

## **TELENOVELAS Y DESARROLLO**

Valerio Fuenzalida

Este documento presenta brevemente dos casos de narrativa ficcional por televisión producidos en Chile con la intención de contribuir al desarrollo de la calidad de vida. También entrega resultados de investigación de la recepción de telenovelas que ayudan a precisar las condiciones de producción para una real efectividad de estos mensajes pro-desarrollo.

### **I. «EL MILAGRO DE VIVIR»: TELENOVELA Y SALUD**

Esta telenovela de 80 capítulos (48 minutos c/u) fue producida en 1990 por Televisión Nacional de Chile y emitida en el horario estelar de la 19:30 horas.

La narración ocurre en dos mundos paralelos: una clínica de clase alta y un policlínico de sectores populares. La trama relata amores, tensiones y conflictos entre 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 24.2%. El rating obtenido por «El Milagro de Vivir» fue el más bajo entre las 10 telenovelas producidas y emitidas por TVN en ese horario, entre los años 1981 y 1990.

No existe una evaluación específica de la telenovela «El Milagro de Vivir» que permita comprenderla 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 (1989-1990); ellas son 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. «SENTENCIA»: SERIE SOBRE DRAMAS LEGALES**

El proyecto «Sentencia» fue realizado en Chile en los años 1975-1977 y pretendía que sectores populares aprendieran contenidos legales a través de la radio y tele dramatización de casos de origen real; para ello se produjo y se evaluó 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<sup>1</sup>.

a) Audiencia.- La audiencia de la serie radial «Sentencia» fue de 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 4 canales de TV disponibles.

b) Conocimiento y resolución de problemas legales.- 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 determinó los casos legales -basados en un archivo de casos reales- y precisó cuatro o cinco objetivos legales 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 específicos y mensurables era consistente con el fuerte impulso a la Tecnología Educativa de esa 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 con la necesidad del acceso al abogado, quien en realidad -y en la serie ficcional- actúa como el mediador indispensable para un acceso efectivo a la justicia.

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

- a mayor cercanía del mensaje al modelo de acción dramática, mayor entretención en la audiencia;
- 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 específicos 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 del caso de la serie «Sentencia», la emoción dramática aparecería como un recurso para entretener al televidente, pero finalmente distractor o bloqueador del aprendizaje; emoción, entonces que sería preciso «enfriar», neutralizar o contrarrestar con la introducción de mecanismos conceptualizadores<sup>3</sup>. Más adelante revisaremos esta hipótesis racionalizadora a la luz de la percepción de la audiencia.

### **III. DATOS DE LA RECEPCIÓN DE TELENÓVELAS**

Entre los años 1985-1990 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 dos experiencias anteriormente mencionadas; además entregan valiosas orientaciones para la producción y precisan el impacto educativo que es realísticamente posible esperar de las telenovelas<sup>3</sup>.

Según esos datos, la eficiencia educativa de los mensajes televisivos depende tanto de la percepción de los televidentes como del adecuado manejo del medio.

#### **1 . El factor televidente**

##### **1.1. La apropiación educativa**

Los estudios señalan que ocurre un proceso de «apropiación educativa» por el cual muchos televidentes perciben como «educativos» programas que presentan situaciones, conductas, 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 «entretención». La resignificación educativa es extraída por el receptor, como si fuera un subproducto, desde el interior de un género y de un texto de «entretención».

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 siente motivaciones.

##### **1.2. Reconocimiento e identificación**

Los estudios de recepción de telenovelas constatan que en la audiencia ocurren los procesos clásicos de identificación y proyección.

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 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 participatorios» de conflictos 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 observados con gran interés cuando son reconocidos como propios.

### **1.3. Temas y necesidades**

Según los estudios de recepción los intereses educativos que satisface la telenovela están más vinculados con la calidad de la vida cotidiana de la familia, con el desarrollo personal, social y económico de los grupos.

La necesidad de modelos afectivos lleva a los jóvenes 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 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, nuevas situaciones de vida, conflictos religiosos, etc.

Como es posible constatar, estas necesidades educativas están más relacionadas con la vida cotidiana y no con las temáticas propias de la enseñanza escolar.

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

Los estudios de recepción señalan que la gente otorga sólo a ciertos programas una atención dedicada, la cual varía según los intereses de la audiencia y los géneros.

Los magazines del mediodía se adecúan a las condiciones de recepción, en particular de muchas mujeres. En efecto, a esa hora se han concluido algunos quehaceres del hogar y muchas dueñas de casa se concentran en alguna habitación -la cocina en sectores populares y medios - y les agrada prestar atención a un programa que presenta una secuencia amena de variedades.

El carácter ligero de muchos segmentos permite oír o atender mientras se realizan otras actividades; el humor, canciones y concursos, junto a la permanente interpelación del animador, crean un sentimiento de compañía grata y entretenimiento mientras se efectúan los quehaceres.

Pero también es posible prestar mayor atención a breves espacios que son considerados relevantes por el receptor. En efecto, junto a espacios de distracción y agrado, los y las televidentes aprecian módulos con recetas de cocina, información de moda y belleza, libros, salud e higiene, notas de regiones del país, consultas a especialistas en educación, psicología, relaciones afectivas y otros temas.

Este género permite breves momentos de atención intensa en un trasfondo general de entretenimiento ligera durante otras actividades extratelevisivas.

En géneros como el gran reportaje –(«Informe Especial»)– se reconocen los graves y dramáticos problemas sociales que afectan a la propia vida cotidiana (aborto, cáncer, SIDA, drogadicción, delincuen-

cia, etc.). El programa adquiere valor educativo pues la audiencia siente que ayuda a enfrentar esa cruda realidad. Entonces amerita una atención más concentrada

La exposición a la telenovela se efectúa en momentos de descanso y distensión. Las telenovelas postmeridianas (14.00 horas aproximadamente) son vistas especialmente por mujeres que sienten merecer un reparador descanso tras las tareas en el hogar. Las telenovelas vespertinas (19:00 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 serios conceptos, sino relajarse con ficciones en las cuales esté presente «la vida» con sus ingredientes de drama y humor, de profundidad y frivolidad.

La gente ocasionalmente y sólo ante fuertes motivaciones personales dedica a los programas de TV la atención y concentración que demanda el aprendizaje formal. Es irreal, entonces, suponer una audiencia que dedica una atención intensa por varias horas diarias a diversos programas de la TV Broadcasting. Los diversos géneros -sean relatos ficcionales, grandes reportajes o géneros livianos- aparecen útiles para tratar los diversos temas de la vida cotidiana, pero deben adecuarse a la atención diferencial del televidente de acuerdo con sus condiciones de recepción.

## **2. El manejo del medio**

Además del factor personal en la resignificación educativa de los programas interviene el manejo adecuado de ciertas características del medio televisivo.

### **2.1. El lenguaje glamoroso**

El lenguaje televisivo en tanto conjunto de signos icónicos concretos, dinámicos y musicalizados, es más apto para la ficción narrativa y la identificación emocional que para la abstracción y el análisis; la TV es un medio con un lenguaje asociacionista, polisémico y glamoroso, que afecta más a la fantasía y al deseo que a la razón analítica.

La eficiencia del lenguaje televisivo es diferente a la eficiencia de la palabra escrita y oral; diferente por tanto a la influencia de los textos escritos y de las clases. Por ello el recuerdo de los textos verbales es más preciso y diferenciado (= articulado) que el recuerdo de los mensajes audiovisuales; en este caso el recuerdo es más afectivo y globalizador.

Esto señala que es irreal pedir a la TV la eficiencia analítica y ordenadora del lenguaje articulado y, por tanto, los objetivos específicos propios de la enseñanza formal en la Escuela.

### **2.2 Diversa verosimilitud de los géneros**

Los estudios de audiencia también señalan que cada género televisivo estructura una peculiar y compleja relación con el televidente.

La ficción atrae en tanto es un juego entre lo conocido que se reconoce y lo desconocido que aporta novedad. Ante conflictos o sentimientos reconocidos como propios se quiere saber nuevas o diferentes formas de actuación. La verdad del género telenovela está en su capacidad de hablar de la vida (reconocimiento) al interior de la fantasía ficcional. El género tiene, entonces, una verdad interna, una verosimilitud según las reglas de la analogía, las cuales no son las reglas -más bien referenciales- del documental, del reportaje, o del informativo noticioso. La analogía y la metáfora remiten a lo distinto,

en cuyo interior se descubre una simetría.

Las diferentes expectativas ante los géneros lleva a la audiencia a aceptar o rechazar ciertos temas, según los programas en que sean tratados. Las discusiones de política son apreciadas de modo positivo en programas con un carácter explícito de debate social; en cambio las alusiones a política contingente al interior de una telenovela, al romper la verosimilitud del género son percibidas como intentos encubiertos de manipulación, los cuales suscitan emociones de desagrado y rabia en los televidentes.

### **2.3. Valor formativo de la emoción**

En los estudios de recepción los televidentes reconocen un «aprendizaje» a través de la vivencia de emociones ante situaciones o personajes ficticiales, que determina que éstos sean considerados «héroes» o «malvados».

No sólo reconocen identificación emocional positiva con los «héroes» sino también experimentan sentimientos de horror, rechazo, indignación, rebeldía, desprecio ante la torpeza, etc. ante situaciones o personajes que exhiben conductas que ellos consideran desviadas o inconvenientes.

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.

Constatar que para el televidente es formativo el «reconocimiento simbólico 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.

Retomando el caso de la serie «Sentencia», la revaloración de la emoción en la ficción permite resolver la relación aprendizaje emoción de una manera diferente, haciendo innecesario «racionalizar» el género narrativo.

En efecto, ya que el género narrativo en televisión no comunica eficientemente los objetivos conceptuales, específicos y segmentados de la enseñanza escolar, para que 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; 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 deseables.

## **IV. LA EFICIENCIA EDUCATIVA POSIBLE**

Después de haber revisado las condiciones de utilidad de la telenovela en relación a su contribución al desarrollo es preciso discutir en general la eficiencia educativa posible a la TV<sup>4</sup>.

Esto debe ser mencionado aquí para dar un marco conceptual que dimensione las expectativas sobre la eficiencia educativa de la TV en estos programas.

Tanto en sectores de izquierda como en sectores conservadores la TV es concebida con una devastadora

causalidad maléfica; no sólo eficiente sino suficiente para producir socialmente los supuestos daños resultantes.

Al otro extremo de la «satanización» de la TV existe también una percepción desmesurada, esta vez de su acción benéfica. La estrategia difusora de innovaciones ha sido evaluada como excesivamente optimista y con una confianza ingenua en la influencia modernizadora de la comunicación.

Señalemos algunos límites en la influencia de la TV con el objeto de obtener una expectativa más realista acerca de su potencial influencia educativa para el desarrollo.

Ya se ha mencionado que el lenguaje televisivo es más apto para la ficción narrativa y la identificación emocional que para la abstracción y el análisis; el lenguaje asociacionista, polisémico y glamoroso de la TV afecta mejor a la fantasía y al deseo.

En segundo lugar es preciso recordar que la influencia de la TV está mediada por sus diversos géneros. Es una afectación multifacética pues corresponde más a una diversidad que a una influencia unívoca.

Pero la apropiación diferencial del televidente es un tercer límite, el cual señala que no toda «modelación», «identificación», y «apropiación» es lograda aun cuando sea intentada deliberadamente por un emisor. El receptor otorga audiencia y se apropia de aquello hacia lo cual siente motivaciones.

El modo televisivo de involucrar y afectar al televidente aparece, entonces, bastante más complejo y sutil que las fantasías propuestas por la teoría de la manipulación omnipotente (maléfica o benéfica).

Expresado de un modo positivo, los objetivos adecuados y posibles para el medio televisivo son mas bien:

- \* difundir masivamente, sensibilizar
- \* emocionar
- \* legitimar
- \* valorar, prestigiar
- \* interesar, motivar
- \* aprestar

El estudio de la recepción ayuda a precisar la influencia que la televisión puede realísticamente desempeñar en programas educativos pro-desarrollo. Su impacto potencial es mucho más actitudinal y motivador que analítico-conceptualizador, o nocional-concientizador, o de modelación mecanicista de conductas.

De acuerdo con esta postura los objetivos de salud asignados a la telenovela «El Milagro de Vivir» aparecen más realistas y posibles de lograr que los objetivos de aprendizaje específico asignados a la serie «Sentencia».

## **V. CONCLUSIÓN**

La revisión teórica basada en la interpretación de la audiencia abre caminos a nuevos intentos conceptuales y formales en una Televisión para el Desarrollo.

Una palabra clave que unifica la perspectiva del receptor es «reconocimiento».

La identificación y la modelación son posibles con personajes y situaciones en la telenovela, si el receptor se reconoce en ellos emocionalmente. Por tanto, no cualquier identificación ni modelación son posibles.

En el gran reportaje, tipo «Informe Especial» se reconocen los graves y dramáticos problemas de la propia vida cotidiana. Entonces adquiere un valor cultural y educativo, pues capacita para enfrentar esa cruda realidad.

Desde la apropiación educativa y la resignificación del televidente, los diversos géneros -sean relatos ficcionales, grandes reportajes, o géneros livianos- aparecen con valor para tratar la complejidad de la realidad cotidiana.

La apropiación del receptor muestra que sus necesidades educativas están más vinculadas con la calidad de la vida diaria.

Desde el receptor, entonces, es posible precisar las temáticas educativas y culturales que interesan a la audiencia y los géneros atractivos para producir programas que contribuyan al desarrollo y a incrementar la calidad de vida.

Esta postura no busca la manipulación encubierta de la audiencia, sino que asume seriamente las necesidades educativas y las preferencias por géneros televisivos de la gente. Así, esta postura es consistente también con los nuevos conceptos sobre la superación del subdesarrollo y la pobreza, en los cuales aparece central el protagonismo de la gente y la iniciativa grupal.

El protagonismo de la gente implica la atención hacia sus necesidades y motivaciones. Mientras en los modelos de desarrollo burocráticos, estatistas y tecnocráticos lo que cuenta finalmente es la definición de metas y objetivos por parte de los planificadores con exclusión de la percepción subjetiva de los grupos, el desarrollo protagonizado por los grupos sociales supone una valoración de sus propias percepciones acerca de sus necesidades y prioridades las cuales será preciso compatibilizar y articular con las necesidades detectadas a través de instrumentos objetivos de observación y con las necesidades socialmente definidas.

La relevancia práctica de este nuevo enfoque teórico es plantear una forma de televisión educativa para el desarrollo en la cual:

- los temas y contenidos se originan a partir de las necesidades percibidas por el televidente;
- se elabora en programas a partir de los géneros televisivos y formas semióticas percibidas como educativos y atractivos por la audiencia;
- estos programas son apreciados por las estaciones de TV pues son masivos y de alta audiencia.

#### **NOTAS.-**

1. Cfr. González E., Morel C., Hurtado M.L., Fuenzalida V. «Efectividad de la Radio para difundir conceptos legales». Revista del Centro de Estudios Educativos. México. Vol. VII (1978) N° 2, p. 148-159. De los mismos autores: «La televisión como medio de educación legal: evaluación de la teleserie «Sentencia» Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. México. Vol. XI (1981), N° 2, p. 111-124.
2. Fuenzalida, Valerio. «Notas sobre la evaluación de «Sentencia». Universidad Católica de Chile. Diciembre de 1977. (documento mimeografiado). En 1984 en una de las llamadas «telenovelas pro-desarrollo» de la India se ha introducido un



mecanismo conceptualizador, como los sugeridos en base a la concepción brechtiana. Cfr Rogers, E, Singhal A. «Telenovelas para el desarrollo en la India», en Estudios sobre las culturas contemporáneas. Vol. II. Febrero 1988. N° 4-5. Colima. p. 302. También: «Telenovelas pro-desarrollo». Chasqui N° 31. julio-sept. 89. Quito. p. 8-41. Brown W., Singhal A., Rogers E. «Pro-development soap operas: a new approach to development communication». Media Development. 4/1989. London. p. 43-47.

3. Fuenzalida V., Hermosilla M.E. «¿Qué le ve la gente en las telenovelas?» Estudios N° 68. Trimestre 2, 9 CPU.

4. En esta presentación nos hemos focalizado en la telenovela. Para los géneros de gran reportaje y magazines ver: Fuenzalida V. «Televisión, Pobreza y Desarrollo». CPU. Santiago. 1991.