

# LA APROPIACIÓN EDUCATIVA DE LA TELENVELA

Valerio Fuenzalida

## INTRODUCCIÓN

En los últimos 20 años, es decir, entre 1970 y 1990, la telenovela latinoamericana ha desplazado al cine norteamericano como principal fuente proveedora de relatos ficcionales en la televisión regional. En Chile, por ejemplo, en la década de los 70 los canales de TV daban un promedio diario de tres películas americanas por canal, y muchas series americanas. Hoy en cambio, el cine apenas alcanza a una película diaria como promedio por canal y la presencia de series ha disminuido apreciablemente. Ese espacio ha sido colmado por tres telenovelas latinoamericanas, transmitidas diariamente como promedio por canal y por otros tipos de programas de producción nacional. El fenómeno no es peculiar de Chile sino, por el contrario, una situación habitual en América Latina (Rogers y Antola, 1985).

El desarrollo de la industria de la telenovela y su actual exportación hacia países de culturas disímiles es un fenómeno tan espectacular como el llamado boom de la novela latinoamericana, el cual ocurrió con diez o quince años de anterioridad. A pesar de sus diferencias, ambos fenómenos tienen en común el terreno de la ficción narrativa, la cual por primera vez en la historia latinoamericana adquiere circulación internacional.

Pero ambos fenómenos son valorados diversamente. El boom de la novela goza del prestigio de los productos de la alta cultura. La telenovela, en cambio es un género contradictoriamente apreciado: disfrutado por millones de televidentes pero estigmatizado por las elites culturales y políticas.

El amplio desarrollo de la telenovela latinoamericana tiene varias consecuencias de naturaleza diversa. Esta poderosa industria audiovisual especializada en un género con distribución y demanda internacional ha logrado, en primer lugar, desplazar de las pantallas a productos narrativos latinoamericanos.

Este desplazamiento es tanto más sorprendente cuanto es inverso al fenómeno que registra la TV europea, la cual se nutre crecientemente de cine y series americanas.

La amenaza de la invasión narrativa desde USA ha llevado a los europeos a imaginar el concepto de un «espacio audiovisual europeo» y a proponer políticas tendientes a preservarlo.

Algunos latinoamericanos han creído copiar también ese concepto europeo, sin advertir que en América Latina la telenovela ya ha inaugurado un «espacio audiovisual latinoamericano». El hecho que este espacio se haya constituido a través de un género estigmatizado y el hecho de que esta industria se haya constituido al margen de las políticas culturales oficiales de gobiernos y entidades regionales ha dificultado la valoración positiva de esta manifestación cultural, la cual en ocasiones ha sido descalificada como fenómeno más bien alienante.

Muchos cineastas -que se autoconsideran en el ámbito de la alta cultura- miran con tanto desprecio como envidia el auge de la industria cultural de la telenovela, la cual para florecer y circular ampliamente por las televisoras internacionales no ha requerido de medidas especiales de protección estatal -insistentemente reclamadas por diversos sectores culturales pero cada vez más difíciles de obtener. En segundo lugar, desde un punto de vista cultural, para muchos críticos es una amarga aberración que

millones de latinoamericanos se reconozcan en la telenovela regional. Ello rompe el sueño de una identidad cultural definida por las elites y establecida desde las políticas oficiales.

Y sin embargo, millones de latinoamericanos se han reconocido culturalmente tanto en la alta cultura de la novela como en la cultura masiva de la telenovela. Ninguno de estos dos hechos culturales pudo ser previsto ni dirigido por planificadores culturales. Pero si la novela -en tanto producto de alta cultura- ha sido un hecho cultural prestigiado, y objeto de hermenéutica interpretativa e internalizadora, la telenovela aparece como un hecho que suscita grandes contradicciones en relación a su valor e interpretación cultural.

Lozano (1992) considera que la telenovela está más emparentada con el *mythos*, esto es, con una narrativa popular que expresa la imaginación y la cultura colectiva; en ella se expresan los fundamentos del orden social así como también se exhibe la conducta humana que quebranta ese orden moral y cultural.

Según otras hipótesis de búsqueda e interpretación, en ambos fenómenos culturales, novela y telenovela, en niveles diversos pero complementarios aparecen elementos de identidad regional que son reconocidos por los latinoamericanos. El hecho que las elites políticas y académicas de América Latina no sepan reconocer las señales de identidad cultural que millones de latinoamericanos reconocen en la telenovela sólo concluye en la alienación estética y cultural de esas elites en relación al pueblo latinoamericano.

La mujer latinoamericana, superando muchas segmentaciones que la sitúan en diversas condiciones sociales es una apasionada televidente de este género. ¿Por qué la mujer latinoamericana se agrada y se reconoce en la narrativa estigmatizada de la telenovela latinoamericana?

Sabemos muy poco. Los estudios de recepción deberían ayudarnos en los próximos años a encontrar respuesta a esta interrogante. Pero a tal efecto, el punto de partida debe ser no el desprecio de los gustos de la mujer latinoamericana -juzgada y condenada en virtud de los criterios estéticos de sus jueces convencionales- sino la indagación en un fenómeno que a pesar de lo sorprendente debe ser respetado y asumido en toda su dignidad.

Hoy algunos sectores del feminismo consideran insatisfactoria la respuesta convencional acerca de la telenovela como conspiración para alienar a la mujer. Según hipótesis feministas más recientes, la telenovela legitima y valora socialmente un discurso femenino que ha sido tradicionalmente desvalorizado y considerado irrelevante por la sociedad patriarcal; otras hipótesis revalorizan el rol de la fantasía ficcional en la economía de la *siquis* humana (Brown, 1990). Según otra hipótesis, la telenovela latinoamericana es un género que valoriza la vida cotidiana de la mujer y el ámbito de la afectividad (Fuenzalida, 1992a.)

Existe, pues, una nueva perspectiva que reexamina el significado cultural de la telenovela latinoamericana, justamente porque asume con respeto y seriedad las reacciones de la audiencia y trata de comprenderlas en lugar de despreciarlas.

El presente capítulo indaga en el proceso de la apropiación educativa de la telenovela por parte de la audiencia, y a partir de esa resignificación, positivamente valorada, enjuicia los proyectos de telenovelas pro-desarrollo.

## I. FICCIÓN TELEVISIVA Y EDUCACIÓN

Los ensayos por dar un «uso educativo» a la ficción televisiva probablemente son tan antiguos como el medio mismo (Frey-Vor, 1990). En la base de tal aspiración está la potencial contribución a resolver las apremiantes necesidades sociales de grandes mayorías populares; propósito pues, de un altruismo intachable. En la base también está presente el supuesto (aceptado implícita y acríticamente) acerca de la eficiencia todopoderosa de la TV para influir decisivamente en la solución de esos problemas.

Una revisión regional de estos esfuerzos educativos sería muy instructiva para conocer mejor la historia de nuestra TV y para precisar las condiciones de sus relativos éxitos y fracasos.

En los siguientes párrafos quisiera mencionar brevemente algunas experiencias chilenas de narrativa ficcional, producidas en épocas muy diversas y siempre, más o menos explícitamente, con una intención educativa -también diversa en cada ficción. Si alguien pudiera criticar esta presentación como excesivamente localista, debería tomar en cuenta la carencia de una historia de estos esfuerzos específicos en la TV latinoamericana; por otra parte es muy probable que otras experiencias locales no sean tan diferentes de las aquí presentadas.

### a) Telenovela «**La Pendiente**»

En 1971 la Vicerrectoría de Comunicaciones de la Universidad Católica de Chile produjo y emitió por su estación, Canal 13 de TV, la telenovela **La pendiente** del libretista Mario Arancibia. El propósito de la VRC era experimentar con el género ficcional; es decir, aprender su proceso de producción, pero también conocer su valor desde el punto de la presencia de significados sociales. En una época de grandes confrontaciones sociales -que culminarían con el golpe militar de 1973- el texto quería contar la historia más «realista» con alusiones a estas confrontaciones, y haciendo presente el punto de vista de las víctimas de la injusticia social.

Nada más lejos de la intención de la VRC y del libretista un texto de propaganda ideológica o de partidismo político -postura en la que nadie creía en la VRC, pero que fue acremente criticada por otros realizadores más comprometidos políticamente y que tomaban algún modelo comunicacional socialista (cubano o soviético) como el paradigma por imitar.

El autor del presente texto fue el coordinador del proyecto **La Pendiente** y en tal calidad debía buscar formas de evaluación de la telenovela. No quedan documentos disponibles de la época; sin embargo la evaluación de la correspondencia recibida en el Canal de TV y los llamados telefónicos mostraron que la telenovela fue percibida como medianamente entretenida, algunos simpatizaron con los personajes y reconocieron en ellos propias situaciones de vida; un sector de la audiencia se desagradó con la telenovela percibiendo intentos de manipulación o «concientización», palabra muy en boga en esa época. No se pudo constatar la menor evidencia de televidentes que, a través de la telenovela, hubiesen adquirido nuevos puntos de vista ante los conflictos sociales, o hubiesen relativizado sus opiniones; mucho menos que alguien hubiese cambiado de actitud o se hubiera convertido a ideas diferentes a las suyas originales. En una época de confrontación social, la telenovela solo fue leída al interior de esa confrontación.

### b) Serie «**La sal del desierto**»

Al año siguiente (1972) la Escuela de Artes de la Comunicación de la misma universidad produjo la serie **La sal del desierto** que fue emitida por Televisión Nacional de Chile. Esta fue una serie histórica,

ambientada en la época de la riqueza salitrera y en la disputa por el uso social de ese recurso (1880), enfrentando proyectos políticos desarrollistas con intereses de la oligarquía criolla. El libreto fue escrito por el dramaturgo Alejandro Sieveking, quien debió asesorarse con historiadores y politólogos. Esa época es recreada por el dramaturgo a través de una familia de Iquique, importante centro salitrero, vinculada a la banca y a la política.

La serie histórica se presentaba como una metáfora: la antigua riqueza del salitre era comparable a la actual riqueza del cobre, minas en proceso de nacionalización y en disputa alrededor de la década de 1970 (Diez, 1972). La serie implícitamente planteaba un paralelismo de ambas épocas y de los significados políticos de los presidentes Balmaceda y Allende, paralelismo que iba a ser acentuado dramáticamente por el suicidio de Allende pocos meses más tarde (Subercaseaux, 1988).

Si, como existen indicios, uno de los deseos implícitos de la serie-metáfora era persuadir a la burguesía nacional desarrollista de plegarse al proyecto político-económico del presidente Allende, tal intención no se logró en lo más mínimo, como lo iban a demostrar los posteriores acontecimientos.

### c) «Sentencia»: serie sobre dramas legales

El proyecto de la serie radial y televisiva **Sentencia** fue realizado en Chile en los años 1975-1977 y pretendía que sectores populares aprendiesen contenidos legales a través de la radio y tele dramatización de casos de origen real; para ello se produjo, y fue posible evaluar una serie de 60 programas radiales y una serie con 12 episodios para TV, de una hora de duración. La teleserie se emitió por Televisión Nacional de Chile en el horario de las 18:30 horas (González et al., 1978, 1981).

La audiencia de la serie radial **Sentencia** fue 26 mil personas como promedio por episodio, sobre un total de 321 mil auditores que sintonizaban en ese horario las otras 30 emisoras radiales de Santiago. La audiencia de la serie televisiva **Sentencia** alcanzó a los 150 mil telespectadores en promedio por episodio, sobre un total de 756 mil telespectadores que en ese horario sintonizaban los cuatro canales de TV disponibles.

La serie **Sentencia** quería difundir el conocimiento de las normas legales vigentes; se suponía que su desconocimiento impedía resolver muchos dramáticos problemas sociales en los sectores pobres: injusticias laborales, abandono de la esposa e hijos, derecho de alimentos y otros.

Bajo este supuesto, cada episodio de la serie debía difundir el conocimiento de varios objetivos específicos de enseñanza. Un equipo especializado de profesionales seleccionó los casos legales -basados en un archivo de casos reales- y precisó cuatro o cinco objetivos específicos de enseñanza, necesarios de ser aprendidos por la audiencia.

Estos objetivos de conocimiento debían integrarse en la trama narrativa y debían ser evaluados para medir el aprendizaje y, finalmente, el éxito de la experiencia. La insistencia en objetivos especificados y mensurables era consistente con el fuerte impulso a la Tecnología Educativa de la época.

La evaluación concluyó que la mera difusión del conocimiento de la ley no bastaba para tener acceso real a la justicia. Tal conocimiento aparecía en el Proyecto desconectado de la necesidad del acceso al abogado, quien en la realidad -y en la serie ficcional- actúa como el mediador indispensable para un acceso efectivo a la justicia.

Para operacionalizar tanto la elaboración de los libretos como la evaluación de la relación enseñanza-entretención, se explicitaron algunos supuestos de trabajo:

- a) a mayor cercanía del mensaje al modelo de acción dramática, mayor entretención en la audiencia;
- b) a mayor integración de los objetivos específicos de enseñanza en la estructura dramática, y a mayor variedad de la presentación de la información legal pertinente (acción, imagen, palabra) mayor aprendizaje en la audiencia.

Los supuestos postulaban que si los libretistas y los realizadores de la serie integraban coherentemente los objetivos de enseñanza con la construcción dramática, entonces se produciría mayor entretención y mayor aprendizaje en la audiencia.

Pero la evaluación cuantitativa no confirmó estos supuestos. El programa que mejor cumplía estos supuestos produjo el peor aprendizaje. En otros programas los supuestos funcionaron muy imperfectamente.

Los evaluadores de la serie **Sentencia** explicaron el bajo aprendizaje por la hipótesis que el fuerte impacto emocional de la narración dramática disminuiría la atención a los aspectos racionales del texto (objetivos de aprendizaje).

Como solución alternativa se proponía la teoría de B. Brecht acerca del necesario «distanciamiento» para intentar un efecto de enseñanza a través de una obra de entretención. Bajo este nuevo supuesto se proponía experimentar mecanismos narrativos y estéticos, útiles para «enfriar» la relación emocional de la audiencia con la narración, de tal modo que permitieran atender y conceptualizar racionalmente el mensaje didáctico.

Según este análisis de caso Sentencia la emoción dramática aparecería como un recurso para entretener al televidente, pero finalmente distractor o bloqueador de aprendizaje; emoción, entonces que sería preciso «enfriar» neutralizar, o contrarrestar con la introducción de mecanismos conceptualizadores (Fuenzalida, 1977). En la telenovelas pro-desarrollo de la India se han introducido algunos de estos mecanismos formales para separar la emoción de los objetivos de enseñanza (Rogers et al., 1988) Más adelante revisaremos esta hipótesis racionalizadora a la luz de la percepción de la audiencia.

#### **d) «El milagro de vivir»: Telenovela y salud**

Esta telenovela de 80 capítulos (48 minutos cada uno) fue producida en 1990 por Televisión Nacional de Chile emitida en el horario estelar de las 19:30 horas.

La narración ocurría en dos mundos paralelos: una clínica de clase alta y un policlínico de sectores populares. La trama relata amores, tensiones y conflictos en los personajes constituidos por médicos, enfermeras y pacientes.

Después de haber sido escritos los libretos, fueron revisados por profesionales de salud. Estos sugirieron una revisión en torno a tres ejes temáticos:

- importancia de la prevención y promoción de la salud, favoreciendo actitudes positivas de autocuidado y responsabilidad;

- dar una imagen digna de la atención en el sector público de la salud, el cual se dedica especialmente a los sectores populares; - dar una imagen menos «vertical» del médico y personal de salud con los usuarios, favoreciendo una relación más humana y de responsabilidad compartida.

El rating de la telenovela fue decreciendo levemente en el transcurso de los tres meses de emisión; el rating promedio alcanzó un 16.1% en tanto que la telenovela ganadora en ese horario obtuvo un promedio de 25.2%. El rating obtenido por **El milagro de vivir** fue el más bajo entre las 10 tele-novelas producidas y emitida por TVN en ese horario entre los años 1981-1990.

Lamentablemente a diferencia de la serie **Sentencia** no existe una evaluación específica de la telenovela **El milagro de vivir** que permita comprender la poca aceptación en un sector de la audiencia. Tampoco hay datos específicos sobre la recepción de los aspectos relacionados con la salud.

Sin embargo existen algunos datos cualitativos sobre la imagen genérica de las telenovelas producidas por TVN en los últimos años de la dictadura (1989-1990); ellas eran percibidas con ciertas deficiencias en relación a la entretención, muy complicadas en la trama, colorido poco atractivo en la imagen y otros aspectos formales. Esta percepción general ciertamente debe haber influido en la sintonía específica de **El milagro de vivir**.

## II. LAS TELENOVELAS PRO-DESARROLLO

A fines de la década de los 70 el dramaturgo mexicano Miguel Sabido impulsó en Televisa la emisión de telenovelas deliberadamente producidas con la intención de suscitar en la audiencia actitudes y conductas favorables a valores pro-sociales, como la alfabetización de adultos, enseñanza sexual a los adolescentes, mejor trato a los niños, dignidad de la mujer, planificación familiar (Sabido y Jara, 1989). El modelo mexicano ha sido aplicado en la década de los 80 en India y Kenia. Agencias de USA para promover el control de la natalidad en el Tercer Mundo han fomentado activamente el aprendizaje de este modelo de telenovelas para ser reproducido por televisoras de países africanos (Brown et al., 1989).

Este modelo de telenovelas pro-social con una meditada fundamentación teórica y aparentemente promisorio, no ha tenido, sin embargo, el explosivo desarrollo que sus entusiastas promotores hubiesen deseado.

Como lo constata McAnany (1992), la industria de la India abandonó rápidamente los contenidos pro-sociales para dedicarse sólo a producir telenovelas de entretención.

Como también lo constatan McAnany (1992) y Rogers (1989), ha sido muy modesta la adopción (y mantención en el tiempo) de las conductas sugeridas a la audiencia como deseables.

Las deficiencias del modelo de la telenovela pro-social pueden agruparse en tres aspectos:

a) la teoría del aprendizaje social a través de modelos exhibidos por la televisión es extremadamente rudimentaria; supone que el modelo afecta mecánicamente como aguja hipodérmica sobre una audiencia pasiva e inerte, la cual incorpora todo estímulo a la cual se ve expuesta. En la realidad, la baja adopción de las conductas exhibidas muestra que esta modelación mecánica no ocurre. Las conductas son muy resistentes al cambio porque se aprenden y se reproducen socialmente y se internalizan en

hábitos. Las conductas se sustentan en redes de interacciones sociales (familia, religión, grupos sociales, cultura, prácticas políticas, profesionales, etc.). A menudo sucede que una persona actitudinalmente acepte una nueva conducta como mejor y deseable, y sin embargo no la adopta en su vida diaria (o la abandona al poco tiempo) por falta de sustento en la red de interacción cotidiana.

b) El modelo de la telenovela pro-social aparece impositivo de conductas y actitudes definidas externamente a la audiencia como deseables. Es una forma de sutil manipulación por parte de planificadores, refinada y fundamentada en las teorías de modelación social de Bandura. El mismo Brown (1989) reconoce los problemas éticos que plantea la decisión acerca de qué es y qué no es socialmente deseable. El marcado interés que manifiestan las agencias de control de natalidad en promover esta conducta a través de este género televisivo muestra un diagnóstico y opciones en torno a las soluciones para la pobreza que afecta a muchos países.

c) El modelo de producción de la telenovela proviene de una época anterior a los estudios de recepción. No incorpora los intereses del receptor ni las condiciones de recepción ni los procesos de reconocimiento y apropiación educativa que activamente ocurren en la audiencia. Este desconocimiento es lo que lleva a una teoría y a una expectativa que magnifica la modelación, pues supone una audiencia pasiva e inoperante. Como veremos más adelante, los estudios del proceso de recepción por la audiencia desmienten estos supuestos y muestran otra realidad.

Deberíamos también mencionar que la Oficina Regional de UNICEF para el Cono Sur de América Latina ha producido algunos bocetos de telenovelas para difundir la idea de incorporar contenidos pro-sociales entre realizadores de TV. He podido exhibir estos bocetos ante realizadores latinoamericanos de TV, los cuales manifiestan las mismas inquietudes pro-sociales que UNICEF; sin embargo la opinión de los realizadores es desfavorable y de una u otra manera se remiten a las categorías de objeciones recién mencionadas.

### **III. EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE TELENÓVELAS**

Desde el año 1985 se han efectuado en Chile estudios sobre la recepción de telenovelas y otros programas televisivos, los cuales arrojan valiosas indicaciones sobre «la apropiación educativa» que realiza el televidente. Estos nuevos datos ayudan a entender mejor las experiencias anteriormente mencionadas; además entregan valiosas orientaciones para la producción, pues precisan el impacto educativo que es realísticamente posible esperar de las telenovelas (Fuenzalida y Hermosilla, 1991).

Según estos datos, la eficiencia educativa de los mensajes televisivos depende mucho más de la percepción de los televidentes que de las (buenas) intenciones del emisor, aun cuando sea fundamental el adecuado manejo del medio (Fuenzalida, 1992b).

#### **1. Diversos modos de aprendizaje**

Los estudios de recepción muestran consistentemente que ante diversos programas de TV la audiencia presenta dos modos diferentes de aprendizaje y conocimiento.

Los estratos que disponen de mayor información acumulada (estudios, exposición a otras fuentes de información, etc.) piden una TV con mayor información conceptualizada de carácter abstracto y general, con la presencia de especialistas para debatir ideas; es decir una TV más analítica y racionalizada. Los estratos populares, en cambio, se agradan y satisfacen mejor con programas testimoniales en que

la enseñanza se deduce más de historias con la experiencia vital de personas que de generalizaciones abstractas.

Aparecen dos formas diversas de aprendizaje: uno analítico-racionalista y otro narrativo-experiencial. Ambas formas de conocimiento ponen en ejercicio lenguajes diversos: uno conceptual y el otro lúdico-afectivo (Fuenzalida,1993). Es probable que los diversos énfasis correspondan a competencias especializadas de los hemisferios cerebrales izquierdo y derecho. Nótese que hablamos de énfasis, pues muchos neurólogos no se cansan de insistir en la prioridad de la capacidad sintetizadora del cerebro.

Este modo de conocimiento (y de gratificación) a través del lenguaje lúdico-afectivo narrativo de historias permite comprender la masiva popularidad de las telenovelas, por sobre géneros televisivos informativo-conceptuales. Retomaremos más adelante este modo de conocimiento.

## **2. Atención y condiciones de recepción**

Los estudios de recepción señalan que la audiencia otorga sólo a ciertos programas una atención dedicada, la cual varía según varios factores, como los horarios, sexo, intereses de los televidentes y los géneros televisivos.

Por mucho tiempo se ha vulgarizado la idea que la televisión hipnotiza a los niños, lo cual significaría que los mantiene en un estado de atención concentrada y extática. Pero estudios más recientes con nuevas técnicas de observación muestran varios tipos de atención infantil a la TV Collet (1986) a través de grabaciones en video a niños viendo TV descubre que ellos juegan, se mueven e interactúan mientras ven TV se ríen, se burlan, etc. Barrios (1988) ha observado en Venezuela que, algunos niños ven TV mientras hacen sus tareas escolares y otros juegan con sus propios juguetes mientras ven TV. Todo menos niños pasivos e hipnotizados.

Morley (1988) señala que la atención masculina a la TV tiende a ser más exclusiva y dedicada; mientras que la dueña de casa tiene la capacidad de atender a varios objetos simultáneamente, uno de los cuales es la TV. Lindlof (1988) distingue la atención focalizada, el monitoreo a la TV mientras se hace prioritariamente otra actividad, y la atención distraída y al pasar (*idling*).

Nuestros propios estudios muestran que la atención a las telenovelas es variable según el horario de exhibición y según la diferente tipología de subgéneros. Las telenovelas postmeridianas (14:00 horas aproximadamente) son vistas especialmente por mujeres que sienten merecer un reparador descanso tras las tareas en el hogar; la atención es ligera e incluso permite dormir. Acerca de este subgénero no hay grandes expectativas narrativas.

Las telenovelas vespertinas (19:00 horas aproximadamente) son sintonizadas también por una audiencia que retorna a casa, tras las tensiones y el cansancio del trabajo diario fuera del hogar. Las expectativas de la audiencia no son abrumarse con más problemas o concentrarse en sesudos conceptos, sino relajarse con ficciones en las cuales esté presente «la vida» con sus ingredientes de drama y humor, de profundidad y frivolidad. Esta telenovela, entonces, tiende a asemejarse más bien a la comedia de humor; pero siendo ligera, la audiencia le pone mayores exigencias que a la telenovela postmeridiana. La atención que se le presta es diferente a la de la telenovela postmeridiana. Hay una compleja audiencia familiar, con niños, dueñas de casa, abuelos, jóvenes y adultos/os que vienen regresando al hogar. Es una atención interesada, pero fluida, comentada, plena de interrupciones y movimiento.

Es irreal, entonces, suponer una audiencia que presta una atención dedicada para aprender de las telenovelas (al modo cómo se atiende concentradamente en la enseñanza formal) o que dispone de lápiz y papel para apuntar consejos y recetas que se le entregarían imprevistamente en la trama de la historia.

### **3. Los procesos del receptor**

Los estudios de recepción muestran que la audiencia realiza activamente varios procesos ante los mensajes exhibidos.

#### **a) reconocimiento**

Los estudios de recepción de telenovelas constatan que en la audiencia también ocurren los procesos clásicos de identificación y proyección, ya conocidos en relación al teatro y el cine.

Pero la identificación con la narración exhibida por la TV exige por parte del receptor un «reconocimiento» de algo suyo; frente a la telenovela las personas reconocen «parecido» con la realidad; y con una realidad que es sentida parte significativa de sus vidas. Los datos muestran que la identificación no ocurre con lo extraño y ajeno, sino con lo que se reconoce como propio y significativo.

La proyección del mundo interior del televidente en la telenovela también supone un reconocimiento. Pero en este caso la TV exhibe «modelos anticipatorios» de conflictos afectivos y situaciones vitales que, en especial los jóvenes, sienten en el presente o presienten que vivirán en el futuro.

En la TV se busca «aprender» alternativas que permitan encarar problemas o situaciones vitales con un mayor repertorio de posibilidades. Las conductas de los personajes sus reacciones, las maneras para encarar problemas vitales son observadas con gran interés cuando son reconocidas como propias.

Por tanto ningún personaje exhibido en la telenovela -positivo o negativo- modela mecánicamente a los televidentes. El receptor se relaciona activamente desde su propio mundo de significaciones con los personajes de la TV; se reconoce e identifica con aquello que él siente significativo. El que este proceso se realice más o menos semiconscientemente dificulta su observación, pero no por ello es un proceso menos real.

Entre el personaje ficcional y la modelación del receptor interviene el proceso de reconocimiento que no está previsto en la teoría del aprendizaje social, teoría básica en las telenovelas pro-desarrollo. El reconocimiento involucra la activa memoria cultural (grupal, familiar, religiosa, política, etc.) y este repertorio cultural -más o menos explícito y consciente- echa por tierra la idea simplista de una modelación mecánica e inexorable frente a un televidente culturalmente vacío.

#### **b) Procesos de comparación y discusión**

Los estudios de recepción muestran otras dos actividades realizadas por la audiencia, durante y posteriormente a la exhibición de programas.

El proceso de comparación reflexiva con las situaciones y personajes presentados en la trama es una actividad que se realiza tanto grupal como individualmente. La audiencia «dialoga» interna o grupalmente con la trama para criticarla, aprobar o discrepar con las decisiones y conductas de los personajes,

sugerir otras alternativas, reírse o burlarse de ciertos estereotipos, o sorprenderse ante situaciones inesperadas. Entre mujeres campesinas la telenovela es además altamente apreciada como espacio de reunión social y comentario grupal (Hermosilla et al., 1993).

Tufte (1992) en su estudio sobre uso de la telenovela brasileña también encuentra formas diversas de recepción de la telenovela, una de las cuales es una forma cotidiana y grupal de relacionarse a esos programas.

El proceso de comparación y discusión es más consciente y verbalizado que el proceso de reconocimiento cultural.

En ciertas ocasiones, ante programas cuyos horarios y géneros crean expectativas de temáticas más interesantes, la audiencia procura condiciones dedicadas de atención (anticipación de quehaceres, acomodación ante el televisor, etc.); ante tales programas no sólo se suscita una discusión espontánea, sino que sectores populares de la audiencia deliberadamente ven en conjunto con los hijos para comentar el programa y efectuar una «apropiación educativa» familiar.

Estos procesos concretos de la audiencia desmienten la idea de una audiencia pasiva que sería mecánicamente convertida al bien por el modelo de los personajes «buenos» o, por el contrario, pervertida hacia la maldad por los personajes «malos». Mas bien los personajes malvados de las telenovelas son fuente de discusiones, comentarios, y desaprobaciones en base a la cultura del grupo.

También conviene mencionar que existen formas televisivas específicas que pueden acentuar estos procesos de comparación y discusión en la audiencia, como las formas involucradoras en la narración con que se ha elaborado el programa brasileño *Voce decide*.

### **c) La apropiación educativa**

Los estudios muestran finalmente una resignificación «apropiación educativa» por la cual muchos televidentes perciben como «educativos» programas que presentan situaciones, conducta, información, que ellos sienten necesarias para conducirse en la vida diaria, colectiva y personal.

La apropiación educativa es una actividad del televidente ante géneros muy diversos la mayoría de los cuales tiene un significado básico de «entretenimiento». La resignificación educativa es extraída por el receptor, como si fuera un subproducto, desde el interior de un género y de un texto de «entretenimiento».

Esta resignificación educativa de los televidentes hacia programas habituales de la TV es sorprendente e imprevista; no corresponde con la definición que el programador de TV tiene acerca de los programas educativos y culturales.

Tampoco coincide con la concepción educativa del planificador escolar o del profesor; ni con lo que se estima como programa «cultural» en los sectores académicos y en los estratos sociales altos.

Se ha constatado también que esta reinterpretación educativa de los televidentes acerca de programas habituales de la TV no es apreciada (ni percibida ni valorada) por los dirigentes sociales.

Esta «apropiación o resignificación educativa» producida por el televidente en relación a telenovelas y

otros materiales ficcionales puede ser comprendida (no como «aberración de significación» sino) a partir de las necesidades y demandas sentidas por el propio televidente, como se verá más adelante. La apropiación diferencial del televidente señala que no toda influencia educativa es lograda, aun cuando sea intentada deliberadamente por un emisor. El receptor otorga audiencia y se apropia de aquello hacia lo cual él siente motivaciones y donde se reconoce. Este proceso de apropiación desvirtúa las fantasías; acerca de la omnipotencia de emisor para imponer sus significaciones a una audiencia supuestamente pasiva.

#### 4. Valor de la emoción

Los estudios de recepción muestran que los televidentes efectúan un «aprendizaje» a través de la vivencia de emoción ante situaciones o personajes ficcionales, sean considerados «héroes» o «malvados».

No sólo reconocen identificación emocional positiva con los «héroes» sino también experimentan sentimientos de horror, teoría prácticamente abandonada por el racionalismo occidental, pero que cuenta con conspicuos representantes, como Platón, San Agustín, San Buenaventura, o Max Scheler en nuestro siglo. Según el racionalismo, la emoción es contradictoria con la razón, y para B. Brecht la emoción estética inhibe la acción; según las concepciones revalorizadoras de la emoción, ésta es una forma de conocimiento diferente a la racional y es un principio motivador de la conducta (Buck, 1984).

Según esta postura, constatar que para el televidente es formativo el reconocimiento simbólico y emocional del mal libera a los guionistas de la obligación moralista de tener que presentar siempre «situaciones y personajes ejemplares». Permite trabajar libremente con el emocionante conflicto dramático entre el bien y el mal.

Una historia de adolescentes con las dolorosas consecuencias de un embarazo no deseado puede presentar un personaje más formativo que un sermón sobre el buen comportamiento o la historia de un «modelo virtuoso». Una «mala madre» que descuida la salud de su hijo hasta causarle la muerte puede suscitar emociones de rechazo y un aprendizaje más entretenido y efectivo que el modelo de una madre ejemplar.

Retomando el caso de la serie **Sentencia** la revalorización de la función formativa de la emoción ficcional permite resolver la relación aprendizaje-emoción de una manera diferente, haciendo innecesario «racionalizar» el género narrativo.

En efecto, ya que el lenguaje lúdico-afectivo y los géneros narrativos no comunican eficientemente los objetivos conceptuales, específicos y segmentados de la enseñanza escolar, para que una historia cumpla una función formativa basta con difundir un conocimiento genérico de las leyes, en cambio, es necesario subrayar el dramatismo emocional de los casos legales; pues el dramatismo es profundamente formativo acerca de los males que causa la pasividad y la ignorancia. Desde este punto de vista, más que proponer conceptos racionales, la serie debió focalizarse en generar dramáticamente emociones y actitudes hacia conductas tanto deseables como indeseables.

#### 5. Temas y necesidades

Según los estudios de recepción, los intereses educativos que satisface la telenovela están más vinculados con las vivencias afectivas en la vida cotidiana, con la movilidad social (telenovela brasileña La reina de la chatarra), con el desarrollo personal y profesional.

La necesidad de modelos afectivos lleva a los jóvenes, en especial a los jóvenes populares y campesinos, a observar con gran curiosidad las conductas afectivas en los personajes de telenovela: la «declaración» amorosa o la ruptura del compromiso, las conductas en la relación, lo permitido o prohibido, todo ello es extraído con avidez de las telenovelas.

Ante conflictos afectivos o sentimientos reconocidos como propios, se quiere saber nuevas o diferentes formas de actuación y conducta. La emoción del interés y la curiosidad emergen ante diferentes soluciones por problemas habituales, como los conflictos familiares, el amor, los celos, la atracción extramatrimonial, las traiciones a la amistad, los desafíos laborales, emigración del campo a la ciudad (telenovela mexicana «Rosa salvaje»), nuevas situaciones de vida, conflictos éticos o religiosos, etc.

Como es posible constatar, estas diversas necesidades educativas están más relacionadas con la vida cotidiana de la audiencia. Nuevamente, la audiencia se apropia educativamente de aquello en lo que se reconoce y hacia lo cual siente motivaciones (es decir reconoce carencia y necesidad); y esto no siempre coincide con las temáticas o necesidades definidas por los burócratas y planificadores. Cuando ocurre esta discrepancia, la resistencia de la audiencia es de una magnitud sorprendente, como ha sido verificado en diversos países por muchísimos modernizadores ingenuos.

## **6. Eficiencia de la TV**

Dadas las características lúdico-afectivas del lenguaje audiovisual, la eficiencia de la TV es más bien motivadora en el ámbito de afectos y actitudes. La TV puede muy bien difundir masivamente, otorgar visibilidad, legitimar, prestigiar y valorar, conmover y emocionar, interesar, sensibilizar, motivar.

Es una eficiencia importante. Puede ser impactante y conmovedora, pero también de rápida evaporación. El contexto de recepción televisiva, en que sucesivos programas con nuevas emociones sepultan al anterior, impiden una internalización más meditada y reflexiva.

Por ello la TV no reemplaza la eficiencia analítica y ordenadora del lenguaje verbal y escrito, herramienta insustituible para la comprensión más profunda, la ciencia y la filosofía.

La misma eficiencia actitudinal y motivadora de la TV explica su bajísima capacidad de generar conductas deseables, (y cuando se han provocado, mantenerlas en el tiempo). Un fuerte impacto emocional y de corto plazo no es capaz de sustituir a las agencias culturales que se especializan en promover, mantener y respaldar constantemente las conductas deseables, y sancionar las indeseables; agencias como la familia, la disciplina escolar, las reglas y normas sociales de diferentes grupos comunitarios, la moral religiosa, la ética profesional, las normas legales de una determinada sociedad, que constituyen las redes sociales que sustentan las conductas.

Valorar la eficiencia de la TV significa apreciar su fuerte impacto y también reconocer sus limitaciones. De otro modo se fantasea sobre una supuesta omnipotencia televisiva (para el mal o para el bien) que lleva a desvalorizar la importancia social de las agencias culturales especializadas en el conocimiento (como la palabra y el libro y su institucionalización en la Escuela y en la Universidad) y a desconocer el valor de las agencias sociales sustentadoras de las reglas de convivencia y del comportamiento humanos.

Con este postulado, no se pretende autonomizar y compartamentalizar estas agencias culturales; es decir aislarlas y disociarlas unas de otras. Se trata únicamente de constatar que unas agencias afectan

mejor y más eficientemente unas zonas de la vida social que otras. De este modo podemos diferenciar las agencias y distinguir su eficiencia diferencial. De otra forma confundimos las eficiencias y las hacemos inespecíficas; y terminamos por infravalorar a algunas agencias y por sobreexigir a otras en aquello que no logran efectuar con efectividad.

La revisión de las telenovelas pro-desarrollo desde la perspectiva de la apropiación educativa del televidente pone de relieve los procesos culturales que realiza la audiencia, activos y reales aun cuando su carácter visible sea resultado de observación sistemática y no de conocimiento espontáneo.

Esta postura relativiza la capacidad impositiva del texto para modelar a la audiencia, aun cuando el mensaje tenga intenciones salvadoras hacia los televidentes -a juicio de los emisores.

Desde esta perspectiva, una telenovela pro-desarrollo sería más efectiva si tomara en cuenta la subjetividad cultural de la audiencia, es decir, sus intereses, sus temáticas, sus resistencias.

Las significaciones sociales de tipo objetivo, que no son reconocidas como pertenecientes al universo cultural de la audiencia, pueden ser percibidas si son capaces de interactuar con los procesos del televidente. Así, más que intentar imponer una significación definida desde el emisor, debería partir desde el receptor para potenciar los procesos culturales de la recepción y proponer una apropiación educativa a la audiencia.

Desde un punto de vista teórico, aquí aparece una teoría cultural de la recepción televisiva, la cual es una alternativa a las teorías de la modelación mecanicista del conductismo americano.

#### NOTAS.-

1. BARRIOS, L. 1988. Television, telenovelas and family life in Venezuela. En Lull, James. World Family Watch Television. Sage, p. 49-79.
2. BROWN, M.E. (ed) 1990. Television and women's culture. Sage.
3. BROWN, W., SINGHAL, A., ROGERS, E. 1989. Pro-development soap operas: a novel approach to development communication. Media Development. 411989. London, p. 43-47.
4. BUCK, R. 1984. The communication of emotion. Guilford Press, New York.
5. COLLET, P 1986. «Watching the TV audience» Paper presentado el ITSC. London.
6. DIEZ, M.T. 1972. «La sal del desierto» Revista EAC 2, Santiago, p. 62-66.
7. FREY-VOR, G. 1990. Communications Research Trend. Vol. 10, N° 2.
8. FUENZALIDA, V. 1977. Notas sobre la evaluación de «Sentencia». Universidad Católica de Chile. Diciembre 1977 (documento mecanografiado).
9. FUENZALIDA, V. 1992a. «La ética cotidiana de la teleficción.» Chasqui 41, CIESPAL, Quito.
10. FUENZALIDA, V. 1992b. «Telenovelas y desarrollo» Dia-logos de la comunicación, N° 33 p. 35-40, Lima.
11. FUENZALIDA, V. 1993. «La TV infantil vista desde la televisión». CPU.
12. FUENZALIDA, V., HERMOSILLA, M.E. 1991. «¿Qué ve la gente en las telenovelas?» Estudios Sociales N° 68, trimestre 2, CPU, Santiago.
13. GONZALEZ, E., MOREL, C., HURTADO, M.L. FUENZALIDA, V. 1978. «Efectividad de la radio para difundir conceptos legales». Revista del Centro de Estudios Educativos, México, Vol. VIII, N° 2, p. 148-159.
14. GONZALEZ, E., MOREL, C., HURTADO, M.L., FUENZALIDA, V. 1981. «La televisión como medio de educación legal: evaluación de la teleserie Sentencia». Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, México, Vol. XI, N° 3, p. 111-124.
15. HERMOSILLA, M.E., HUNNEUS D., RIVERI, G., 1993. Imagen de mujer: mujer y medios de comunicación CENECA, Santiago.
16. LINDLOF, Th.R., SHATZER, M.J., WILKINSON, D. 1988. «Accommodation of video and television in the american family» en Lull, James. World Family Watch Television. Sage, p. 158192.

17. LOZANO, E. 1992. «The force of myth on popular narrative: the case of melodramatic serials». *Communication Theory*, 2,3. August, 1992, p. 207-220.
18. McANANY, E.G. 1992. «The telenovela and social change: popular culture, public policy and communication theory». Paper presentado a la Conferencia de IAMCR, Sao Paulo.
19. MORLEY, D. 1988. «Domestic relations: the framework of family viewing in Great Britain». En Lull, James. *World Family Watch Television*. Sage, p. 22-48.
20. ROGERS, E., ANTOLA, L. 1985. «Telenovelas: a latin american succes story». *Journal of Communication*, Vol. 35, N° 4.
21. ROGERS, E., SINGHAL, A. 1989. «Estrategias de educación entretenimiento». *Chasqui* N° 31, julio-set. p. 9-16, Quito.
22. ROGERS, E., SINGHAL, A. 1988. «Telenovelas para el desarrollo en la India». En *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, Vol. II, febrero, N° 4-5, Colima, p. 302.
23. SABIDO, M., JARA, R. 1989. «Marco teórico de las telenovelas mexicanas». *Chasqui*, N° 31, julio-set., Quito, p. 24-30.
24. SUBERCASEAUX, B. 1988. *Fin de siglo. La época de Balmaceda*. Aconcagua - CENECA, Santiago.
25. TUFTE, Th. 1992. «Everyday life and telenovelas». Paper presentado a la Conferencia de IAMCR, Sao Paulo.