

**XII Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social
FELAFACS - Pontificia Universidad Javeriana
Bogotá, septiembre de 2006**

Mesa: Los relatos del vacío: miedo, inseguridad e incertidumbre
Coordinadora: Maritza Ceballos

**Título: Are you ready? Discurso preventivo y guerra contra el terror de Estados
Unidos en Ready.gov**

Autores:

- **José M. Jarque** – Barcelona (Universidad Autónoma de Barcelona - Cataluña, España). Profesor de “Teoría práctica de la redacción periodística” y “Géneros de opinión” en el Departamento de Periodismo de la Universidad Autónoma de Barcelona. Es también investigador del Observatorio sobre la Cobertura de Conflictos (OCC) y coordinador del postgrado “La comunicación de los conflictos y de la paz”.
- **Héctor I. Navarro** – Vic (Universidad de Vic - Cataluña, España). Profesor de “Diseño y comunicación gráfica” y “Teoría de la imagen”. Director del Departamento de Comunicación Digital de la Facultad de Empresa y Comunicación.
- **Carlos A. Scolari** - Vic (Universidad de Vic – Cataluña, España). Vicedecano de la Facultad de Empresa y Comunicación. Profesor de “Lenguajes de la Comunicación” y “Fundamentos de Comunicación Digital” en el Departamento de Comunicación Digital. Director del Grup de Recerca d’Interaccions Digitals (GRID). Coordinador de la Red Iberoamericana de Comunicación Digital (ICOD).

Abstract

El artículo analiza la construcción del discurso preventivo de los Estados Unidos ante un posible ataque exterior dentro del contexto de la llamada "guerra contra el terror" desarrollada después de los atentados del 11 de setiembre del 2001, en los sitios web *Ready.gov* y *Listo.gov*.

El análisis comienza con una definición y descripción de este tipo de producción textual dentro del discurso social de principios del siglo XXI. Seguidamente, se centra en el estudio de los textos que conforman el sitio web *Ready.gov* —y su versión en castellano *Listo.gov*— de la Secretaría de Seguridad Nacional del gobierno de los Estados Unidos. El método de análisis seguido en la investigación es multidisciplinario y su finalidad es identificar las especificidades que caracterizan al discurso preventivo en relación con su contexto de producción.

De este primer análisis se desprende una serie de hipótesis y conclusiones sobre la matriz ideológica y los recursos retóricos que se pueden detectar y reconstruir en la producción del discurso preventivo en el contexto de una guerra —también discursiva y mediatizada— contra lo que ha sido definido *el terror*.

1. INTRODUCCION

La definición de un 'Otro' ha sido y es uno de los más básicos dispositivos retóricos para la construcción de hegemonías políticas. No hay nación sin extranjeros, no hay comunidad sin extraños. La caída del Muro, el final de la Guerra Fría y la apertura capitalista de Rusia y China tuvieron sus consecuencias retóricas. La volatilización de los antiguos enemigos comunistas llevó a que algunos pensarán en el "fin de la historia". Lo que pocos imaginaban es que entre los últimos fogonazos de la Guerra Fría —la resistencia a la invasión soviética de Afganistán en 1979— se estaba modelando el *nuevo enemigo* del siglo XXI. Los ataques con bombas a las Torres Gemelas a principios de los años 90 fueron sólo el anticipo de un conflicto global en el que hoy estamos inmersos. La pregunta es de rigor: ¿cómo se construye hoy el enemigo?

1.1 Descripción del "corpus"

Ready.gov es un sitio en línea desde el 2003 del Departamento de Seguridad Nacional destinado a informar a los ciudadanos y residentes de los Estados Unidos sobre las medidas a adoptar en caso de catástrofe natural o ataque terrorista. Al sitio original en inglés se ha sumado a finales del mismo año una versión en castellano (*Listo.gov*) donde se presentan los mismos contenidos aunque con algunas variaciones a nivel gráfico.¹ La interfaz y la arquitectura de la información de *Ready.gov* sufrieron una serie de transformaciones a lo largo de los años. Al principio el sitio presentaba un carácter generalista y le hablaba a un amplio espectro de usuarios. A comienzos del 2005 el sitio se subdividió en las tres secciones que todavía hoy perduran: *Ready Business* (dirigido a empresarios), *Ready America* (para las familias), y *Ready Kids* (dedicado a los niños) (ver Fig. 1).

¹ A partir de aquí utilizaremos indistintamente las expresiones *Ready.gov* o *Listo.gov* para referirnos al sitio. Las citas textuales provienen de la versión en castellano (*Listo.gov*) salvo donde indicado.

Los objetivos del sitio son explícitos: “educar al público en forma permanente sobre cómo prepararse en caso de una emergencia nacional, incluyendo la posibilidad de un ataque terrorista”. Como se puede observar, sobre las imágenes interactivas que conducen a las tres secciones se destaca un ‘termómetro’ que indica el nivel de alerta terrorista de los Estados Unidos.



Ready.gov (Marzo 2006)
Figura 1

1.2 Metodología de investigación

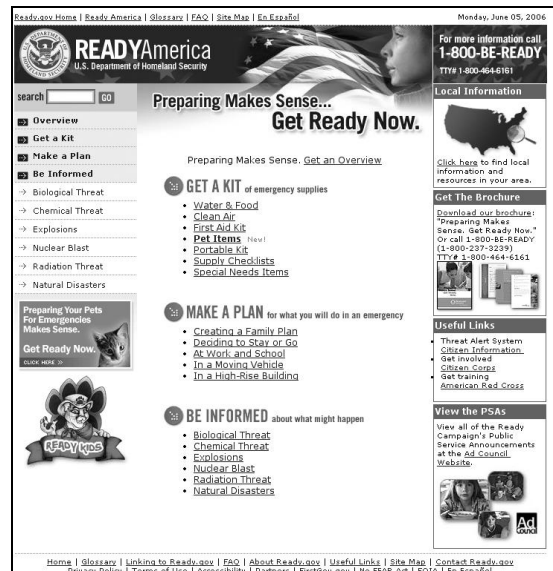
En el presente estudio se integran diferentes lecturas –semiótica, teoría política, análisis crítico del discurso y teorías de la imagen— y niveles de análisis –icónico, narrativo y discursivo—. Antes de continuar debemos dejar en claro que no nos interesa reproducir un tipo de análisis ideológico ya superado —fundado en la semiología de los años 60— que se centraba en pretender descubrir la ideología oculta del texto. Con el análisis de *Ready.gov* se busca avanzar en la reconstrucción de los dispositivos retóricos que fundan un discurso hegemónico.

2. ANALISIS

2.1 El discurso gráfico

En el análisis de *Ready.gov* partiremos del modelo de análisis de inspiración semiótica que propone Joly (1999), el cual se divide en mensaje plástico, icónico y verbal. Respecto al mensaje plástico, la interfaz gráfica presenta un diseño *estándar*, análoga a otras experiencias que se pueden visionar en la web. Respecto a la composición (Dondis, 2003), la información del sitio tiene un claro e inequívoco orden jerárquico, armónico y dinámico, en general. Los titulares muestran una visibilidad destacable y se complementan con imágenes de igual importancia. Los textos continuos son sucintos, puntuales y se presentan en pequeñas unidades o bloques fragmentados. Todas estas soluciones —brevedad, fragmentación y jerarquización— constituyen un principio básico de las técnicas de escritura on-line (Nielsen, 2000). Los menús de *Ready.gov* poseen una estructura jerárquica común a la mayoría de los sitios web (menú principal al lado izquierdo y otro secundario en la parte superior e inferior de las páginas-pantalla) (Ver Fig. 2).

Ready.gov presta una mayor atención al centro proporcional de la página-pantalla de inicio con las tres fotografías con las que abre el sitio web. Sucesivamente, una vez dentro de los diferentes apartados la jerarquía compositiva recae en el lado superior izquierdo de la página-pantalla con el menú principal. Las ilustraciones guardan una coherencia e uniformidad estilística. En cambio los sets y los modelos fotografiados son variados y no tienen una coherencia estilística global. Cabe destacar que en el apartado dedicado a los niños, el estilo y personalización de las imágenes es más evidente.



Ready.gov (Junio 2006)
Figura 2

En cuanto a los colores y la iluminación, el rojo, el azul y el blanco articulan las formas del sitio. En cada uno de los apartados los distintos contenidos juegan con esta tricromía más el negro. Se trata de una combinación con fuerza, que permite un contraste por tono en la composición y con una clara carga connotativa vinculada a la identidad cromática de los Estados Unidos.

Respecto al mensaje icónico, en primer lugar se debe mencionar la capacidad de representación metonímica que lleva a designar por contigüidad a partir de trozos de un todo (Joly, 1999). Una muestra es el apartado *Ready America* en el que un hombre, una mujer y un niño representan un núcleo familiar *convencional* norteamericano que se proyecta a toda la sociedad estadounidense.

La coherencia estilística de las ilustraciones se mantiene en todo el sitio a excepción del apartado para niños. Las fotografías no mantienen esta coherencia. La visión multiétnica de la representación iconográfica de los modelos en la versión en inglés (personas rubias, morenas, negros afroamericanos y otras etnias) no se repite en la versión en castellano. Sin embargo, en todos los casos se muestra la concepción clásica de la familia (padre, madre e hijo/a). Se puede decir que predomina la figura masculina en detrimento de la femenina, inclusive en el apartado de niños. En las ilustraciones de este apartado la figura masculina es protectora y orienta las acciones. Respecto a la representación humana, se destaca una inexpresividad que les confiere una neutralidad que no connota alarma, ni tensión en las situaciones de alerta.

Como ejemplo de esta inexpresividad podemos mencionar los ya tradicionales folletos de aviones donde se describen situaciones de riesgo. Todos los folletos de *Ready.gov* imitan ese estilo neutral, que desvincula el dolor y la angustia de las facciones de la cara (ver Fig. 3).



Ready.gov (junio 2006)

Figura 3

Finalmente se debe destacar que los mensajes visuales de *Ready.gov* no se alejan de otros mensajes que difunde el gobierno de los Estados Unidos en diferentes medios. Da la sensación de que ya los hemos visto, que son cotidianos y familiares. Podría decirse que hemos desarrollado un cierto sentido predictivo de lo visual como consecuencia de ese bombardeo al que nos vemos sometidos diariamente; se trata de la 'inteligencia visual' que pregonaba Heylighem (2000).

2.2 El programa narrativo de *Ready.gov*

La sección *Ready America* se abre con el siguiente texto:

"Los terroristas están intentando obtener armas biológicas, químicas, nucleares y radiológicas, y la amenaza de un ataque es real. Aquí en el Departamento de Seguridad Nacional, en todas las agencias del gobierno federal y en diferentes organizaciones de los Estados Unidos, estamos trabajando intensamente para fortalecer la seguridad de nuestro país. Hasta donde sea posible, deseamos prevenir los ataques terroristas antes de que sucedan. Todo ciudadano y residente debe informarse sobre las amenazas potenciales para que estemos mejor preparados para responder ante un ataque. Si bien es imposible predecir lo que va a pasar, o en qué circunstancias usted se va a encontrar, hay ciertas cosas sencillas que puede hacer ahora para prepararse a sí mismo y a sus seres queridos."

Desde una perspectiva semiótica el texto construye un enunciador muy claro: se trata de un *nosotros exclusivo*, un enunciador que habla en primera persona del plural pero que no incluye en la misma a los lectores. Este *nosotros* abarca al "Departamento de Seguridad Nacional, todas las agencias del gobierno federal y diferentes organizaciones de los Estados Unidos". El enunciatario construido por el discurso es un "ciudadano" o "residente" activo que "debe informarse sobre las

amenazas potenciales". Sólo en contadas ocasiones se construye un *nosotros inclusivo*, por ejemplo cuando se propone que "estemos mejor preparados para responder ante un ataque". Esta distancia entre el enunciador y el enunciatario nos servirá para encuadrar mejor este tipo de discurso y profundizar en su estructura narrativa. Antes de continuar se debe indicar que *Ready.gov* en ningún momento analiza ni describe las causas de los posibles ataques terroristas. Se supone que ese saber forma parte de la *enciclopedia* (Eco, 1979) de los visitantes del sitio. La competencia sobre las causas, en otras palabras, se construye fuera de *Ready.gov*. En *Ready.gov* el enunciador nos propone una serie de actividades a realizar, ciertas "cosas sencillas" para "prepararse a sí mismo y a sus seres queridos". Veamos esta sucesión de pasos:

Paso 1 - Prepare un equipo de suministros para emergencias: el enunciador recomienda tener listos dos equipos, uno fijo —por si debe "quedarse donde está"— y otro móvil por "si necesita cambiarse a otro lugar".

Paso 2 - Tenga un plan para actuar frente a una emergencia: hay que prepararse para "evaluar la situación, aplicar el sentido común y usar lo que tenga a la mano para cuidarse a sí mismo y a sus seres queridos". Entre otras cosas propone establecer "un plan de comunicaciones familiar".

Paso 3 - Manténgase informado acerca de lo que podría suceder: como mencionamos "existen importantes diferencias entre las diversas amenazas terroristas". El enunciador establece una taxonomía de las emergencias provocadas por el hombre: ataque biológico, químico, nuclear y radioactivo o "bomba sucia".

Estos tres pasos a seguir se encuadran dentro de lo que sería para la semiótica generativa un *programa narrativo*. Nos encontramos con un *sujeto* —el ciudadano o residente en los Estados Unidos— que debe alcanzar un *objeto* —su seguridad, la de los suyos y eventualmente la de su empresa y empleados—. En su camino hacia la seguridad el *sujeto* encontrará *ayudantes* (el Departamento de Seguridad Nacional y otros entes públicos) y *opositores* (los terroristas) que le facilitarán o no su marcha. Como en una fábula de Vladimir Propp, la información es el instrumento mágico que el *ayudante-estatal* brinda al *sujeto* para que éste pueda alcanzar su *objeto*.

2.2.1. Diversificación de los enunciatarios

El sitio *Ready.gov*, que construía allá por el año 2003 un enunciario generalista, se fue especializando con el tiempo. En primer lugar junto a *Ready.gov* fue creciendo la versión en castellano *Listo.gov*. En segundo lugar *Ready.gov* fue diversificando su discurso para construir diferentes colectivos de identificación. Actualmente —junio 2006— el sitio presenta tres secciones claramente diferenciadas: instrucciones para los ciudadanos (*Ready America*), para los empresarios (*Ready Business*) y para los niños (*Ready Kids*). A continuación se analizarán las dos últimas.

Ready Business: esta sección traduce en un lenguaje empresarial las instrucciones y consejos de *Ready America*. Los empresarios deben estar listos porque "la rapidez con la que su compañía pueda volver a su actividad normal de negocios después de un atentado terrorista, un tornado, un incendio o una inundación, frecuentemente depende de los planes de emergencia que se hayan establecido de antemano". Tratándose de empresarios, la información cuantitativa y el estilo discursivo del universo del marketing —que privilegia la planificación y la definición de estrategias basadas en la experiencia— que son casi obligatorios:

"Si tenemos en cuenta que el número de grandes catástrofes casi se duplicó durante los años 90, en comparación con la década anterior, la preparación es aún más crucial [...] Si bien, el Departamento de Seguridad Nacional está trabajando intensamente para prevenir atentados terroristas, la lección aprendida durante los atentados de 1993 en el World Trade Center, en 1995 en la Ciudad de Oklahoma y los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001, demuestran la importancia de estar preparados [...]"

Al igual que en *Ready America* también en esta sección nos encontramos con un uso del nosotros exclusivo. *Ready Business* enuncia desde un lugar específico —el Departamento de Seguridad Nacional— y, salvo contadas ocasiones, nunca genera una complicidad con el lector por medio de una inclusión del mismo. Otro elemento caro al discurso empresarial es la presentación de estudios de casos (*case histories*). *Ready Business* explica cómo la compañía Morgan Stanley educó a sus empleados después del primer atentado terrorista contra el World Trade Center en 1993. El 11 de septiembre de 2001 la planificación y la práctica dieron frutos: "[...] les llevó solamente 45 minutos llegar a un lugar seguro[...] Trece empleados de Morgan Stanley perdieron sus vidas el 11 de septiembre, pero muchos más podrían

haber fallecido si la compañía no hubiese tenido un plan contra desastres apropiado[...].” A modo de síntesis se puede decir que la traducción del mensaje generalista de *Ready America* a un estilo empresarial se realiza recurriendo a la información cuantitativa, el uso de conceptualizaciones provenientes del mundo del marketing y citando estudios de casos. El dispositivo enunciacional —el uso del nosotros exclusivo— se mantiene tanto en *Ready America* como en *Ready Business*.

Ready Kids: esta sección introduce algunas modificaciones en el dispositivo enunciacional. En este caso el enunciario es interpelado directamente:

"Are you ready to put your planning skills to good use? Are you ready to help your family get prepared for the unexpected? Your family can use this Web site to create a plan that will help you be ready for many different kinds of unexpected situations!".

Si *Ready Business* construye un enunciario empresarial, *Ready Kids* adapta los contenidos de *Ready America* a un enunciario infantil. La traducción no sólo abarca los aspectos enunciativos, ya que también la gráfica y las actividades propuestas están diseñadas para los niños. Los contenidos son siempre los mismos —tener listo un equipo de suministros, hacer un plan, estar informado, etc.— pero se presentan bajo forma de juegos y actividades didácticas.

2.2.2. El discurso multimedia/interactivo

¿Dónde se encuentra la especificidad de Internet en tanto medio de comunicación? ¿Qué dice *Ready.gov* que no se pueda decir/hacer con un soporte tradicional? Más allá de la gran difusión que la web permite alcanzar, las diferencias debemos buscarlas en la interactividad —una posibilidad explotada al máximo en *Ready Kids*— y en el hecho de brindar información "en tiempo real".

En este caso el "temómetro" que indica en la página de inicio el grado de alerta (del verde al rojo, pasando por toda una gama de emergencias) cumple una función meteorológica presente en muchos diarios digitales (Ver Fig. 4).



Ready.gov (Junio 2006)

Figura 4

2.3 El discurso preventivo en *Ready.gov*

La narrativa de *Ready.gov* está atravesada de una 'neurosis del destino' que sugiere que tanto los enunciadores de su discurso como sus usuarios están atrapados por un sino, "una orientación demoníaca de su existencia" (Chemana, 2004:149). El 'demoníaco' futuro ineludible que asola a los enunciatarios del sitio gubernamental es el de ser atacados, tal y como queda patente a tenor de afirmaciones como "la preparación tiene sentido" o "tenga un plan para actuar frente a una emergencia". De hecho, la estructura narrativa del sitio es similar a la narración de una profecía. Primero se interpretan los diferentes signos que anuncian el mal augurio o el turbio futuro. El 'termómetro' anuncia cuál es el estado de la atmósfera política. A continuación se procede a la emisión del presagio: "Los terroristas están intentando obtener armas biológicas, químicas, nucleares y radiológicas, y la amenaza de un ataque es real". En la segunda parte de la profecía se introducen los elementos necesarios para evitar el negro augurio: "Con un poco de planificación y sentido común, puede estar mejor preparado para lo inesperado". La previsión del oráculo, sin embargo, no alerta sólo sobre un posible "riesgo"² — algo que podría acontecer— sino que se trata de una "incertidumbre paradójica" que expresa una certeza implícita de que el ataque terrorista o el desastre natural van a producirse. En otras palabras, la facticidad de lo que se anuncia no es algo cuestionable y sólo una clave es la queda por conocer: el cuándo. Y en esta maraña de circunstancias adversas el único elemento que el ciudadano medio norteamericano puede llegar a controlar es el 'grado de impacto en su entorno'. A partir de esta premisa se erige la narrativa de la prevención en *Ready.gov* que conmina a minimizar los efectos del riesgo previsto y no tanto a su solución.

El 'riesgo' que atenaza en *Ready.gov* a los usuarios del sitio web, por lo tanto, se construye como algo 'previsiblemente ácrono'³ e ineludible y difícil de gestionar por las autoridades aunque no por ello desistan de su empeño: "Hasta donde sea posible, deseamos prevenir los ataques terroristas antes de que sucedan". Que la administración estadounidense pierda el rol de 'padre dominador' de la situación se evidencia en el programa de acción que propone a sus ciudadanos y en el que se apela sobre todo a una movilización-prevención individual al margen de las posibilidades del Estado: "Todo ciudadano y residente debe informarse sobre las

² La diferencia entre 'riesgo' e 'incertidumbre' se encuentra en "el grado de conocimiento que se tenga sobre las posibilidades de ocurrencia futura de accidentes potencialmente desastrosos o catastróficos" (Gil Calvo, 2003: 136).

³ Entendemos por *previsibilidad ácrona* el acontecimiento que se sabe que va a acontecer pero del que se desconoce el momento/tiempo en el que sucederá.

amenazas potenciales para que estemos mejor preparados para responder ante un ataque”.

2.3.1. Una gramática de la prevención

Tanto el terrorismo internacional como la acción de la naturaleza son, junto con las crisis económicas globales, los grandes riesgos que algunos sociólogos como Ulrich Beck han identificado como propios de la “sociedad del riesgo” (Beck, 2002: 4). Según la sociología del riesgo “al avanzar el proceso histórico de modernización lo que asciende no es el nivel agregado de seguridad pública y bienestar humano sino el saldo neto de inseguridad colectiva y riesgo social” (Gil Calvo, 2003: 23).

El discurso enunciado en *Ready.gov* encaja con esta pesimista perspectiva sobre el futuro inmediato que lo representa ya no como algo prometedor —inspirador de más progreso—, sino como un período amenazante en el que en el peligro difícil de controlar o predecir parece ser una condición indefectible y rutinaria. Tal y como afirma Francescutti (2004:49) “el futuro moderno se diferencia radicalmente del anterior, caracterizado por la repetición de lo conocido”. En esta construcción desalentadora del mañana el contexto que propicia un mundo globalizado juega un papel importante al comportar, también, la deslocalización de los riesgos. La amenaza, pues, más allá de las fronteras locales se tornan incalculables – inasibles— e irreversibles —difíciles de prever y tratar—. Crisis como la de Chernobil o los atentados del 11S o el 11M evidencian, de forma apabullante, que en la sociedad del riesgo global el Estado-Nación también queda relativizado.

Pero pese a que se constate que los venideros albueros son más complejos e inasibles los estados —como es el caso de *Ready.gov*— no renuncian a su empeño de proyectar un discurso que insiste en su capacidad para gestionar los grandes e inciertos retos derivados de un mundo globalizado. Así, en *Ready.gov* —al igual que en cualquier discurso sobre el riesgo o la amenaza— se despliega toda una narrativa sobre la precaución. La certeza de ser incapaces para hacer frente a algunas crisis, “obliga a las autoridades a ser alarmistas por pura prudencia preventiva, lo que aconseja a ponerse siempre en el peor de los casos” (Gil Calvo, 2003:136). Una gramática que apele a la prevención, sin embargo, no es posible si no se acompaña con una narrativa sobre el alarmismo o como mínimo una pequeña dosis de inducción al miedo: “En la sociedad de catástrofe [o del riesgo] este es un mecanismo clave mediante el cual el Estado de emergencia queda

institucionalizado como la norma” (Spence, 2005:291). La apelación al miedo es un elemento clásico en las campañas de defensa nacional norteamericanas y que se centra, la mayoría de las veces, en el terror al Otro: “[...] muchas veces la inducción al miedo en los Estados Unidos se basa en temores equívocos e irracionales que emanan de los prejuicios raciales o de la idea de que hay un comunista escondido debajo de cada cama” (Pratkanis & Aronson, 1994:216).

En las películas propagandísticas dirigidas a la población civil en la segunda guerra mundial, por ejemplo, el Departamento de Seguridad Nacional también llamaba a la acción —“Act now!”— en un contexto bélico en el que un ataque de cualquier índole por parte de los comunistas se asumía como más que probable —en este caso, el “Be Ready!” estaba interiorizado—. Pero una simple apelación al miedo es poco efectiva a no ser que la percepción de amenaza se considere cierta como en el contexto de una guerra o tras una catástrofe reciente. En ausencia de estas circunstancias, el discurso del terror debe perfilarse y se edifica la verosimilitud del riesgo mediante la enumeración de medidas concretas con las que actuar cuando sobrevenga la desgracia. Según Pratkanis y Aronson (1994:220) algunos experimentos sobre inducción al miedo han mostrado que aquellos mensajes que contienen “instrucciones concretas sobre cómo, cuándo y dónde pasar a la acción” son mucho más efectivos que aquellas recomendaciones que omiten esas indicaciones.

El Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos introduce en *Ready.gov* un conjunto de recomendaciones-prevenciones que pueden ayudar a los usuarios a superar su temor. Tradicionalmente, el recurso al miedo se torna más eficaz cuando⁴: 1) produce un serio sobresalto/probabilidad de frecuencia, 2) ofrece una recomendación concreta para superar la amenaza inductora del miedo, 3) las medidas propuestas se perciben como efectivas para amortiguar la amenaza y 4) la persona que recibe el mensaje cree que puede acometer la acción que se le encomienda. El discurso preventivo de *Ready.gov* responde a estas cuatro premisas.

Las apelaciones a la previsibilidad de un ataque o desastre —pese a no saber cuándo, único elemento imprevisible—, las recomendaciones y llamadas a la prevención, las experiencias sobre catástrofes naturales o terroristas, entre otros

⁴ La presente lista está elaborada a partir de los elementos propuestos por Pratkanis y Aronson (1994:216) y de los de la *Protection Motivation Theory* de Perloff (citado en Siversten, 2003:14—15)

elementos, conforman la enciclopedia o marco interpretativo del sitio. En el que también se aprecia una apelación implícita al miedo que, como toda sugerencia, “aunque no puede crear falsas alarmas sí puede, por supuesto, tanto magnificar la alarma social, elevándola de escala, como sobre todo inducir expectativas imaginarias sobre lo que no ha ocurrido aún pero podría llegar a suceder. Es la técnica del suspense [...], que juega con el miedo a la incertidumbre” (Gil Calvo, 2003: 164).

El discurso preventivo pues bascula entre una funesta resignación ante la certeza de que lo que se anuncia va a suceder, y la movilización para reducir los efectos de la terrible catástrofe. El resultado final es la construcción de un riesgo o terror más o menos minimizado o limitado en función de la capacidad de las propias víctimas del terrible albur. En *Ready.gov* implícitamente, pues y más allá del *esté preparado (Be ready)*, también planea un ‘usted mismo’. Las guías de ‘salvación’ y consejos se consagran como las herramientas que proporciona un Estado protector pero que a la vez sanciona o desautoriza una actitud no gregaria respecto a las advertencias sobre el riesgo. El Estado como ayudante suministra además de la información útil para superar la crisis, otra implícita que sugiere e insiste sobre las consecuencias que puede acarrear no seguir sus exhortaciones. Es decir, el Estado despliega también un discurso en el que se muestra lo que Perloff (citado en Siversten, 2003:14-15) llama *envergadura de la nocividad*, o las consecuencias nocivas de no seguir los procedimientos apuntados. El incumplimiento sólo puede acarrear que el individuo perezca en la crisis o catástrofe (sanción implícita). El traslado de la carga de responsabilidad del Estado al ciudadano ramifica el discurso sancionador de la administración en el afluyente discursivo del ‘desamparo individual’. Y que se construya la figura de un ‘individuo-responsable’ de su sino en la crisis contribuye a dar verosimilitud a la narrativa sobre la facticidad del terror que se augura y al de la necesidad de prevención.

3. CONCLUSIONES

Los textos que componen *Ready.gov* expresan la dualidad de ser manuales preventivos y pautas de comportamiento cuando se produzca el ataque. El discurso del sitio se puede comparar con producciones similares como las campañas propagandísticas realizadas en los años de la Guerra Fría para advertir del peligro

comunista o indicar a los ciudadanos cómo sobrevivir a un ataque nuclear. Veamos con algo más de detalle los puntos más relevantes del análisis de *Ready.gov*.

Estado-Ayudante: *Ready.gov* se anuncia como garante del sentido común preventivo y precisa las pautas de actuación necesarias y la actitud ante la eventualidad, haciendo énfasis en el ataque terrorista. El Estado es el *ayudante* de esta fábula, el proveedor del instrumento mágico (la información necesaria para sobrevivir). Desde una perspectiva enunciativa debemos indicar que el uso del *nosotros exclusivo* ("nosotros... las instituciones estatales") genera una distancia entre el enunciador y el enunciatario. El enunciador posee un saber y lo transmite al enunciatario (tal como sucede en los discursos didácticos e informativos). Si bien el discurso informativo y el discurso didáctico a menudo coinciden —ambos tratan de hacer saber algo, tienen la capacidad de transmitirlo (poder decir) y están legitimados para hacerlo (poder de decir)—, normalmente el periodista cede la palabra al especialista cuando se trata de explicar procesos o conceptos de orden científico (Scolari, 2006). En nuestro caso es el Estado quien asume directamente la tarea de hacer saber a sus ciudadanos cuáles medidas adoptar para estar listos de frente al riesgo de un ataque terrorista. Pero las similitudes con el discurso periodístico o didáctico terminan aquí. El discurso preventivo de *Ready.gov* no explicita las causas de los posibles ataques ya que esa competencia se construye fuera de la web (por ejemplo en los medios masivos).

Desaparición del Otro: Si en los años de la Guerra Fría las intenciones de los enemigos comunistas estaban claras —querían imponer un sistema político y económico—, los objetivos de los terroristas son menos evidentes. Uno de los datos más interesantes que emergen del análisis de *Ready.org* es la ausencia de una descripción del enemigo. El Otro está al acecho pero no lo podemos ver, se encuentra camuflado entre nosotros pero no resulta fácil identificarlo. El enemigo, ahora, es ubicuo. Esta ubicuidad se complementa con el presupuesto discursivo-ideológico que caracteriza a la agresión terrorista a partir de su 'previsibilidad ácrona': se sabe que acontecerá pero no el cuándo.

Naturalización: En *Ready.gov* el terrorismo aparece junto a las catástrofes naturales. Las medidas a tomar en caso de "situaciones inesperadas" son similares en caso de tornado, terremoto o ataque biológico. Esta naturalización del ataque terrorista viene a complementar la ausencia de un tiempo del ataque (previsibilidad ácrona): los terroristas, como un tornado o movimiento sísmico, pueden golpear en

cualquier momento. Recordemos al pasar que la naturalización —negar la historia, presentar un hecho como parte de un devenir extraño a la intervención humana, recubrir la artificialidad que la acción del hombre imprime a sus mercancías— es uno de los componentes básicos del mito tal como lo describiera Roland Barthes en sus *Mythologies* (1957).

Semiosis del discurso preventivo: Trazar fronteras, aislarse del extranjero o evitar la contaminación con lo que viene de afuera son rasgos comunes a casi todas las culturas (Scolari, 2005). *Ready.gov* marca un territorio, delinea un enemigo y separa las aguas. En ese sentido el sitio se presenta como un complejo dispositivo que encuadra temporal y espacialmente el ataque. Como se pudo observar la amenaza terrorista ha dejado de ser imprevista para convertirse en inevitable y ubicua.

La oposición entre lo previsto y lo extraño (o entre lo normal y lo imprevisto) ha sido trabajada desde la perspectiva semiótica a propósito del discurso informativo (Marrone, 2001) y de los acontecimientos casuales que se vuelven causales (Lozano, 2004). Si aplicamos el cuadrado semiótico greimasiano podemos reconstruir esta articulación semántica (ver Fig. 5). Según Marrone (2001:94) lo extraño presupone lo imprevisto, lo imprevisto es la negación de lo previsto y éste último presupone lo normal.

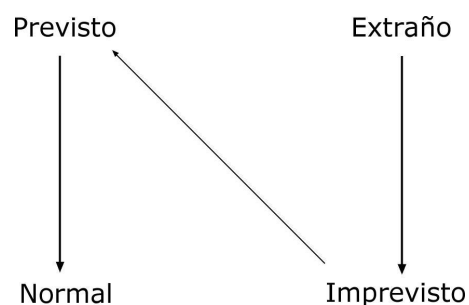


Figura 5
De lo extraño a lo normal

Si un hombre muerde a un perro (hecho extraño) terminamos naturalizando que los perros muerdan a los hombres (hecho normal). En cierta manera el discurso informativo invierte el recorrido que acabamos de describir: partiendo de lo normal —que no es noticia— llega a lo extraño, a lo noticiable. La misma gramática narrativa sirve para encuadrar eventos extraños e imprevistos como los ataques del 11S:

"[...] el recorrido de /extraño/ a /normal/ se adquiere mediante una gramática narrativa, recordando siempre que por narratividad debe entenderse como el principio organizador de cualquier discurso. Lo narrativo, más allá de la forma narrativa, es un principio de inteligibilidad" (Lozano, 2004:132).

El análisis de *Ready.gov* nos permite deducir que nos encontramos en otra fase: lo que fue casual y extraño —el ataque terrorista— ha sido naturalizado. Como

cualquier otra catástrofe natural —antes o después un meteorito caerá sobre la Tierra...—(fuera), el ataque terrorista se ha vuelto previsible y por lo tanto debemos prepararnos.

BIBLIOGRAFIA

Barthes, Roland. *Mythologies*. París: Editions du Seuil, 1957.

Beck, Ulrich. "The Silence of Words and Political Dynamics in the World Risk Society" [En línea] en *Logos on line 1.4*, 2002. [Consulta: 20 feb. 2006]. Disponible en:
<<http://logosonline.home.igc.org/beck.pdf>>.

Chemana, Roland; Vandermersch, Bernard (Dirs.). *Diccionario del Psicoanálisis*. Madrid: Amorrortu, 2004.

Dondis, Donis. *La sintaxis de la imagen: introducción al alfabeto visual*. Barcelona: Gustavo Gili, 2003.

Eco, Humberto. *Lector in Fabula*. Barcelona: Lumen, 1981 (ed. orig. *Lector in Fabula*. Milán: Bompiani, 1979).

Francescutti, Pablo. *La pantalla profética: cuando las ficciones se convierten en realidad*. Madrid: Cátedra, 2004.

Gil Calvo, Enrique. *El Miedo es el mensaje: riesgo, incertidumbres y medios de comunicación*. Madrid: Alianza, 2003.

Heylighem, F. "Indresing Intelligence the Flynn Efecct" [En línea] en *Principia Cibernetica Web*. 22 Ag. de 2000. [Consulta: 3 mar. 2006]. Disponible en:
<<http://pespmc1.vub.ac.be/flynnneff.htm>>.

Joly, Martine. *La imagen fija*. Buenos Aires: Biblioteca de la mirada, 1999.

Lozano, Jorge. "11S Todavía: semiótica del Acontecimiento y Explosión" en *CIC: Cuadernos de Información y Comunicación*, Vol. 9. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2004.

Marrone, Gianfranco. *Corpi Sociali: processi comunicativi e semiotica del testo*. Turín: Einaudi, 2001.

Nielsen, Jacob. *Designing Web Usability*. Indianápolis: New Riders, 2000.

Pratkanis, Anthony; Aronson, Elliot. *La era de la propaganda: uso y abuso de la persuasión*. Barcelona: Paidós, 1994.

Scolari, Carlos. *No Pasarán: las invasiones alienígenas desde Wells hasta Spielberg*. Madrid: Páginas de Espuma, 2005.

_____. *Communication, crisis and hegemony: Country Risk and Social Discourses during the Argentine crisis (1999-2002)*. Comunicación presentada en el Congreso ICA 2006, Dresden (Alemania, 2006)

Sivertsen, Eskil. *Fight against terrorism begins at home: ready campaign analysis* [En línea], 2003. [Consulta: 13 mar. 2006]. Disponible en:
<http://home.no.net/eskils/pdf/Ready_Campaign_Analysis.pdf>.

Spence, Keith. "World Risk Society and War Against Terror" [En línea] en *Political Studies* 53:2 p.284, 2005. [Consulta: 20 mar. de 2006] Disponible en:
<<http://www.blackwell—synergy.com/doi/abs/10.1111/j.1467—9248.2005.00529.x>>.