: cierto tipo de estructuras na-

rrativas —llamadas aquí *conmocionantes*— activan algunos los elementos problemáticos y contradictorios de ciertos esquemas de referencia. Si bien es cierto que los esquemas de referencia son marcos interpretativos de orden semántico y pragmático en los que se establece una forma de racionalidad que coincide con el sentido común, también es cierto que estos esquemas de referencia o marcos interpretativos se componen básicamente de elementos *emotivos*².

En definitiva, las personas sociales cuentan con cierto *stock* de conocimiento social y con algunos esquemas de referencia apromblemáticos que los predisponen a reaccionar ante ciertos textos mediáticos y no tanto ante otros. Estas predisposiciones se canalizan y se expresan emocionalmente cuando un determinado acontecimiento mediático gatilla sobre ellas. Hay que ver ahora cómo los jóvenes explican el proceso de conmoción y en qué contextos se dan éstos.

4.3. Análisis de algunos casos

4.3.1. Los acontecimientos ocurridos en el país

Tres de los acontecimientos nacionales señalados por los sujetos entrevistados fueron los atentados terroristas a la Embajada de Israel en Buenos Aires (1992) el atentado a la AMIA (Asociación de Mutuales Israelitas Argentinas) (1995) y el caso del asesinato de María Soledad Morales, en el que están implicados políticos y familiares de políticos de la provincia de Catamarca.

La emisión (1) es de Mónica, psicopedagoga y maestra de inglés, de 23 años; este fragmento permite entender qué es un acontecimiento mediático conmocionante:

(1) «Sí... lo de la AMIA, lo de la Embajada, eso me impactó totalmente... Desde el punto de vista emocional me shockeó el hecho en sí... eh... y desde el racional, no podía explicar una situación como esa, no podía entender... y cómo afectó a tanta gente y cómo fue tan cercano y cómo nadie lo pudo controlar, digamos, se les escapó de las manos.»

² En realidad es el problema planteado por ELIAS (1990) sobre una actitud de *compromiso* con la realidad, por la cual no es posible tomar distancia de las situaciones en las que está involucrado el sujeto y que está controlada por elementos emotivos (por ejemplo, las acciones de relación con la naturaleza en las sociedades primitivas) y por otro lado, una actitud de *distanciamiento*, actitud generalizada en occidente, ya que es el mecanismo básico por el cual se llega a la racionalidad social y cultural que funciona en la sociedad.

CUADRO 2

Acontecimiento	Hablante	Oyente	Todo los demás
«la AMIA»	«me»		«nadie»
«la Embajada»	«(yo) no podía»		
«les»			
«eso»			
«cercano»			«se les escapó de las
«tanta (gente)»			las
«lo»			las manos»
«situación»			

En primer lugar, ella se refiere a su mundo subjetivo e individual (me, yo no podía) y a la manera en que había sido afectado por los acontecimientos; divide en dos la forma en que el acontecimiento influyó en ella: emocional y racionalmente. Mónica habla sobre la situación de «la AMIA» y sobre el acontecimiento de «la Embajada» como hechos perfectamente conocidos por el oyente en la entrevista. Ambas expresiones funcionan como nombres propios de acontecimientos y como nombres *famosos*; y esto lleva a que se pueda dar una referencia clara sobre lo que se pretende denotar (Eco, 1988a). Además, la combinación entre el artículo y el sustantivo común («la Embajada») funciona como acto referencial por dos razones: primero porque recibe su significado al ser relacionado con la referencia «la AMIA», ya que ésta es una entidad perteneciente a la comunidad judía en la Argentina, que es públicamente reconocida y que es inconfundible después del atentado terrorista de 1995. En segundo lugar, la combinación entre el artículo y el sustantivo común hace que el término funcione como un *identificador* y éstos tienen funciones referenciales, no de significación (Alarcos Llorach, 1995).

Mónica habla en todo momento desde su mundo subjetivo, ya que lo hace desde la primera persona del singular en varias ocasiones. Esta visión personalísima de los hechos —relacionada tanto con aspectos emocionales como racionales o cognitivos— se contrapone con la objetivación que realiza cuando habla de los responsables de controlar este tipo de situaciones críticas. Estos actores están en el mundo objetivo de Mónica; participan como «nadie», son sujetos ausentes, lejanos, que no están dentro de su control; pertenecen a su contexto social (Vasilachis, 1997).

El 'acontecimiento' al que se hace referencia está condicionado por una doble dimensión ontológica desde el punto de vista de Mónica: al mismo tiempo que se lo considera en el mundo objetivo («eso», «la AMIA», «la Embajada», «situación»), sin embargo no se lo percibe como algo lejano o separado del que habla («cercano», «tanta gente»). En la expresión «tanta gente» se está diciendo: seres humanos inocentes, Humanidad, etc.

La emisión (2) es de Mercedes, de 21 años de edad y estudiante de derecho; ella dice que el acontecimiento de mayor conmoción es el de la AMIA:

(2) «El acontecimiento más conmocionante que me acuerdo es el de la AMIA... Me impresionó que se pasaran imágenes casi desde el momento de la explosión. Uno veía la tele y podía haber gente abajo de los escombros... no sé... fue impresionante.»

CUADRO 3

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«AMIA» «me»			«la tele»
«desde»	«Uno»		
«gente»			
«escombros»			
«abajo»			
«momento de la explosión»			

Mercedes identifica como causa del efecto de conmoción la *inmediatez de las comunicaciones*. Sobre todo habla de *imágenes*, es decir, de una sustancia expresiva fuertemente emocional e indicial. Ella recurre a su mundo subjetivo para intentar explicar lo que le sucedió (me acuerdo, me impresionó), aunque también trata de llevar la situación a un nivel de objetividad mayor: «*uno veía la tele y...*». La objetivización que muestra la expresión «uno» tiene relación con la necesidad de argumentar su punto de vista desde una visión más amplia que la individual, posición sostenida por un consenso implícitamente incluido.

Por último, los indicadores lingüísticos como «gente», «escombros» y «abajo» dan sentido a las causas del impacto sobre Mercedes: catástrofe con vidas humanas y el efecto de la posibilidad de estar ahí gracias a los medios de comunicación. Y son estos índices del mundo objetivo, dentro del que están también las relaciones espacio-temporales del hablante con el referente, desde donde se produce la conmoción emocional. Tanto lo que sucedió como los patrones espacio-tiempo son incontrolables para el sujeto hablante; pertenecen al mundo objetivo.

En la emisión (3), Sofía introduce sin muchas explicaciones un tema que fue por mucho tiempo tematizado en los medios de comunicación, en Argentina:

(3) «Y... el caso María Soledad me parece importantísimo porque podemos ver como es el gobierno acá. Todo el mundo tiene que saber cómo se maneja esto acá... que la verdad es un espanto.»

(Sofía, 24 años, estudiante de económicas, UBA)

CUADRO 4

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«el caso María Soledad	«me» «acá»	«podemos»	«el gobierno» «todo el mundo»

Sofía muestra señales de *acercamiento* al suceso narrado («acá», «me», «podemos»). Ella comienza con una *denominación descriptiva*, es decir, un sustantivo común (caso) y un sustantivo o nombre propio (María Soledad) que aquí funciona como un adjetivo del primero. Eco (1988a) considera que existen expresiones referenciales que denotan personas particulares. Éstos son los *nombres propios famosos* que tienen un «campo semántico preciso y compartido», dice Eco. Debe haber información compartida entre los hablantes para que se pueda usar de esta manera. El *caso de María Soledad* denominaron los medios de comunicación a la investigación policial, al proceso judicial y al escándalo político que ocasionó su asesinato en la provincia de Catamarca. Sofía se refiere así a una situación que es complicadísima de explicar, tanto por su extensión en el tiempo como por la participación de una serie de personas y lugares, sólo

por el *nombre* que los medios de comunicación le dieron al acontecimiento. De la misma manera que en la entrevista anterior, Sofía identifica el acontecimiento tal como lo hicieron los medios de comunicación porque el único acceso a estos acontecimientos es por vía mediática, salvo rarísimas excepciones que aquí no se encuentran.

Sofía impone un relativo grado de acercamiento al acontecimiento. Si bien considera como una situación extradiscursiva, públicamente conocida lo que sucede en el país, también habla desde la primera persona y se considera dentro del problema que está analizando. El contexto extradiscursivo «país» se marca con el adverbio de lugar acá, que semánticamente, supera y trasciende el contexto de habla de Sofía e indica como contexto a toda sociedad, a la sociedad que integra al *yo*, al *nosotros* y al *ellos*; indica lo que para Vasilachis es el *contexto social* (1996; 1997). En el *ellos* Sofía coloca a todos los que tendrían relativas responsabilidades en la prevención del asunto. Con esto se hace notar la distancia y la actitud de alejamiento hacia estos actores que están dentro de *todo lo demás* y el acercamiento al acontecimiento mismo.

En la emisión 4 de Pilar (20 años, estudiante de periodismo) es posible ver la lógica con que se perciben y reciben los acontecimientos mediáticos conmocionantes y qué tipos de contradicciones pueden existir en su percepción. Pilar comienza relacionando su conmoción, casi de manera determinista, con el medio televisivo:

(4) «Seguramente va a ser por televisión... sí me shokeó... es una cosa, porque lo de la AMIA, por ejemplo me impresionó, me shokeó, las imágenes de todo roto, hecho un desastre, que parecía Vietnam, me shokeó..., pero que haya cambiado algo en mi vida no. Seguro que me conmovió... me hizo pensar en el momento... toda esta matanza, todo este odio entre los hombres... pero de ahí a cambiar algo en mi vida... no. Profundizó una visión del mundo en la cual yo estaba... no me aportó nada nuevo. Lo que pasa es que nunca había visto imágenes así como las de la Embajada de Israel o como las de la AMIA. Eso en cuanto a algo feo, en cuanto a algo bueno, el Mundial (de fútbol) me conmovió, por el otro lado... la piel de gallina... por algo bueno.

De las revistas o de la prensa, todo lo que sea escrito no me conmueve... aunque no lo entiendas... lo escrito no me llega... las imágenes me llegan...»

CUADRO 5

Acontecimiento	Hablante	Oyente	Todo los demás
«AMIA» (2)	«me» (9)		«las revistas»
«Vietnam»	«mi»		«las revistas»
«esta matanza»	«yo»		«la prensa»
«este odio»	«visión del		
«Embajada de	mundo»		
Israel»			
«el Mundial»			
«todo roto»			
«hecho un desastre»			
«eso»			

Pilar establece una visión del problema desde dos mundos: el subjetivo («me», «mi», «yo») y el objetivo («eso»). No hay referencias sobre el mundo social cotidiano, si bien hay indicadores de la relación entre el hablante y el oyente («aunque no lo entiendas»); esta apelación al interlocutor indica que Pilar es consciente de que está diciendo algo sobre lo que el entrevistador puede no estar de acuerdo (Holstein y Gubrium, 1995).

Los índices de identificación usados (Embajada de Israel, AMIA, Vietnam) son suficientes para entender cómo percibió Pilar los acontecimientos. Hay una comparación explícita, que surge natural y espontáneamente de ella misma. Esto tiene que ver con un *stock* de conocimientos y con procesos de intertextualidad que realiza el receptor a la hora de interpretar textos. En este caso los textos informativos presentados por la televisión son relacionados por el receptor con las películas e imágenes de la guerra de Vietnam. Esto indica una primera aproximación al contexto social de recepción de la persona.

Otro elemento que se agrega es la referencia a la «visión del mundo». Esto, en realidad, es parte del mundo objetivo, del saber cultural objetivo que la persona recibe y que le viene dado. Las referencias al «yo» y a la «visión del mundo» permiten comparar lo que el sujeto considera que le pertenece y que les es propio, con lo que le viene dado de la sociedad y de la cultura.

También en la emisión (4) se incluye un acto referencial que indica el contexto social en el que se encuentra la persona cuando se expone al acontecimiento mediático: «(yo) nunca había visto imágenes así». La referencia sigue siendo en primera persona del singular —que es tácita en esta afirmación— y está señalando otro elemento del *contexto referencial de recepción* que explica

la conmoción que activó el acontecimiento en Pilar. Además, existen referencias más que suficientes que indican el acercamiento de Pilar al acontecimiento («este odio», «esta matanza»): estos indicadores lingüísticos muestran que la distancia que Pilar observa al acontecimiento no es importante, es decir, más bien es acercamiento que alejamiento lo que muestran.

En la emisión (5) Pilar establece directamente cuál fue el contexto de recepción real en el que se encontraba cuando ocurrió el acontecimiento conmocionante:

(5) «Fue terrible porque yo estaba estudiando en casa y a los quince minutos que había sucedido, prendí la televisión y el periodista estaba ahí... se podía escuchar el eco todavía... fue terrible... yo sentía que estaba ahí...»

CUADRO 6

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
(AMIA)	«yo» (2)		«el»
	«periodista»		
«a los quince minutos que había sucedido»	«fue terrible»		«en casa»
	«yo sentía que estaba ahí»		
«ahí»			
«el eco»			

Con estos signos indexicales es posible relacionar la postura de Pilar con los elementos encontrados en otras entrevistas. En primer lugar, los elementos subjetivos del enunciado («terrible»), elementos que pueden ser definidos como *evaluativos* (Kerbrat-Orecchioni, 1993). Segundo, aparecen referentes que condicionan el proceso de recepción: «a los quince minutos que había sucedido», «la televisión», «el periodista» y «el eco». Pilar considera importante, para explicar su conmoción, la velocidad con que la televisión estuvo presente en el lugar del acontecimiento. Los *identificadores* referenciales son muy claros: el medio televisivo, el periodista presente en el lugar y el sonido, «el eco» de la bomba (o lo que ella creyó que era el eco o lo que el relato del periodista describió como el eco de la bomba). El enunciado «yo sentía que estaba ahí» termina por cerrar la idea de la cercanía temporal y espacial que presentan los acontecimientos mediáticos conmocionantes para los receptores afectados.

En la emisión (6) Pilar continúa profundizando la explicación de lo que le sucedió y da indicadores lingüísticos de cómo influyó el acontecimiento en su vida cotidiana, más allá de que ella misma afirmó antes, que el acontecimiento no había producido cambios en ella:

(6) «Particularmente con la AMIA, por ejemplo... en relación con mis amigas judías que tengo... puede ser que me cambió un poco la conducta... porque vi cómo lo sintieron ellas... por más que mataron a otros que no eran judíos, sintieron que era en contra de ellas, de sus personas, lo que se hizo en la AMIA. Estuvieron muy mal durante muchos días y a mí me cambió la conducta en cuanto a ellas... antes las tenía así 'no más'... pero ahora hay algo... no sé... que las acompaño en lo que sienten... estoy más con ellas... porque después de todo lo que sintieron, las apoyo, las ayudo y como que mi trato cambió, estoy con las "antenitas paradas" cuando estoy con ellas porque sé que sufrieron mucho y siguen sufriendo... ni hablar... estoy más cerca de ellas... ahora que antes. Los otros acontecimientos no han modificado mi conducta.»

CUADRO 7

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«MIA» (2)	«me» (6)		«ellas» (9)
«antes» (2)	«(yo) vi»		«otros»
«ahora» (2)	«mis amigas judías sufrieron»		«sufrieron»

Centrándose directamente en el último atentado³ e identificándolo mediante el uso de sus siglas que se hicieron *famosas* (Eco, 1988a) después de este suceso, hace referencia a las consecuencias sobre su vida cotidiana. La emisión (6) es importante para entender el proceso de recepción conmocionante de Pilar por dos razones: primero porque aporta datos de las consecuencias que la recepción conmocionante tuvo sobre su vida cotidiana; y segundo, porque establece una división temporal entre *antes* y *después* del acontecimiento, relacionada con las aquéllas consecuencias.

³ La entrevista se realizó en el mismo año del atentado contra la Asociación de Mutuales Israelitas Argentina, unos meses después.

La emisión (6) muestra cómo el *mundo social* de Pilar es puesto en juego en este acontecimiento: sus amigas judías («mis amigas judías», «ellas», «las acompaño en lo que sienten», «las apoyo», «las ayudo», «sufrieron mucho»). La referencia a este mundo social hace más comprensible el proceso de conmoción, y sobre todo, las consecuencias de la conmoción. Es decir, de alguna manera es posible relacionar la conmoción de Pilar con el mundo social, con los valores y normas sociales compartidos con sus amigas judías y con los afectos y emociones activados por el acontecimiento.

Por otro lado, el acontecimiento dividió entre un «antes» y un «después» («ahora» y «antes») la relación con sus amigas judías. Estas referencias temporales marcan e indican que definitivamente sí tuvo consecuencias el acontecimiento sobre las acciones diarias de Pilar, inclusive contradiciendo sus explicaciones en la emisión (4). Esto puede entenderse como una contradicción entre *conciencia práctica* y *conciencia discursiva* (Giddens, 1995). En definitiva, el acontecimiento no transformó radicalmente la conducta de Pilar, pero llevó a que ella profundizara las relaciones sociales con sus amigas afectadas por el atentado; torna mucho más *reflexivas* a estas relaciones («vi como sentían», «sé que sufrieron mucho»), por lo menos desde punto de vista de Pilar («estoy más cerca de ellas», «que las acompaño en lo que sienten», «estoy con las «antenas paradas» cuando estoy con ellas»). Por lo que aparece en esta narración, la ruptura entre un esquema aceptado del *mundo de la vida* y determinado problema de la vida real no genera un cambio radical de este esquema; en este caso, el acontecimiento conmocionante puede llevar a que se profundice la importancia que el esquema tiene para el sujeto.

4.3.2. Acontecimientos ocurridos fuera del país

El asesinato del futbolista de la selección nacional de Colombia, Escobar —luego de haber realizado un gol en contra en el Mundial de Fútbol de 1994—, el atentado con gas mostaza realizado por una secta budista en el subterráneo de Tokio en 1995, y acontecimientos terroristas en distintas partes del mundo son los hechos que los entrevistados señalaron como conmocionantes. Esteban (estudiante de derecho en una universidad privada, de 21 años de edad) por ejemplo, en lugar de señalar un solo hecho, indica como conmocionante una serie de sucesos; si bien esto anula la posibilidad de entender la conmoción como el producto del encuentro de la persona con un acontecimiento, sin embargo, esto ayuda a la construcción de una tipología o de un *tipo real* (Elias, 1996), es decir, de una categoría que se construye de elementos reales, empíricos, y que

al mismo tiempo permite cierto grado de generalización. La narración de lo que se considera conmocionante, comienza de la siguiente manera:

(7) «La caída del muro de Berlín... el ataque terrorista en las Twin Towers... la bomba en la Embajada de Israel, la bomba en el TWA en París. Me impactaron porque la tele capta la realidad de lo que está pasando en ese momento y con la tele lo podés ver... Yo, cuando pasó, por ejemplo, la bomba en Atlanta... prendí la tele a las 2 de la mañana y ya lo tenían y acababa de pasar hace 10 minutos...»

CUADRO 8

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«la caída del Muro de Berlín»	«me»	«podés ver»	«tele»
«ataque terrorista en las Twin Towers»	«yo»		
«la bomba en el TWA en París»			
«la bomba en Atlanta»			
«en ese momento»			
«dos de la mañana»			
«diez minutos»			
«lo tenían»			

Con un alto grado de racionalización sobre el proceso de recepción, Esteban considera que el impacto que le causaron estos sucesos tiene relación directa con su misma *televisación*. Es más, afirma que esto es la causa del impacto conmocional. Esteban, en otras partes de su narración, había contado que no era un consumidor asiduo de los medios; más bien, tenía una actitud bastante crítica con respecto a los textos y a los géneros mediáticos. Pero había aceptado, sin embargo, que los usaba como medios de información. Con esto como antecedente, este fragmento de la entrevista muestra hasta qué punto se mantienen presentes en la memoria algunos acontecimientos noticia, inclusive para personas 'aparentemente' antimediáticas. Acontecimientos más o menos cercanos en el tiempo, alejados en el espacio real, aunque visiblemente mediatizados —lo que los hace psicológica y culturalmente *cercanos* (o por lo menos, *no-alejados*)— son para Esteban acontecimientos conmocionantes.

Esteban ha usado las tres personas verbales para explicar la conmoción producida por la relación con el acontecimiento: por un lado, se refiere a su propia persona, individual y subjetiva («me» impactaron), pero también, seguidamente comienza a hablar en segunda persona del singular (lo «podés ver»), tratando de establecer cierto nivel de empatía con el interlocutor, que en este caso es el entrevistador. La segunda persona marca la relación social, es decir, indica y señala la presencia del mundo social —ciertas normas y valores legitimados socialmente— y que es un condicionante normativo de las acciones de los sujetos. También, en la utilización de la segunda persona del singular, existe cierta formulación que trata de objetivar el mismo hecho de impacto; sería algo así como: *no soy sólo yo el que puede sentir y observar lo que estoy diciendo, sino también les puede pasar a ustedes*. Esta es una manera de objetivar una experiencia individual: apelando al distanciamiento que me brinda el mundo *público*, el mundo social de todos. Por supuesto que hay otro nivel más estricto de objetivación, que es el de la tercera persona, es decir, el que proyecta el contenido de lo que se habla más allá del hablante y del oyente. Pero sin duda, el mundo social es un primer nivel importante de objetivación.

La emisión (7) además está cubierta de marcas lingüísticas de tipos indicial, de tiempo, de lugar y de persona. Los deícticos que se usan son *nombres propios* en combinación con sustantivos comunes y verbos que se transforman en *descripciones*, descripciones que cumplen la función de *denominar*; y que, por el alto grado de *publicidad* y de cotidianidad de estas denominaciones descriptivas —particularmente, gracias al proceso de mediatización— se convierten rápidamente en nombre propios de acontecimientos conocidos. Tanto es así, que Esteban no creyó tener necesidad de dar más explicaciones sobre qué eran estos acontecimientos, sólo los *nombró*.

El referencial de *tiempo* «en ese momento» está señalando el tiempo de los medios de comunicación y de la televisión en particular; tiempo al que se relaciona el receptor necesariamente si pretende exponerse al acontecimiento. La consideración del tiempo de los acontecimientos tiene relación con el concepto de espacio del receptor y con lo que considera espacio y tiempo relevante para su vida. Son importantes las referencias *temporales* de Esteban para entender el contexto referencial de recepción y el motivo del impacto que le causó estos acontecimientos. La inmediatez de los medios, su control eficiente del acontecimiento y la posibilidad de exponerse tan rápidamente a semejantes desastres parecen ser las razones de la conmoción de Esteban.

Las expresiones como «la bomba de Atlanta», «la caída del muro de Berlín», «el ataque terrorista en las Twin Towers», «la bomba en la embajada de Israel» y «la bomba en el TWA en París» son todos *identificadores* ya que están

compuestos por artículos, sustantivos comunes y nombres propios. Esta combinación entre unidades lingüísticas y el hecho de que los acontecimientos son más o menos *famosos* (Eco, 1988a) o por lo menos, conocidos por el oyente, permite que funciones como *identificadores referenciales*.

En este caso no están explicitados los elementos que se analizaron en la estructura de los acontecimientos conmocionantes, pero es el mismo tipo de suceso seleccionado por otros entrevistados. Sólo que aquí se suma un elemento que no deja de ser importante, desde el punto de vista teórico para explicar mejor los procesos no cotidianos de recepción: el del impacto mediático en sí mismo, más allá del acontecimiento real, es decir, el tratamiento que cada medio, de acuerdo con su sustancia expresiva, puede dar a los acontecimientos que selecciona y ayuda a construir.

Todos estos elementos se pueden encontrar presentados con mayor claridad, en la narración que hace Carlos (20 años, estudiante de letras) en la emisión (8), en la que describe su experiencia con el suceso del asesinato del futbolista colombiano Escobar:

(8) «Me impresionó el hecho en sí mismo... Lo estaba viendo en televisión... estaba el funeral lleno de gente... era impresionante. Es del hecho que más me acuerdo que me impresionó. Fue por unas apuestas... no sé muy bien. Fue después del Mundial... Sí... me pareció tremendo... no sé si lo había leído en el diario antes... cuando mostraban el funeral..., viste, de este futbolista Escobar... que en el Mundial metió un gol en contra y lo mataron... me pareció muy impresionante.»

CUADRO 9

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«futbolista Escobar»	«(yo) Lo estaba	«viste»	«Mundial»
«Lo estaba viendo»	viendo»		«diario»
«el funeral»	«Me» (4)		«televisión»
«antes»	«no sé»		
«después»	«sé»		
«lo»			
«lleno de gente»			
«Mundial»			
«gol en contra»			
«lo mataron»			

En la emisión (8), Carlos habla desde su mundo subjetivo (me pareció, yo no sé) en varias oportunidades y hace referencia al mundo social inmediato, el de la entrevista, aunque no a su mundo social de la vida cotidiana; la objetivación se dirige directamente al acontecimiento y a los medios que crearon el acontecimiento conmocionante.

En la emisión (8) Carlos presenta el acontecimiento en el mundo objetivo, en el que incluye a los medios (que transmitieron el acontecimiento). Su mundo subjetivo se expresa por las subjetividades de las expresiones con que juzga el hecho y en el uso constante de la primera persona del singular.

También en la emisión (8) ingresa elementos lingüísticos que se refieren al contexto referencial de recepción. «Lo estaba viendo» es una expresión que sitúa al sujeto en tiempo y espacio; su recuerdo claro y contundente es el de su recepción del acontecimiento en televisión; mientras que el indicador lingüístico «después» sirve para situar el acontecimiento ante el oyente (entrevistador), «antes» se refiere al contexto de recepción, a la forma en que Carlos se expuso al acontecimiento, y «cuando» continúa ubicando al interlocutor en el acontecimiento que pretende exponer. Decir «el Mundial» y «este futbolista Escobar» significa identificar el acontecimiento y construir una referencia dentro del mundo objetivo y conocido por el oyente.

Continuando con la narración del acontecimiento conmocionante, en la emisión (9) Carlos expone las razones que hicieron que se conmocionara:

(9) *¿La televisión hace referencia en algún momento a la circunstancia de la muerte, de los motivos de la muerte, o solamente se dedica a mostrar el funeral?*

«No, no, no... mostraban el funeral, mostraban el gol en contra, sí... la presentación que hizo la televisión es muy... muy mor... no, no es morbosa, pero es de tipo espectacular.

Me sorprendió no sólo el hecho mismo, sino que me sorprendió, además de que me haya sorprendido tanto. Es un extremo total... por una pavada... que lo hayan matado... no es porque yo practique deporte... es por la razón tan poco importante... En mi casa se habló del tema... en la mesa... pero no hubo mayores reacciones... por ahí mi viejo sí... pero más de una conversación no pasó.»

CUADRO 10

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
(asesinato futbolista)	«me» (2)		«mostraban»
«televisión»	«mi casa»		
«el funeral»	«mi viejo»		
«el gol en contra»			«en la mesa»

Es interesante ver en la emisión (9) que la conmoción no la produce lo sustantivo del acontecimiento, es decir, su contenido, el mismo asesinato; por el contrario, la conmoción la produce la falta de *lógicidad* de éste, la anormalidad que rompen con la certeza del sujeto perceptor. Lo que emocionó —e impresionó— a Carlos, en realidad, fue la desconexión lógica —juzgada y evaluada desde su *mundo de la vida*— entre las causas del acontecimiento (hacer un gol en contra) y sus efectos y consecuencias (ser asesinado). Y esta desconexión lógica es de naturaleza cognitiva, ya que depende de las estructuras sociales, objetivas y subjetivas del mundo de la vida. La referencia sobre lo que sucedió en su familia con la recepción del acontecimiento —denotado por medio de los décticos «mi casa», «mi viejo», «en la mesa»— muestra que la recepción conmocionante está guiada por patrones subjetivos, por lo menos nivel de la *conciencia discursiva*⁴ del hablante: la narración presenta la visión individual que el sujeto tuvo al exponerse al acontecimiento televisado sin determinar otras influencias. Aquí se observa nuevamente cómo la gramática de la televisión —las condiciones estéticas y técnicas del medio— influye en el grado de conmoción del acontecimiento.

En la emisión (10), Carlos continúa hablando de la desconexión lógica que observa en el acontecimiento:

⁴ Ésta es una categoría que presenta GIDDENS (1994) para diferenciar entre conciencia práctica y conciencia discursiva. La primera se refiere a todo lo que el sujeto social controla en la vida cotidiana, pero que no logra transformar en actos de habla o en enunciados lingüísticos. La segunda es el conjunto de acciones, situaciones y acontecimientos que se pueden manifestar en el discurso cotidiano. Es una diferenciación que tiene como punto de partida a las introducidas en la psicología por FREUD (consciencia, preconsciente, subconsciente e inconsciente), pero que se modifican cuando se introducen en la teoría social.

(10) «Y que es... es juego... es una circunstancia del juego... el pibe no hizo nada... es un deporte, además... sabés que en el deporte podés hacer buenas o malas... yo tengo la concepción de tener que jugar al rugby, te podés pegar, pero afuera de la cancha son todos amigos, por lo menos teóricamente... fuera de la cancha perdiste... el pibe hace un gol en contra y lo matan.»

CUADRO 11

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«el pibe»	«yo»	«podés»	«juego»
«juego»		«te»	
«amigos»			
«fuera»		«sabés»	
«deporte»			
«pibe»			
«gol en contra»			

Lo más importante en la emisión (10) es la explicitación de la *norma* que sigue Carlos y que es la que da sentido a la conmoción experimentada en la recepción del acontecimiento. Lo que él considera anormal es la manera en que los protagonistas del acontecimiento interpretan la actividad social definida como *deporte*. Mientras que Carlos lo identifica con el concepto de *juego*, es decir, como una actividad no seria, sistemática, que se realiza orientada al ocio, por otro lado, en el acontecimiento mediático los actores sociales del acontecimiento están en una situación seria, profesional y peligrosa. Esta norma social, que se genera en el concepto de *juego ocioso*, es trasladada por Carlos hasta un contexto diferente. En definitiva, la conmoción tiene su origen cognitivo en la diferencia entre los conceptos de *juego* utilizado por los sujetos sociales implicados.

Lo que sigue en el fragmento apoya y sostiene la idea de la presencia continua de los mundos subjetivos, social y objetivo en las relaciones sociales en general. Si bien comienza a hablar de este tema desde su mundo subjetivo («yo tengo esa concepción») salta al mundo social cuando, dirigiéndose al interlocutor utiliza la segunda persona del singular («te podés») terminando con una referencia al mundo objetivo («son todos amigos»). Este proceso de *objetivación* creciente se ha identificado en otras narraciones. Las personas sociales desarrollan, con el fin de sustentar sobre mejores argumentos sus posiciones, un

acercamiento progresivo a zonas más objetivas de la realidad: van desde el mundo subjetivo, pasando por el mundo social hasta llegar al mundo objetivo. Carlos avanza, con esta estrategia discursiva, desde su concepción subjetiva o personal («yo», afectada por emociones) pasando por su mundo social («nosotros» haciendo referencia al interlocutor) hasta llegar a la personas que no se encuentran directamente relacionadas con la conversación y que se identifican con todo lo que no es ni hablante ni oyente, sino «el conjunto de todo lo demás», inclusive otras personas sociales («ellos») (Kebrart-Orecchioni, 1993).

En la emisión (11) reconoce explícitamente la participación de los medios en el proceso de conmoción y especialmente el de la televisión:

(11) «El hecho en sí mismo es impresionante. Por supuesto que la forma en que lo presentaron tiene mucha importancia, porque si me lo hubieran contado solamente, sin imágenes, no hubiera sido lo mismo. Te mostraban un estadio lleno de gente... lleno de gente... el ataúd con la bandera del club encima y mientras te iban mandando la imagen del gol y creo que la imagen del presunto homicida... Creo que los medios tanto no me influyen.. los medios son un entretenimiento para mí... sólo el noticiero que busco información... pero en general es un entretenimiento para mí los medios.»

CUADRO 12

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«estadio»	«mí»		«Te» (2)
«lleno»	«creo»		«los medios»
«gente»	«me»		
«la imagen del gol»			
«la imagen del presunto homicida»			
«lo»			
«ataúd»			
«bandera»			

Lo importante en este caso son todos los elementos referenciales recordados por Carlos y que permiten entender la construcción realizada por la televisión: «el estadio lleno de gente», «el ataúd», «la bandera del club», «la imagen

del gol « y «la imagen del presunto homicida» todos funcionan como *marcas referenciales* de las principales partes del acontecimiento. Sin embargo, aunque identifique y recuerde tantos elementos televisivos del acontecimiento, Carlos niega que hayan tenido, en última instancia, efectos sobre la conmoción. Aquí vuelve a aparecer la diferencia que establece Giddens (1995) entre *conciencia práctica* y *conciencia discursiva*.

Para terminar, los elementos más importantes que surgen son: en primer lugar, la existencia de los componentes estructurales de los acontecimientos mediáticos conmocionantes plasmados en la violencia del asesinato, en la *ilogicidad* o falta de *coherencia* que el acontecimiento presenta para el esquema de sentido común de Carlos y por último, en la cercanía psicológica y cultural entre el acontecimiento y la persona, relacionada, en este caso particular, con los códigos del deporte compartidos por quienes lo practican. Segundo, la gramática de la televisión cumple una función central en el peso del efecto en la relación entre el acontecimiento y la persona; la descripción televisiva del acontecimiento es muy significativa como indicador de la conmoción. En otros entrevistados sucede algo similar: *racionalizan la conmoción haciendo referencia al mismo hecho de la mediatización del acontecimiento*. Según ellos, no sólo los conmociona el acontecimiento, también los conmociona la misma mediatización.

A Cecilia (21 años, estudiante de hotelería) le impactó el atentado con gases mortales realizado en el metro de Tokio:

(12) «Me impactó por lo extraño del suceso... que unos señores trataran de imponer unas ideas envenenando a mucha otra gente... me pareció terrible y algo poco común (...) Lo vi en la tele y lo leí en el diario *La Nación*... Después me tocó analizarlo en la clase de francés... (...) También... también me impactó por las ideas del líder del grupo (no me acuerdo cómo se llama)... sí porque se mató a mucha gente por unas ideas... en realidad son fundamentalistas...»

CUADRO 13

<i>Acontecimiento</i>	<i>Hablante</i>	<i>Oyente</i>	<i>Todo los demás</i>
«líder del grupo»	«Me» (5)		«la televisión»
«se mató mucha gente»	«impactó»		«el diario La Nación»
«Lo» (3)	«me tocó analizarlo»		«clase de francés»
«unos señores»	«me pareció terrible»		«ideas fundamentalistas»

Otras personas entrevistadas también hicieron referencia al acontecimiento del gas venenoso en Tokio. En la narración de Cecilia es posible ver que le impactó y conmocionó emocionalmente el acontecimiento («me impactó», «me pareció terrible») y que este impacto, en primera instancia tiene una relación de tipo subjetiva con ella: me «impactó» / «tocó analizarlo» / «pareció» / (yo) lo vi.

Por otro lado, hay suficientes indicadores indexicales que señalan el *contexto referencial de recepción* en el cual Cecilia experimentó el acontecimiento mediático: «Lo vi en la tele y lo leí en el diario *La Nación*», además el análisis que realizó en su «clase de francés» muestra el contexto de recepción del acontecimiento. En definitiva, la relación con el acontecimiento mediático fue importante, fue densa, tomando en cuenta los tres contextos de recepción señalados.

Finalmente, Cecilia establece una línea divisoria entre «unos señores» que «son fundamentalistas» y «mucha gente» que fue la víctima. Mientras que el primero connota desconsideración hacia quienes se hace referencia, el segundo indica y denota cantidad y puede decirse que tiene un nivel de connotación nulo para el tipo de análisis que se está realizando en este trabajo. Y justamente, este indicador de «cantidad» está señalando uno de los factores que causaron conmoción en Cecilia: la relación entre la cantidad de personas muertas y la causa de la muerte. Esto último es lo que pone *sinsentido* a la situación social expuesta por los medios y captada por Cecilia. Nuevamente nos encontramos con la *violencia desmedida* (cantidad de personas), la *falta de lógica* plasmada en que «ellos» son «fundamentalistas» (lógica externa a la del sujeto); es más difícil, sin embargo, captar en esta narración la cercanía psicológica, social o cultural que tiene Cecilia con el acontecimiento. La alta exposición que tuvo al acontecimiento puede ser un factor importante (diarios, televisión, análisis en una clase) como también la cercanía temporal entre la entrevista y el suceso⁵.

5. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Las conclusiones de un trabajo de esta naturaleza no pueden ser conclusiones finales; porque este estudio se realizó sobre la base de datos cualitativos no generalizables y pretendió construir *teoría* considerando los datos empíricos se-

⁵ Esta entrevista se realizó después de unas dos o tres semanas de que el acontecimiento haya sido presentado y tematizado por los medios de comunicación.

gún los postulados de Glaser y Strauss (1967). Las verdaderas conclusiones del trabajo están en el hallazgo y en la construcción de la *estructura de los acontecimientos mediáticos conmocionantes* y en el descubrimiento de los *procesos de conmoción* en los receptores. Sin embargo, es posible hacer una síntesis de las principales categorías y conceptos que emergieron de las entrevistas y que necesitarán de una comprobación mediante testeó empírico de tipo estadístico si se tiene la intención de generalizarlos. A continuación se expondrán estos conceptos de forma relacionada:

5.1. De acuerdo con los datos cualitativos obtenidos en el análisis de las entrevistas, los *acontecimientos mediáticos conmocionantes* tienen tres elementos estructurales más importantes:

CUADRO 13

- | |
|---|
| <p>a) Tópico de violencia física o psicológica desmedida o que se relacione con la muerte o con el peligro de la subsistencia de seres humanos.</p> <p>b) Muerte y violencia que se desarrollan en situaciones que son <i>ilógicas</i> para la forma de pensar de los receptores.</p> <p>c) Acercamiento cultural, social y psicológico al acontecimiento.</p> |
|---|

Esto significa que la estructura de un *acontecimiento mediático conmocionante* para los jóvenes se compone de tres elementos: a) violencia física o psicológica que supera lo habitual; b) una acción o una serie de acciones *ilógicas*, aparentemente sinsentido, *incoherentes* para quienes lo interpreta; finalmente, c) un cierto acercamiento cultural y psicológico al acontecimiento por parte del receptor en cuestión. Todos estos elementos estructurales del acontecimiento son de orden *formal*: porque en cada uno están implicadas evaluaciones realizadas por los sujetos, que no sólo son subjetivaciones, sino que dependen del cúmulo de certezas que su mundo vital genera y que defienden como aporéticas «hasta nuevo aviso». Lo que se entiende como violencia *desmedida* en realidad no puede ser la misma para un adolescente croata de los años noventa, *casi* habituado a las matanzas diarias y a sentir miedo constantemente, que para uno francés, estudiante de letras en la Universidad de París; la *injusticia* cometida, la *atrocidad* percibida tampoco puede ser objetivamente la misma: los esquemas de referencia justificatorios, que por otra parte funcionan como un

sistema, dependen de diferentes *intereses*, y de los esquemas de referencia implicados en el *shock* de la recepción del problema o del tema conmocionante. Lo mismo sucede con la distancia cultural y psicológica entre los sujetos y el acontecimiento mediático: esta distancia es sobre todo producto del distanciamiento cognoscitivo realizado por los sujetos por la mediación del mundo de la vida, dentro de diferentes zonas de significatividades.

CUADRO 14

	<i>Violencia</i>	<i>Distanciamiento del acontecimiento</i>	<i>Ilogicidad desmedida cultural, psíquica geográfica</i>
1	«tanta gente»	«no podía explicar una situación como esa, no podía entender»	«tan cercano»
2	«momento de la exploración» «escombros»	«pasaran imágenes»	«gente abajo de los escombros»
3	«caso María Soledad»	«espanto»	«se tiene que saber cómo se maneja esto acá»
4-5-6	«AMIA» «imágenes de todo roto» «Vietnam» «hecho un desastre» «toda esa matanza»	«nunca había visto imágenes así» «fue terrible» «se escuchaba el eco»	«mis amigas judías»
7-8	«ataque» «caída» «bomba» «matanza»	«captación de la realidad»	«en ese momento»
9-10	«funeral»	«por una pavada»	
11	«es un deporte»	«yo tengo la concepción de tener que jugar al rugby»	«metió el gol en contra y lo mataron»
12	gas venenoso	«imponer unas ideas envenenando gente» «ideas del líder del grupo»	televisión diario clases de francés

Lo interesante de observar es que este tipo de estructura formal fue definida por los mismos actores entrevistados. El cuadro 14 muestra la relación entre cada una de las partes de la estructura del acontecimiento mediático conmocionante y los indicadores referenciales discursivos que aparecen en las entrevistas. Los jóvenes consideraron que en algún momento de su historia como receptores mediáticos fueron conmocionados por algún acontecimiento producido por los medios de comunicación, sea por la prensa, por la radio o por la televisión, pero que en todos los casos eran situaciones directamente violentas o con elementos de violencia. Lo que se define como *ilogicidad* es la contradicción que los mismos actores sociales observan presente en el acontecimiento mediático narrado. Los jóvenes que aceptaron haber sido conmocionados o sorprendidos por algún acontecimiento mediático, de forma explícita o implícita, describen a este acontecimiento como si fuese inherentemente contradictorio. La *ilogicidad* se transforma en un problema ético o estético, siempre social, pero que puede tener forma política, económica o cultural porque es contradictorio para la propia forma de vida del sujeto entrevistado.

Inmediatamente después de entender la *ilogicidad* hay que darse cuenta del acercamiento o alejamiento cultural, psíquico y emocional que experimentan los sujetos en relación con la definición del acontecimiento dada por los medios y complementada por los receptores.

5.2. Hasta el momento, según el análisis de las entrevistas, el *proceso de conmoción* de los receptores por exposición a acontecimientos mediáticos con las características descritas en (1), tiene dos mecanismos causales. Uno de estos mecanismos causales es el *tratamiento mediático* dado al acontecimiento. Muchas de las narraciones sobre este problema estuvieron relacionadas con la *forma expresiva* del medio, sobre todo con la manera en que la televisión trata ciertos acontecimientos periodísticos. Otro mecanismo de conmoción —relacionado con el punto c) del ítem (1)— es el *tiempo mediático*. La sorpresa y la toma de conciencia de los jóvenes de la capacidad de transgredir las reglas aceptadas de espacio-tiempo que tienen los medios, ayuda al proceso de conmoción⁶.

5.3. En las entrevistas usadas como ejemplos, los jóvenes comienzan narrando el acontecimiento desde su mundo subjetivo (usando la primera persona

⁶ Ver el cuadro 14: las distintas referencias lingüísticas se distribuyen de acuerdo con la estructura del acontecimiento mediático conmocionante.

del singular), pero definiendo al acontecimiento en el mundo objetivo (tercera persona). Esto indica dos cosas: por un lado, la relación personal, emocional y subjetiva de la persona con el acontecimiento conmocionante; por otro, sin embargo, la relación personal expresada en la primera persona se complementa con la definición del acontecimiento en el mundo objetivo (tercera persona), tanto del acontecimiento mismo como de las personas responsables de controlarlo. Sólo en el momento de justificar sus percepciones y sus sentimientos relacionados con el acontecimiento, los entrevistados utilizan la segunda persona —plural o singular—. Ésta es una referencia directa a su mundo social, a las normas y valores sociales que definen o ayudan a definir lo que normativamente está bien o mal para ellos. El mundo social aparece en las narraciones de los jóvenes para explicar y sustentar la razón por la que fueron conmocionados por el acontecimiento. El mundo subjetivo no basta para hacerlo.

ANEXO

El siguiente texto es la transcripción literal de una entrevista realizada a Carlos Z. (de 20 años de edad, estudiante de Economía en una universidad privada de prestigio en Buenos Aires). Con la inclusión de esta entrevista se pretende mostrar cómo se desarrolló la recogida de datos cualitativos (observación) que dio lugar después al análisis de los términos y expresiones indexicales de los fragmentos (emisiones) de entrevistas.

1. *¿Qué cantidad de horas usas del día para leer diarios, ver televisión, escuchar radio, etc.?*

El diario lo leo todo... porque me encanta.... el diario *La Nación*. Por costumbre, porque está en casa... están suscritos a *La Nación*. Por ahí, en el bar... leo *Clarín*, pero por encima... nunca leo nada... A la mañana hojeo el diario... mientras que me dejen hacerlo mi hermano y mi viejo (que se levantan antes)... y después al mediodía, mientras estoy almorzando lo leo y después de almorzar termino de leerlo. Será media hora para leer todo el diario. Lo leo todo. Primera, segunda y tercera sección, menos clasificados.

Después televisión... bastante... es relativo... pueden ser tres horas promedio, aunque no estoy seguro porque algunos días son más y algunos días son menos horas... depende de los programas... por ahí... siempre que puedo veo el programa de Pergolini... me quedo hasta tarde, si no

me acuesto más temprano. Siempre veo televisión después que llego de la Facultad y de dormir una siesta.

2. *¿Cuál es el consumo normal promedio de televisión en tu casa?*

No en mi casa se consume más televisión... mi hermanita más chica consume más de tres horas de televisión...

3. *¿Cuántos aparatos de televisión hay en tu casa?*

Hay dos aparatos... uno en el cuarto de mis viejos y otro en el comedor... en un lugar en donde todos podamos ver televisión. Mi vieja optó por empezar a sacar la antena del televisor porque a los más chicos les va mal en el colegio... y cree que es por ver mucha televisión. Demasiada televisión... llegan del colegio y se mandan a la tele... y dijo «paren».

4. *¿Te acuerdas de algún acontecimiento o un hecho puntual que te haya golpeado, shokeado, que te haya hecho pensar, reflexionar sobre cosas evidentes?*

Si, me pareció tremendo... no sé si lo había leído en el diario antes... cuando mostraban el funeral... viste, de este futbolista, Escobar... que en el Mundial metió un gol en contra y lo mataron... me pareció muy impresionante.

5. *¿Por qué?*

El pibe está jugando al fútbol, mete un gol en contra y lo matan... están locos... es una locura... (con una risa de incredulidad) meter un gol en contra y te matan.

6. *¿Qué cosa te impresionó?*

Me impresionó el hecho en sí mismo... Lo estaba viendo en televisión... estaba el funeral lleno de gente... era impresionante. Es del hecho que más me acuerdo que me impresionó. Fue por unas apuestas... no sé muy bien. Fue después del Mundial...

7. *¿Qué cosa te parecía extraña?*

Y que es... es juego... es una circunstancia del juego... el pibe no hizo nada... es un deporte además... sabes que en el deporte podés hacer buenas o malas... yo tengo la concepción de tener que jugar al rugby, adentro te podés cagar a trompadas, pero afuera de la cancha son todos amigos, por lo menos teóricamente... fuera de la cancha perdiste... el pibe hace un gol en contra y lo matan.

8. *¿La televisión hace referencia en algún momento a la circunstancia de la muerte, de los motivos de la muerte, o solamente se dedica a mostrar el funeral?*

No, no, no... mostraban el funeral, mostraban el gol en contra, sí, la presentación que hizo la televisión es muy... muy mor... no, no es morbosa, pero es tipo espectacular.

Me sorprendió no sólo el hecho mismo, sino que me sorprendió además de que me haya sorprendido tanto. Es un extremo total... por una pavada... que lo hayan matado... no es porque yo practique deporte... es por la razón tan poco importante. En mi casa, se habló del tema... en la mesa... pero no hubo mayores reacciones... por ahí mi viejo sí... pero más de una conversación no pasó.

9. *¿La presentación o el hecho fue lo más impresionante?*

El hecho en sí mismo es impresionante. Por supuesto que la forma en que lo presentaron tiene mucha importancia, porque si me lo hubieran contado solamente, sin imágenes no hubiera sido lo mismo. Te mostraban un estadio lleno de gente... lleno de gente... el ataúd con la bandera del club encima y mientras iban mandando la imagen del gol y creo que la imagen del presunto homicida.

Creo que los medios tanto no me influyen... los medios son un entretenimiento para mí... sólo el noticiero que busco información... pero en general es un entretenimiento para mí los medios.

10. *¿Qué otro acontecimiento te acordás que te haya sorprendido?*

Es cuando Menem después de la muerte de su hijo apareció hablando en el programa de Neustadt. Eso me pareció muy impresionante.

11. *¿Le creías a Menem en ese momento?*

Y sí... no podés pensar que en ese momento esté mintiendo... por otro lado, el tratamiento me pareció de terror... porque Neustatd lo puso al padre de Silvio Oltra, el otro que se había matado, y a Menem...

Son dos cosas distintas: lo anterior me afectó por el hecho mismo de la muerte, mientras que esto me parece impresionante por el tratamiento realizado por Neustatd. La muerte de Carlos Menem no me afectó para nada... el hecho de que Menem haya estado en los medios es lo que me afectó... no me afectó porque el que se murió era un nene malcriado, que vive de arriba, cero... no hace nada.

12. *¿Te considerarás con una actitud positiva hacia los medios de comunicación o no?*

Mi familia no influye en mí en cuanto a mi percepción con respecto a los medios de comunicación... por ejemplo mi vieja tiene una percepción completamente negativa de los medios y cree que la televisión es el gran mal de todo... creo que un poco de razón tiene... y mi viejo... empieza a ver televisión, hace continuamente zapping, adrándoles a Pergolini, a Tinelli,... yo creo que los medios son algo natural, que están y... hay algunos que están mal manejados... sin embargo hay bueno medios... creo que tengo una visión bastante positiva (edad de los padres: 47 años).

13. *¿Momentos en los que se ve televisión en tu casa?*

(Pensó mucho antes de responder) Durante la comida nunca... se debe ver tele... a la tarde... a la siete, seis... entre el té y la comida... más o menos... luego se van a dormir los más chicos...

14. *¿Ven todos juntos televisión?*

Algunos programas... por ahí... Pergolini estamos los tres «así» (concentración).

15. *¿Invitás amigos a ver televisión a tu casa o van a hacer alguna otra cosa y se ponen a ver televisión?*

No no, jamás... nadie en casa... hace esto... por ahí un partido de fútbol... es el único caso... nos juntamos a ver... un partido de rugby importante...

16. *¿Qué cosa más te gusta y que cosa menos te gusta de la televisión y qué cosa menos te gusta? ¿Dejás cosas que hacer por la TV?*

Sí, por un partido de futbol o de rugby por cosas exclusivas... en vivo... pero tampoco... sólo se puede dejar de hacer algo cuando hay algo que no se puede ver en otro momento... pero... no demasiado... depende de la importancia de ese suceso único... programas no... si estás al pedo sí, pero si tenés que hacer algo no...

17. *¿Conocés gente que hace lo contrario a eso, que deja cosas de la vida real para ver la televisión?*

Si por ahí... mi hermano... me sorprende... nos vamos el sábado a comer al club... y mi hermano se queda en casa. Yo sé que se va a quedar mirando televisión... no sé si él lo interpreta así «quedar mirando televisión»... se queda mirando la tele... va a tercer año... menos mi hermana...

18. *¿Pero qué era lo que más te gustaba de la televisión?*

Lo que más me gusta de la televisión... (piensa mucho)... el entretenimiento... para mí la televisión debe ser entretenimiento... para mí la televisión debe ser usada, hacer continuamente *zapping*... si es algo que te interesa... las películas me entretienen... ahora voy un poco más al cine... hace dos años no iba al cine nunca... ahora voy... ahora miro HBO Olé... me encanta el cine... no tanto el cine... En tele cuando una película se pone lenta puedo hacer *zapping*... me gusta el cine que no baje el interés... una película como el «El último boy scout», es espectacular... la vi por quinta vez y me sigue divirtiendo... es importante que divierta... no me gusta el cine lento... por ahí hago un poco de *zapping* en los canales de aire...

No me gusta de la televisión... uy... mil cosas... creo que es muy acartonada... como se mitifica «sale en la tele», ser un buen profesional de los medios, sos más que un buen profesional de la medicina... me parece que no...

BIBLIOGRAFÍA

- ADORNO, Theodor: *Televisión y cultura de masas*, Eudocor, Córdoba, 1966.
- ALARCOS LLORACH, Emilio: *Gramática de la Lengua Española*, Espasa Calpe, Madrid, 1995.
- BATESON, Gregory: *Pasos hacia una ecología de la mente. Una aproximación revolucionaria a la autocomprensión del hombre*, Editorial Planeta-Carlos Lohle, Buenos Aires, 1992 (inglés 1972).
- BERNE, Eric: *Juegos en los que participamos. Psicología de las relaciones humanas*. Editorial Diana, México, 1991 (inglés 1966).
- BETTETINI, Gianfranco: «Dall occhio alla mente. Strategie interpretative e sistemi testuali», *Problemi dell' informazione*, aXII, n. 3, 1988, pp. 311-319.
- *La conversación audiovisual. Problemas de la enunciación filmica y televisiva*. Cátedra, Madrid, 1986 (1984).
- COULON, Alain: «Etnomethodology», *Qualitative Research Methods Series 36*, Sage Publications, California, 1993 (versión en español: *La etnometodología*. Cátedra, Madrid, 1988).
- DEUTSCHE BANK: *La Juventud argentina. Una comparación de generaciones*. Planeta, Buenos Aires, 1993.
- DEWEY, John: *The Public and its problems*. Swallow Press, Ohio University Press, Ohio (USA), 1991.
- DUCROT, Oswald y TODOROV, Tzvetan: *Diccionario Enciclopédico de las ciencias del lenguaje*. Siglo XXI Editores, México, 1987 (1972).
- ECO, Umberto: *Tratado de Semiótica General*. Lumen, Barcelona, 1988a (1976).
- *El texto, el placer, el consumo*, en «De los espejos y otros ensayos». Lumen, Barcelona, 1988b.
- *Los límites de la interpretación*. Lumen, Barcelona, 1992 (1990).
- ELIAS, N.: *Sociología Fundamental*. Editorial Gedisa, Barcelona, 1995a.
- ELIAS, Norbert: *La sociedad cortesana*. Fondo de Cultura Económica, México, 1996 (1969 alemán).
- ELIZALDE, Luciano: *Medios de comunicación y vida cotidiana I. Los patrones cotidianos de recepción y las experiencias problemáticas de los jóvenes*. Informe CONICET, 1997.

- FLICHY, Patrice: *Una historia de la comunicación moderna. Espacio Público y vida privada*. Gustavo Gili, México, 1993 (1991).
- GARFINKEL, Harold: *Studies in Ethnomethodology*. Polity Press, Cambridge, UK, 1992 (1967).
- GIDDENS, Anthony: *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1995 (1984).
- *Las nuevas reglas del método sociológico*. Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1987 (1976).
- GLASER, Barney: «Theoretical Sensitivity. Advances in the Methodology of Grounded Theory», University of California, San Francisco, 1978.
- GLASER, Barney y STRAUSS, Anselm: *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. Andine Publishing Company, New York, 1967.
- GREIMAS, Algirdas y COURTES, Josep: *Semiótica. Diccionario razonado de la teoría del lenguaje*, tomo I, Gredos, Madrid, 1990.
- HABERMAS, Jürgen: *Teoría de la acción comunicativa*, tomos I y II, Editorial Taurus, Buenos Aires, 1989a (alemán 1981).
- *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. Editorial Cátedra, Madrid, 1989c (alemán 1984).
- *La lógica de las ciencias sociales*. Editorial Tecnos, Madrid, 1988b.
- *Pensamiento postmetafísico*. Taurus, México, 1990 (1988).
- HALL, Stuart: «La cultura, los medios de comunicación y el efecto ideológico», en M. Gurevitch, J. Curran, J. Woollacot, *Sociedad y Comunicación de masas*. Fondo de Cultura Económica, México, 1977, pp. 357-392.
- HOLSTEIN, James A. y GUBRIUM, Jaber: *The active interview*. Qualitative Research Methods Serie 37, Sage University Paper, California, 1995.
- KATZ, Elihú y DAYAN, Daniel: *La historia en directo. La retransmisión televisiva de los acontecimientos*. Gustavo Gili, Barcelona, 1995 (inglés 1992).
- KEBRART-ORECCHIONI, Catherine: *La enunciación. De la subjetividad del lenguaje*. Edicial, Buenos Aires, 1993.
- MARTÍN BARBERO, Jesús: *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. Editorial Gustavo Gili, México, 1987b.
- MERTON, Robert: *Teoría y estructuras sociales*. Fondo de Cultura Económica, México, 1992 (1949).

- MORLEY, David: *Televisión, audiencias y estudios culturales*. Amorroutu Editores, Buenos Aires, 1996 (inglés 1992).
- NÚÑEZ LADEVÉZE, Luis: *Teoría y práctica de la Construcción del texto. Investigación sobre gramaticalidad, coherencia y transparencia de la elocución*. Ariel, Barcelona, 1993.
- PEIRCE, Charles S.: *Obra Lógico Semiótica*. Taurus, Madrid, 1987.
- PÉREZ DE TUDELA, José: *El pragmatismo americano: acción racional y reconstrucción del sentido*. Cincel, Madrid, 1990.
- SAPERAS, Enric: *Los efectos cognitivos de la comunicación de masas. Las recientes investigaciones en torno a los efectos de la comunicación de masas (1970-1986)*. Editorial Ariel, Barcelona, 1987.
- SCHUTZ, Alfred: *Estudios sobre teoría social*. Amorroutu Editores, Buenos Aires, 1974b (inglés 1964).
- *El problema de la realidad social*. Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1974a (inglés 1962).
- SCHUTZ, Alfred y LUCKMANN, Thomas: *Las estructuras del mundo de la vida*. Amorroutu Editores, Buenos Aires, 1977.
- TUCHMAN, Gaye: *La producción de la noticia. Estudio sobre la construcción de la realidad*. Gustavo Gili, Barcelona, 1983.
- VAN DIJK, Teun: «Editorial: 'Discourse analysis as social analysis'», en *Discourse & Society*, vol. 5 (2), 1994a, pp. 163-164.
- «Editorial: 'Critical discourse analysis'», en *Discourse & Society*, vol. 5 (4), 1994b, pp. 435-436.
- VASILACHIS DE GIALDINO, Irene: *Métodos cualitativos. Los problemas teórico-epistemológicos*. Centro Editor de América Latina, 1992a.
- «Modelos, programas y valores sociales en un proyecto de reforma laboral. Un análisis sociológico, jurídico y lingüístico», en *Dialógica*, CEIL-CONICET, vol. 1, Nro1, 1996, pp. 83-122.
- *La construcción de representaciones sociales. Discurso político y prensa escrita. Un análisis sociológico, jurídico y lingüístico*. Gedisa Editorial, Barcelona, 1997.
- VERÓN, Eliseo: *Construir el acontecimiento*. Gedisa, Buenos Aires, 1983.
- *La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad*. Gedisa, Buenos Aires, 1987.

- «Interfaces, sobre la democracia audiovisual avanzada», en Jean-Marc Ferry, Dominique Wolton y otros, *El nuevo espacio público*, Gedisa, Barcelona, 1992 (1989), pp. 124-139.
- WILLIAMS, Raymond: «Diálogo entre dos caras del marxismo», en *Revista Causas y Azares*, año I, n. 1, primavera 1994, pp. 45-51.
- WITTGENSTEIN, Ludwig: *Sobre la certeza*. Gedisa, Barcelona, 1995.
- WOLF, Mauro: *La investigación de la comunicación de masas. Crítica y perspectivas*. Editorial Paidós, Barcelona, 1987.
- *Los efectos de los media*. Editorial Paidós, 1994 (italiano 1992).
- WRIGHT, Charles: *Comunicación de masas*. Paidós, Buenos Aires, 1963.
- «Análisis funcional y comunicación de masas», en M. de Moragas Spa, *Sociología de la comunicación de masas*. Gustavo Gili, Barcelona, 1984, pp. 207-224.