



7. PAPER DELS AGENTS EMISSORS I MEDIADORS EN LA VALORACIÓ I LA INTERIORITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ

Entenem per *agents emissors* tots aquells que emeten missatges, que transmeten informació sobre seguretat alimentària. Els missatges emesos pels mitjans de comunicació de masses són els més visibles i els més amplificats, la qual cosa no vol dir que només s'hagi de tenir en compte aquests mitjans. Efectivament, no s'ha de menystenir la informació transmesa mitjançant la comunicació personal de determinats agents anomenats *experts* —veurem més endavant quins són els contextos de transmissió d'aquests missatges. Així mateix, cal considerar el paper dels *agents mediadors*, és a dir, aquells que interpreten i tradueixen els missatges transmesos pels agents emissors, que els tornen a fer circular, però reconstruïts. D'agents mediadors n'hi ha de dos tipus: els primers mediadors són al centre mateix de la comunicació de masses, els *periodistes*; els segons mediadors actuen en l'àmbit de la comunicació personal, els *líders d'opinió*.

Anem a veure a grans trets els principals agents emissors en els mitjans de comunicació de masses; bàsicament són: els representants dels poders públics —polítics i Administració—, els representants del coneixement científicotècnic, els *experts*, els representants de l'esfera econòmica, els agents econòmics i les associacions de consumidors.

7.1. Agents polítics

7.1.1. Polítics i credibilitat

Socialment és un fet destacat i prou significatiu que, a hores d'ara i en la nostra societat, la credibilitat que es declara atorgar als representants polítics és extraordinàriament baixa, i no només a Catalunya o a Espanya sinó igualment als altres països europeus, com així ho reflecteix l'Eurobaròmetre. Resulta evident que si la valoració que se'n fa es tan negativa, en general, també ho serà quan aquests agents tractin qüestions relacionades amb la seguretat alimentària; efectivament, entre les persones entrevistades les declaracions altament desqualificadores han estat recurrents, per no dir unànimes. De fet, cap dels entrevistats ha manifestat atorgar-los una credibilitat elevada, d'entrada i parlant en termes generals; els atributs altament desqualificadors són freqüents, i no són escasses les expressions de desafecció i disgust: “*no m'agraden els polítics*”. Cal destacar que aquestes representacions sobre la classe política apareixen àmpliament esteses, són compartides i travessen tots els grups d'edat, sense diferències de gènere^{159, 160, 161, 162, 163}.

Aquesta unanimitat mereix una anàlisi més aprofundida, però allò que sí es pot afirmar amb rotunditat és que **la visió negativa de la política i d'aquelles persones que s'hi dediquen és un repertori interpretatiu àmpliament estès i interioritzat**. De fet, quan s'*opina* sobre política sembla ser clarament

¹⁵⁹ “*Mira els polítics, si els escoltes, tots són dolents. Dit per ells mateixos. Estan tota l'estona desbarrant els uns contra els altres. Llavors, jo a qui creuré? Tots són interessos pel mig, i les coses que es cobreixen entre ells! Tu m'amagues això i jo t'amago allò altre! I la desconfiança ja comença a nivell ideològic, tots els temes que tu toquis, arribant fins a l'alimentació que és del que parlàvem, també penses igual*” (Home, 70 anys)

¹⁶⁰ “*És el que dèiem dels polítics, que s'han de justificar. Passa una cosa i creen una comissió. Una comissió que no fa res, viure bé. Però ni treuen unes conclusions vàlides, ni t'informen de res... Només els interessa mantenir-se en el càrrec*” (Dona, 69 anys)

¹⁶¹ “*Els polítics normalment menteixen tots. Llavors, lògicament, no confio en ells. Els polítics ja poden dir missa, no em crec res! Com que sé que tot és per a ells, tot cap al seu sac!, doncs això, no me'ls crec*” (Dona, 42 anys)

¹⁶² “*La política no m'agrada gens, no veig que sigui neta, tot són mentides, tots van amb insults, dient-se el nom del porc els uns als altres... Ja no voto, no vull votar persones en qui no confio. Quan vegi una persona que tingui sentit comú, a la millor votaré, però no veig ningú amb sentit comú. Veus que no fan res per la gent, només per a ells mateixos, a emportar-se tot el que puguin, i després de 4 anys d'emportar-se tot el que poden, tant se'ls en fa la resta!*” (Dona, 57 anys)

¹⁶³ “*Crec que els polítics es fixen abans en una altra cosa que en l'alimentació. Es fixen en qualsevol cosa que els doni vots. En tinc una visió molt negativa, no m'agrada la política*” (Dona, 42 anys)

hegemònic —no és així quan es parla de situacions concretes i de polítics concrets—: ni un de sol dels entrevistats ha manifestat l'opinió contrària, només en alguns casos han expressat una desaprovació més matisada, que sols suavitza la valoració més difosa però no la contraduï frontalment. Així, una part d'informadors —minoritària—, encara que atribueix alguna —o totes— les valoracions anteriors als membres de la classe política, considera a més que no s'ha de generalitzar ja que en aquest àmbit —com en qualsevol altre— es pot trobar gent honesta i gent deshonest¹⁶⁴; en altres casos es matisa la desaprovació dels representants polítics amb l'afirmació “*no entenc de política*”, tot i que aquest baix coneixement reconegut no es tradueix en una opinió més favorable. Es tracta, com s'ha dit, d'una representació forta, ben assentada i compartida sobre la vida social.

Com a punt de partida, doncs, la primera evidència demostra que se sol atorgar una credibilitat molt baixa als missatges emesos pels agents polítics i quan se'ls compara amb la credibilitat d'altres, surten com a perdedors clars; a la pregunta si es concedeix més credibilitat a un científic o tècnic —a un expert en general^{165, 166, 167}— o a un representant polític, la resposta és clara, unànime i contundent: s'atorga més credibilitat als primers que no pas als segons. En alguns moments, també es fa explícita la comparació entre dos agents ben diferenciats: els polítics i els venedors, de la qual surten clarament afavorits els segons¹⁶⁸. Les raons que s'addueixen més sovint per justificar la desconfiança vers els representants polítics són les següents:

a) Els polítics no saben de què parlen^{169, 170}. Efectivament, aquest argument apareix de manera recurrent i l'expressen tant els homes com les dones, de tots els grups d'edat. Es parteix de la consideració que els càrrecs polítics són ocupats per raons alienes a la formació o l'experiència professional, per la qual cosa els representants polítics no disposen del coneixement expert sobre l'àmbit en què desenvolupen la seva tasca; per a qui es fa aquesta consideració, aquest fet determina l'escassa credibilitat que es pot atorgar als missatges polítics. En alguns casos es compara el paper que juguen polítics i periodistes: uns i altres s'han de pronunciar diàriament sobre qüestions que, la major part de vegades, no coneixen o no coneixen amb prou profunditat; en mostrar als informadors declaracions fetes per representants polítics a la televisió, en diverses ocasions han assenyalat el fet

¹⁶⁴ “Entre els polítics no és que siguin tots gent despreocupada, hi ha gent que es preocupa i gent que no, de la mateixa manera que hi ha metges que et recreen una determinada marca de medicaments perquè així els regalen un viatge a les Canàries una setmana i d'altres tenen una ètica irreprotxable. De polítics amb una ètica irreprotxable n'hi ha a tots els partits polítics, penso. Ara, jo diria que predominen els altres” (Home, 30 anys)

¹⁶⁵ “Jo no confiaria en un polític, jo confiaria en un expert. I ella no és una experta. Ella no sap de què parla. Avui és ministra de sanitat i demà ho serà de cultura, i l'altre ves a saber de què” (Dona, 24 anys)

¹⁶⁶ “Suposo que me'n refio més del que digui un científic que no pas del que digui un polític. Suposo que és per desconeixement meu, però en principi et refies més d'un expert en la matèria que del que pugui dir un polític, perquè sempre tens la imatge aquella que els polítics són com els periodistes: que no saben de què parlen. No poden saber de tot, però parlen de tot” (Home, 25 anys)

¹⁶⁷ “Mira, aquí posa especialista en nutrició, doncs entesos, si ho diu un especialista en nutrició, sí, li faré cas, però si m'ho diu el ministre, no. Que m'ho digui el ministre de torn, ni cas. Però l'especialista en nutrició sí que miraré què hi diu, perquè la seva opinió sí que m'interessa. I si em diu que estigui tranquil·la, que no passa res, doncs estaré tranquil·la” (Dona, 57 anys)

¹⁶⁸ “No hi ha cap polític que em mereixi confiança, ja estic completament desencisada, perquè penso que el poder corromp, em sento completament decebuda, puc tenir una ideologia política però em sento molt manipulada com a ciutadana; molt, molt, molt més pels polítics que per les quatre botigues on jo vaig a comprar, perquè elles em mereixen confiança, però jo amb els polítics no, perquè manipulen, fan servir els vots contra meu i manipulen la informació... Estic molt desenganyada de la política, però quant a l'alimentació, jo tinc confiança en les botigues on compro i no em moc” (Dona, 60 anys)

¹⁶⁹ “Mira aquesta notícia mateix. Hi ha no sé quantes persones del govern parlant d'això, i aquestes coses no les haurien de parlar ells, haurien d'estar parlant persones que sabessin d'aquest tema. Haurien d'estar parlant els metges, els biòlegs, els químics... i no ells, són aquí un grup de persones dinant... i no hi entenen pas més que jo. És que no em convencen, la veritat!” (Dona, 57 anys)

¹⁷⁰ “En un supòsit de crisi, si un polític em digués que no hi ha cap problema, no me'n refiaria, em refiaria més d'un científic. I també miraria Internet, l'estudi tal i tal, que la meua mare ho fa molt: mira les notícies i després va a una pàgina seriosa o llegeix el diari. Perquè els polítics... bah! Quan va passar allò de les vaques boges, va sortir la ministra aquella, que no me'n recordo com es diu, amb allò del moll de l'os... D'aquesta dona no me'n refio gens, parlava amb desconeixement, no tenia coneixement científic” (Dona, 28 anys)

que aquests representants llegeixen els comunicats en les rodes de premsa, com una demostració que “no en saben, sinó que repeteixen allò que altres han escrit”¹⁷¹.

b) Les actuacions dels polítics estan marcades pel calendari electoral. Aquesta declaració és una de les més comunes, i més estesa, en parlar del comportament dels polítics i esdevé un dels filtres a través del qual s'interpreten els missatges que aquests polítics emeten; està basada en la consideració que només s'interessen pels temes que poden donar fruit a curt termini —amb rendiment electoral immediat— i no pels que puguin donar resultats —o tenir conseqüències negatives— a mitjà i llarg terminis¹⁷².

c) Als polítics només els interessa guanyar vots per mantenir el poder i no els preocupa allò de què s'haurien d'ocupar. Aquesta consideració és així mateix recurrent, de vegades unida a la primera i de vegades, no: és a dir, per a alguns, el fet que no sàpiguen de què parlen i el fet que persegueixin els interessos propis i no el benestar general són dues característiques que se sumen i que resulten en una valoració altament negativa de la classe política. En altres casos, no s'adueix la manca de coneixements com a criteri infravalorador, sinó únicament el fet de servir exclusivament els interessos personals¹⁷³. D'aquesta consideració se'n deriva directament una altra: els representants polítics diran allò que millor serveixi els seus interessos i els interessos electorals del partit¹⁷⁴ —no allò que sigui més cert—, la qual cosa comporta, com és obvi, atorgar una escassa credibilitat als missatges que transmetin; diran la veritat si consideren que això afavoreix els interessos propis.

d) Els polítics menteixen/manipulen/amaguen¹⁷⁵. Una part dels informadors atribueix als representants polítics la intenció directa de manipular, mentir i enganyar els ciutadans. Així doncs, una consideració que apareix sovint és que molts cops els polítics amaguen als ciutadans informacions rellevants, a fi de protegir-se mútuament, és a dir, que hi ha un fort gremialisme subjacent en les declaracions de tota la classe política. Tanmateix, alguns dels entrevistats consideren que a vegades els representants polítics han de mentir i amagar informació, per evitar els efectes perversos de l'anomenada *alarma social*¹⁷⁶.

¹⁷¹ “Mira, aquí t'està llegint que bla, bla, bla sobre la grip aviària, i al cap de mitja hora serà un altre cop davant de periodistes parlant d'una cosa totalment diferent... amb la xuleta davant, és clar! que sense xuleta no sabria què dir...” (Dona, 46 anys)

¹⁷² “Jo continuo pensant que l'alimentació humana és una cosa prou seriosa com perquè no es produeixin errors, i que amb això no s'hi pot jugar; per tant, cal estar-ne molt segur i no crec que cap Administració s'arrisqui a cometre errors... Però després de sentir parlar aquest senyor del Departament d'Agricultura, sents com ha parlat i tendeixes a pensar que tots aquests temes... doncs bé, que tots els temes polítics duren com a màxim quatre anys, i diran el que políticament calgui per quatre anys, i totes aquestes coses que van més enllà... d'això en passen. Si no els ha de petar a ells a les mans, passen” (Home, 48 anys)

¹⁷³ “Del polític no me'n refio de cap! Prometen quan han de guanyar les eleccions, però després no compleixen, no estan per la feina. Molt parlar i fer discursos, però els problemes reals de les persones normals, aquests no els resolen. Mira que jo he estat socialista tota la vida, però ara ja no sé si aniré més a votar. Estic molt decebuda. Quan la malaltia del meu fill, la seguretat social, era horrorós. El metge no tenia temps per fer el seguiment del meu fill, les malalties mentals la seguretat social no les atén... i vam haver d'anar a la privada, que ens va sagnar tant com va poder. Això ja em va començar a decebre. I després quan el meu fill, pobre, ha hagut de buscar pis i és un milerista, ha d'estar de lloguer i el lloguer és caríssim, i el pobre no arriba de cap manera! I tu creus que els polítics es preocupen d'aquestes coses? Doncs no, i s'haurien de preocupar, perquè és la seva feina, no? I penses, pobre xaval, amb la malaltia que ha passat, que ha estudiat, que ha fet el que ha pogut i ara es troba així... Això dels pisos és una vergonya! I clar, tot això m'ha decebut molt. La darrera vegada encara vaig votar, a contracor i al darrer moment, però encara vaig votar. Però la propera vegada ja no sé si ho faré...” (Dona, 55 anys)

¹⁷⁴ “Només els interessa posar-se la medalla i sortir a la foto. Si pensen que reconèixer que hi ha un problema els ha de perjudicar en les eleccions, no ho faran; però si creuen que perjudicarà l'oposició, potser sí que faran molt de soroll i ho denunciaran, i faran un merder de por... la cosa va així. Mira ara amb això de l'AVE... si és que és una vergonya!” (Home, 63 anys)

¹⁷⁵ “Quan hi ha un problema, el polític sempre et diu que no passa res, que tot està controlat. Un dia petarà Vandellòs i encara sortiran dient que tranquils, que no passa res” (Home, 32 anys)

¹⁷⁶ “Mira, jo crec que si realment hi ha un risc molt alt amb això de la grip aviària, no ens ho diran o ho dissimularan tant com podran... És que potser ho han de fer, perquè si no es crea alarma social, i la gent perd els papers...” (Home, 35 anys)



e) **Els polítics atenen més els interessos dels agents econòmics que el bé general.** Finalment, també apareix la consideració que els representants polítics defensen sobretot els interessos de determinats agents econòmics, que perceben que actuen com autèntics *lobbies*, encara que aquesta defensa pugui perjudicar el conjunt de la ciutadania —en aquestes valoracions apareixen sovint consideracions sobre la situació de l'habitatge en el nostre país. En relació amb els missatges emesos per representants polítics sobre les alarmes sanitàries, algunes persones entrevistades consideren que aquests missatges poden estar altament mediat per la defensa d'interessos de productors o altres agents econòmics^{177, 178}.

7.1.2. Valoració de declaracions concretes emeses pels representants polítics

Quan es passa de les representacions generals sobre la classe política a les valoracions de declaracions concretes de determinats agents, comencen a aparèixer els matisos, que en el cas de la seguretat alimentària no són consideracions menors sinó que poden ser centrals. És a dir, la mateixa persona que quan parla en termes de categories —la classe política— i de conceptes —informació, credibilitat— afirma desconfiar completament i absolutament d'aquests polítics pot modificar substancialment la valoració quan parla de persones concretes, que emeten missatges concrets, en situacions concretes: s'observa llavors que, en determinades circumstàncies, la credibilitat i la valoració del personatge es modifica clarament en positiu. Cal esbrinar en quines situacions passa això —i en quines no— i per què. Això exigeix tenir en compte tot un seguit de factors, que es poden agrupar en les característiques següents: característiques de l'agent, característiques de la situació i de les seves conseqüències, i característiques del missatge.

7.1.3. Característiques de l'agent

Les característiques de l'agent fan referència a tot un seguit d'elements que incideix en la valoració que es fa dels seus missatges. Un aspecte que cal preveure és el de l'afinitat ideologicopolítica —com és esperable—, però no és només aquest; la imatge prèvia que se'n té és un altre factor clau. Per molt que es tendeixi a desqualificar en massa *tots* els polítics, a l'hora de la veritat, a l'hora d'avaluar missatges concrets emesos per agents concrets, la cosa varia. A alguns se'ls atribueix més seriositat, honestedat o responsabilitat que a d'altres; d'igual forma, a alguns se'ls atribueix més coneixement o més disposició a actuar en determinats àmbits que a d'altres. Evidentment, la credibilitat dels missatges emesos dependrà en part d'aquestes diferències en la valoració personal del representant polític en qüestió. Ara bé, cal tenir en compte que el coneixement que una bona part de la població té dels representants

¹⁷⁷ "Si saben que dient que està passant una cosa greu perjudicaran un sector, i aquest sector és dels que empenyen i que interessa tenir-los contents, doncs igual fan els ulls grossos" (Home, 62 anys)

¹⁷⁸ "Ara que hem dit això dels mòbils... S'està demostrant que la persona que fa servir molt el mòbil s'exposa a tenir un tumor cerebral, i em pregunto quin serà el país que s'atrevirà a dir que s'han de retirar tots els mòbils? Seria tan ruïnós que si ha de provocar tumors, els provocarà. Cap polític s'aventurarà a fer retirar els mòbils. Vivim en una societat en què la cobdícia és tan letal, que el polític que fes això estaria mort, el farien fora de seguida" (Home, 35 anys)

polítics és escàs i sovint superficial, per tant la credibilitat vers ells no dependrà d'aquesta imatge prèvia —que no és prou sòlida ni definida—, llevat dels personatges més visibles de l'actualitat política. En aquest cas, hi ha tot un seguit de factors relatius al seu capteniment i la seva forma d'expressar-se que pot tenir un pes cabdal en la valoració que se'n faci —negativa^{179, 180} o positiva¹⁸¹. Hem observat en els grups de discussió que l'actitud de rebuig franc, de disgust veritable, vers les manifestacions d'un representant polític es produïa sense coneixement previ del personatge —no se'l reconeixia— i, fins i tot, sense saber que ho era. En aquest sentit és interessant observar que en ocasions, sense saber de qui es tractava, s'ha conclòs “*aquest deu ser un polític!*” pel to, el capteniment i el tipus de missatge que s'atribueix a aquests agents¹⁸².

En qualsevol cas, quan es tracta d'avaluar i atorgar credibilitat a un individu concret, no a una *classe*, les valoracions es poden modificar; així, algú que afirmi —en parlar en general— que els polítics “*no saben de què parlen*” pot atorgar una gran solvència a un polític concret, en una situació determinada¹⁸³.

7.1.4 Característiques de la situació i de les seves conseqüències

Els missatges emesos en situació de normalitat i els emesos en situació de crisi obtenen una atenció completament diferent i l'actitud amb què es reben és també completament distinta. En situació de normalitat, els missatges que poden emetre els polítics sobre alimentació i seguretat alimentària són seleccionats pels receptors en funció de la rellevància social —per a qui se senti interpel·lat per aquesta rellevància— o de la rellevància personal. En general, com ja s'ha dit, els missatges d'aquest tipus emesos en absència de crisi desperten un interès moderat —en el millor dels casos— o escàs en la majoria.

Val a dir que alguns informadors també han manifestat que seria més convenient que els polítics parlessin de les mesures que s'adopten per garantir la seguretat alimentària en situació de normalitat que no pas quan sorgeix algun problema; no obstant això, totes les declaracions que fan es perceben com a resposta a una crisi¹⁸⁴. Amb tot, reconeixen que l'atenció que es presta a aquesta mena de declaracions —en absència de problema— és escassa o, com a mínim, insuficient: si no s'està preocupat per la seguretat alimentària difícilment es percebrà com a molt rellevant un missatge sobre aquesta. Ara bé, cal recordar que bona part de la informació a la qual només es presta una atenció superficial, si bé no esdevé coneixement sí que es processa en forma d'*impressions*, aspecte gens banal; de fet, la major part de les valoracions positives expressades pels entrevistats sobre la seguretat alimentària en el nostre país es basa en aquestes impressions: *es creu* que hi ha controls, *es creu* que es prenen mesures, *es creu* que els aliments que arriben al mercat ofereixen garanties —i que no és així a altres llocs del món—, però *no se sap* res del cert, *no es coneixen* els controls que els apliquen ni les mesures que es prenen. Aquestes creences sorgeixen, en part, d'impressions basades en missatges emesos pels mitjans, parcialment captats i fragmentàriament processats. Es pot no recordar en absolut quan i on s'ha sentit a parlar de mesures per garantir la traçabilitat —i de fet, fins i tot es pot ignorar què

¹⁷⁹ “*El que fa riure és aquest de la Generalitat, aquest paio és per riure: a aquest només li falta estar amb el cigaló i el puro al costat... Aquest és un personatge...*” (Home, 35 anys)

¹⁸⁰ “*A mi el que m'ha cridat l'atenció és l'actitud del conseller, no m'ha agradat el seu argument. No és convincent... És decebedor. No dóna seguretat... és més decebedor que una altra cosa! En principi tu tens la confiança que allò que t'estàs menjant compleix les garanties de salut pública i quan sents aquest senyor parlar així, et decep molt*” (Home, 48 anys)

¹⁸¹ “*A veure, jo crec que aquí la ministra està molt correcta. Diu el que ha de dir... No diu que no passa res ni que tot està controlat, perquè seria mentida, però diu que es prendran mesures. Sí, em sembla correcta*” (Dona, 55 anys)

¹⁸² “*Aquest deu ser un polític! Parla molt, no diu res i tira pilotes fora...*” (Dona, 38 anys)

¹⁸³ “*Vaig sentir el ministre de Sanitat parlar de les cèl·lules mare en una conferència i em va agradar molt, moltíssim. Va ser molt interessant*” (Dona, 40 anys)

¹⁸⁴ “*Doncs jo crec que ara que no passa res, que estem tranquils, és quan la Generalitat hauria de dir què està fent, quins controls duu a terme, com es vigila tot això. Ara és quan ho haurien de realitzar. I ara ens ho creurien més, no pensariem que estan intentant apagar un foc! Només apareixen quan passa alguna cosa, i no és així: ho haurien de dir quan no passa res*” (Dona, 42 anys)

significa concretament aquest terme—, però els missatges captats sobre aquesta qüestió van deixant una certa empremta —en forma d'impressions—, aquest cop, positiva¹⁸⁵.

En cas de produir-se una crisi, l'atenció que es prestarà als missatges dels polítics és potencialment més elevada, atès que s'erigeixen en responsables últims d'aquesta situació.

7.1.5. Característiques del missatge

Una actitud comuna davant les declaracions que es fan quan es produeix una crisi és que són molt *polítiques*, en el sentit de tranquil·litzadores i tendents a evitar l'alarma social; així, els missatges que intenten negar l'existència d'un problema molesten o indignen bona part dels receptors. Quan una qüestió apareix en els mitjans en forma de problema, el problema existeix: la idea que si se'n parla és que alguna cosa passa és estesa i arrelada; per tant, qualsevol negativa és entesa en termes d'engany i d'ocultació. També els missatges que minimitzen el risc solen generar rebuig¹⁸⁶; aquesta actitud està vinculada al fet de considerar que quan no es tracta una determinada qüestió és perquè no hi ha cap problema important relacionat, però si se'n parla és perquè alguna cosa passa: el sol fet que se'n parli en els mitjans és la prova d'aquesta actitud i determinats missatges no farien més que negar l'evidència. Per a qui té aquesta actitud de desconfiança, les afirmacions rotundes, taxatives, d'absència de risc tenen un efecte contrari al desitjat —com s'ha dit— ja que no se'ls concedeix cap credibilitat¹⁸⁷.

Els missatges tranquil·litzadors —que admeten que hi ha un problema, si bé asseguren que s'estan prenent les mesures adients— són interpretats de diferents maneres, però no generen el disgust o la indignació que poden crear els *negacionistes* o els *minimitzadors*. Efectivament, els missatges que no neguen l'existència del problema sinó que proporcionen estratègies per afrontar-lo generen una major receptivitat: d'una banda s'assumeix que hi ha un problema i, si els mitjans han posat en evidència que hi és, aquesta assumpció és percebuda necessària; de l'altra s'hi donen *solucions* i aquesta és una informació molt desitjada, ja que alleuja la preocupació que el problema pugui generar.

Ara bé, una part dels informadors interpreta una proporció significativa dels missatges emesos en situació de crisi com una mera formalitat que s'ha de complir, probablement necessària, però només això. És a dir, l'obligació dels polítics quan sorgeix un problema és aparèixer davant dels mitjans i donar la sensació que la situació està sota control i que s'estan prenent les mesures adients. Conseqüentment, considerar que aquesta és la conducta adient no vol dir que s'atorgui credibilitat al contingut del missatge, senzillament se n'aprova la forma¹⁸⁸.

Una altra part dels participants té una actitud més crítica davant els missatges tranquil·litzadors: o bé senzillament no se'ls creu¹⁸⁹ o bé considera que l'objectiu d'aquestes declaracions és evitar les conse-

¹⁸⁵ "Aquí a Catalunya, a Espanya en general, estem molt bé en aquest nivell. Aquí estem com resguardats. Aquests problemes sempre passen fora. Si t'hi fixes, sempre venen de fora; que si les vaques boges venien d'Anglaterra, que si la grip del pollastre venia de la Xina o així... És que aquí hi ha molts controls. No, no tinc ni idea de què es fa, no et puc donar proves, però tinc la impressió que és així. En canvi, si parles d'altres llocs, com l'Àfrica, jo diria que allà no deuen tenir cap mena de control, ni d'higiene, ni de res... No, no he estat mai. No ho conec, però aquesta és la impressió que tinc, que en aquest sentit allà estan fatal" (Dona, 38 anys)

¹⁸⁶ "Com s'atreveix a dir que és el mateix un 0,9% que un 0%! Diu que 0,9% és quasi 0! Quina barra! No és el mateix. A mi que em digui si és bo o dolent, si pot perjudicar o no, però que no em surti amb això que quasi és no res!" (Dona, 39 anys)

¹⁸⁷ "És que no pot afirmar d'aquesta manera tan taxativa que és completament segur! Dir segur, i punt i final. I no és això, perquè no és cert que sigui tan segur" (Dona, 42 anys)

¹⁸⁸ "Entenc que la ministra ha de dir això, és en la línia del que s'ha de fer. Clar que és una formalitat absoluta, no té més valor que això. I les mesures globals que comenta, jo crec que són una mica per cobrir l'expedient, i que ells mateixos no saben controlar les coses. Són gestos de cara a la galeria, per evitar alarmismes i que les vendes baixin en picat, i es produeixi una crisi" (Home, 40 anys)

¹⁸⁹ "Jo crec que quan la ministra diu que està controlat, que el sistema de salut està preparat, jo crec que no, que no està preparat. No sé, si finalment arriba la pandèmia, potser sí que es prepararan, amb les vacunes i tot, però en aquest moment només estan tranquil·litzant la gent. Perquè produir una vacuna abans que hagi mutat el virus és una mica... Així que quan la ministra diu que tot està controlat, per què s'encarreguen els antivirals...? jo no m'ho crec" (Dona, 62 anys)

qüències —econòmiques o polítiques— de la crisi¹⁹⁰. Finalment, una altra fracció significativa confia en els missatges tranquil·litzadors dels representants polítics, encara que en comentar la seva credibilitat, en general, els hagin criticat rotundament. Els motius adduïts per confiar en aquestes declaracions tranquil·litzadores són bàsicament dos:

- Perquè esperen i desitgen ser tranquil·litzats, a fi de confirmar la seva actitud davant l'alarma¹⁹¹.
- Perquè pensen que en una situació que suposi un risc real per a la salut de la població prevaldrà el sentit de la responsabilitat, el bé comú, més que no pas l'interès propi dels polítics¹⁹²; en altres paraules, s'atorga als polítics un sentit de la responsabilitat, en situacions concretes, que no se'ls concedeix quan es fan valoracions generals.

En efecte, apareix de manera recurrent en les entrevistes un punt comú en parlar d'aquestes qüestions, una representació molt estesa sobre situacions d'alarma: “En aquests moments tot està més controlat que mai; ara és quan es pot menjar més tranquil, ja que segur que no passa res”. Així doncs, aquesta consideració és una constant i la subscriuen sobretot les dones responsables de l'alimentació familiar, tot i que no de manera exclusiva: es tracta d'una actitud freqüent, derivada d'un dels repertoris interpretatius que han circulat quan s'han produït alarmes. És important subratllar que aquesta afirmació va ser recurrentment emesa pels *experts* i pels representants polítics, i àmpliament difosa pels mitjans de comunicació en el moment de la crisi de les *vaques boges* —la crisi alimentària per excel·lència en les representacions col·lectives—; tanmateix, com que ha circulat pels canals de la comunicació personal i ha estat repetida a bastament pels venedors, finalment, ha estat àmpliament interioritzada¹⁹³. **En definitiva, aquesta interpretació dels fets ha resultat molt eficaç, perquè compleix dues condicions bàsiques:**

- **S'assumeix que hi ha un problema, no es nega**
- **S'afirma que es posen en marxa les mesures necessàries perquè no afecti els consumidors**

Reconèixer l'existència del problema és necessari —“si se n'està parlant és que existeix”— i afirmar que la situació està sota control és altament desitjat per bona part dels receptors del missatge, els quals volen seguir menjant el producte en dubte i volen seguir confiant que els responsables assumeixen la responsabilitat que els pertoca.

En definitiva, els missatges apaivagadors reben una lectura força diferent en funció de l'actitud de la persona receptora: per a unes, els missatges tranquil·litzadors són ben rebuts, són allò que en realitat s'espera sentir; per a d'altres, en canvi, aquests missatges els fan adoptar una actitud de profunda desconfiança, sobretot quan els emeten polítics. En el cas dels *experts* la cosa varia: si un missatge tranquil·litzador no va acompanyat d'una argumentació que es percebi sòlida genera desconfiança d'entrada¹⁹⁴, ja que es percep com un intent d'evitar l'alarma social; per aquest motiu, són més ben rebuts els missatges tranquil·litzadors que van acompanyats de declaracions raonades d'algun expert.

Finalment, cal tenir en compte que els missatges que alerten d'un risc potencial o, encara més, de l'existència real d'un problema resulten més creïbles que els missatges apaivagadors o els que neguen l'existència d'un problema. Així, davant de dos agents emissors —un dels quals alerta i l'altre tranquil·

¹⁹⁰ “A mi em fan dubtar quan surten dient que no passa res, que tot està controlat. Ho diuen més per interès econòmic, ho fan pensant més en això que en les conseqüències que pugui tenir” (Home, 52 anys)

¹⁹¹ “Jo no crec que aquí hi hagi realment cap perill. Això és a la Xina i per allà. Jo no deixo de menjar pollastre. I la ministra diu que aquí s'han pres totes les mesures... sí, jo m'ho crec” (Dona, 44 anys)

¹⁹² “Home, seria massa! Tampoc ens voldran matar a tots! Han de tenir consciència, també, no? Una cosa és pensar que els polítics són uns xoriços i una altra, que són uns psicòpates” (Dona, 52 anys)

¹⁹³ “La veritat és que quan això de les vaques boges, tu compraves carn i era boníssima. Devia passar molts controls de qualitat, amb tot el que estava succeint, anaven molt en compte. Sempre ha de passar alguna cosa perquè prenguin mesures, sempre passa així, però llavors en prenen, i és més segur que mai, en aquell moment” (Dona, 30 anys)

¹⁹⁴ “A mi si surten dient que tranquils, que no passa res, dic: ja, ja, ja, ja. Perquè és una mica contradictori. Perquè si fossin tan segurs, no se'n parlaria tant, ni caldria que sortissin dient que són tan segurs. No n'estarien parlant, tan senzill com això!” (Dona, 24 anys)

litza—, els missatges del primer semblaran més creïbles que els missatges del segon, encara que el primer sigui un polític —al qual s'ha negat, en termes generals, tota credibilitat— i el segon un altre agent. Per explicar això, s'argumenta que un representant polític mai alertarà d'un risc innecessàriament —ja que qualsevol alerta té un cost polític—, per tant si ho fa és perquè alguna cosa passa¹⁹⁵.

Podem concloure, doncs, que una cosa és manifestar que no s'atorga gaire credibilitat als polítics —en general i en abstracte— i una altra, no poder-hi confiar en una situació que s'escapa completament del control propi, situació en què es considera que tenen la responsabilitat màxima. L'opció de la desconfiança absoluta té un cost elevat, que no sempre —la majoria de vegades— es vol assumir¹⁹⁶; l'argument que reforça aquesta confiança *forçada* recolza en el supòsit que per molt que els polítics serveixin en primera instància els interessos propis, tampoc no han de voler perjudicar el conjunt de la ciutadania, sobretot estant en joc la salut¹⁹⁷.

7.2. Altres agents emissors

7.2.1. Representants de l'Administració

Els informadors estableixen una distinció entre els *polítics*, que s'encarreguen de la política, i l'Administració i els càrrecs tècnics; aquests darrers són agents a qui es concedeix una major credibilitat¹⁹⁸. De fet, contrasta fortament la valoració summament negativa dels *polítics* i la credibilitat considerable que s'atorga a les *autoritats*¹⁹⁹: efectivament, hi ha la consideració —àmpliament i majoritàriament estesa— que existeixen unes *autoritats* que es responsabilitzen de garantir la seguretat alimentària en el nostre país, autoritats que s'identifiquen amb l'Administració i que s'encarreguen de dur a terme els controls necessaris a fi de garantir que quan els productes arribin al mercat siguin segurs. Així, es considera que l'Administració protegeix els interessos de la població enfront de les pràctiques d'altres agents —molt en particular, dels productors primaris i de la indústria alimentària—, les quals podrien ser, o són, problemàtiques²⁰⁰. Val a dir que no es perceben de la mateixa manera totes les possibles actuacions de l'Administració: és majoritària la consideració que no permetria comportaments dels agents

¹⁹⁵ "En aquest cas jo confiaria més en la ministra, en la Villalobos aquesta. Clarament, jo no crec que deixi anar una cosa així perquè sí (es refereix a la retirada de l'oli de pinyolada). Perquè ella ha de ser conscient que té una responsabilitat molt gran. I si hi ha un problema, què és més important: el sector o la salut dels consumidors? Està clar que la salut, perquè no afecta només el sector, afecta tot el país. Jo confiaria en ella, perquè el sector té uns interessos —perquè ha de vendre l'oli— i ella no pot perjudicar el sector perquè sí, és un sector important. Si ella deixa anar la notícia, és perquè alguna cosa passa" (Home, 75 anys)

¹⁹⁶ "A veure, jo al final bé m'he de confiar del que em diguin. No es pot anar sempre amb desconfiança, no serà mentida tot el que ens diguin. Perquè si no, bona nit i tapa! Ni podem menjar res, ni podem fer res!" (Dona, 62 anys)

¹⁹⁷ "Jo crec que hem de confiar, hem de confiar que les coses es van fent més o menys bé... Els polítics són també persones, no voldran tenir el pes en la consciència que han posat en perill la nostra salut" (Dona, 40 anys)

¹⁹⁸ "Dels polítics no me'n refio de cap, gens ni mica. No m'agrada gota el món aquest de la política. Dels tècnics de l'Administració potser més, perquè, vulguis o no, són els que s'hi dediquen. En termes d'alimentació, doncs, els qui s'hi dediquen. Si l'alimentació és la seva feina, és com si diguéss: et dono un vot de confiança. En teoria els dono aquest vot de confiança. Després et pots trobar que no es així, però en teoria és que sí" (Dona 25 anys)

¹⁹⁹ "Confio que les nostres autoritats vetllaran per nosaltres, perquè si no, llavors, ja podríem desconfiar de tot. Jo confio que estan vetllant per la nostra salut, sobretot quan es tracta de coses greus" (Dona, 52 anys)

²⁰⁰ "L'Administració vetlla pels interessos dels consumidors. Com ara amb tot això dels light, que no es podran posar en els aliments, perquè hi ha moltes mentides, es falsifica o s'enganya el consumidor, es juga amb aquest concepte. Però el paper de l'Administració és vetllar pels interessos dels consumidors, per evitar intoxicacions i perquè no s'enganyi el consumidor, i jo penso que sí que ho fa" (Home, 40 anys)

econòmics que comprometessin la salut dels ciutadans de forma seriosa i immediata, però se la suposa més permissiva amb pràctiques no recomanables, que no impliquen un greuge immediat²⁰¹; és a dir, davant dels interessos econòmics de determinats agents, l'Administració faria els ulls grossos.

7.2.2. Experts

Les valoracions que es fan dels experts i que apareixen en els mitjans de comunicació són, d'entrada, força diferents que les que es fan dels representants polítics, per tant també variarà el grau de credibilitat atorgat als seus missatges.

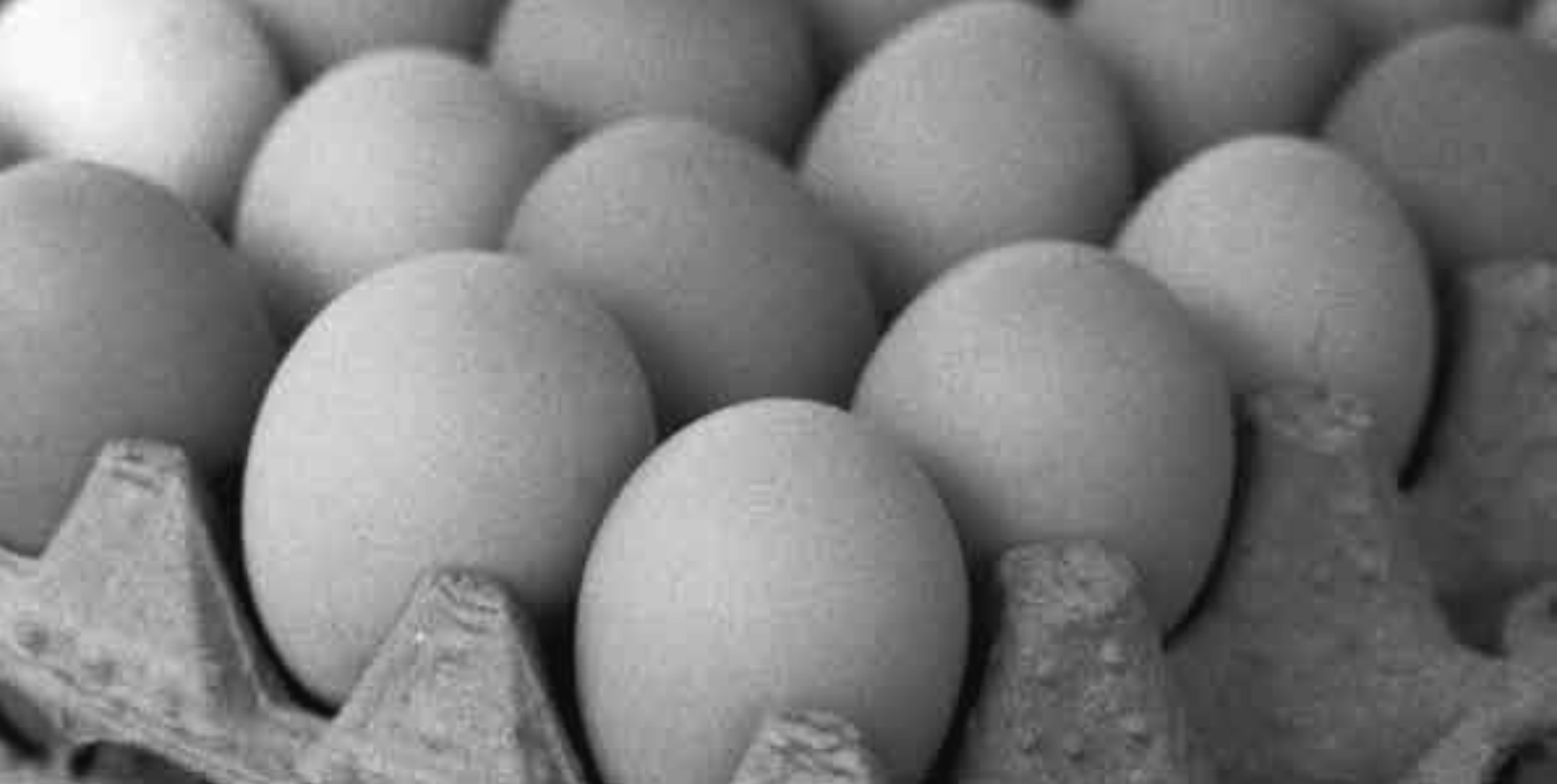
Són considerats experts els/les professionals que pertanyen a les branques de: veterinària, biologia, medicina i tots aquells la formació dels quals, arran del caràcter científic que té, representa un coneixement fiable i sòlid. El nostre estudi ha confirmat una evidència que nombroses enquestes reflecteixen: els científics experts en una determinada matèria reben un elevada valoració i són mereixedors d'un grau elevat de confiança; són qui realment *en saben* i qui, en definitiva, poden dirimir en aquest àmbit. Aquest és un fet cabdal en una societat com la nostra, on la segmentació creixent dels sabers i la tendència imparabile a l'especialització —atès el gran volum de coneixements que s'acumulen en cada branca del coneixement científic— fan que els individus s'autopercebin cada cop més ignorants en les àrees que no els són properes per formació o per pràctica professional: un elevat coneixement teoricopràctic sobre noves tecnologies de la informació i la comunicació, per posar un exemple, no garanteix solvència a l'hora de parlar de salmonel·losi, i aquest és un fet del qual la major part d'individus en té una intensa consciència.

Ara bé, **la comunicació entre aquests experts i el conjunt de la població no és ni constant ni fluida.** En primer lloc, no és constant perquè, llevat que es presenti alguna alarma sanitària, ni els avenços en els seus àmbits de treball ni les activitats professionals habituals ocupen les primeres planes dels diaris o són temes centrals en els noticiaris; només, puntualment, en cas de produir-se algun fet destacat —majoritàriament negatiu—, adquireixen un cert protagonisme mediàtic. En segon lloc, no és fluida ja que està mediada pels mitjans de comunicació de masses —que simplifiquen, esbiaixen o, fins i tot, distorsionen els missatges— i pel context en què aquesta comunicació es produeix —alarmes, denúncia de situacions problemàtiques, etc.

Només els nutricionistes ocupen un espai lleugerament diferent en aquest escenari; a causa de l'interès que desperten en la nostra societat les qüestions relatives a la salut, la imatge corporal i l'alimentació, la presència d'aquests professionals és reclamada amb força freqüència, no només per atendre notícies puntuals. En general, però, no solen referir-se a la seguretat alimentària sinó que l'obesitat, la colesterolèmia, etc. són els temes preferents, encara que poden abordar-la en determinades circumstàncies —per parlar d'anisakis, d'intoxicacions col·lectives per salmonel·la, etc. Quan aquests experts comenten qüestions que *no són notícia* generen un notable interès i gaudeixen d'una gran credibilitat; són, per tant, els emissors preferents de missatges en situacions de normalitat.

Efectivament, **quan es tracta de temes no polèmics, el respecte pels missatges emesos pels experts científics és notablement elevat**, llevat que aquests missatges contradiguin creences i hàbits molt arrelats o, encara més, preferències intenses. En aquest cas es poden presentar més resistències i solen aparèixer dos tipus d'arguments recurrents: el de la pròpia experiència "*sempre ho he fet així i no he tingut mai cap problema*" i el de les contradiccions dels experts "*abans el peix blau no era bo i ara és el millor del món, abans l'oli d'oliva era dolent i ara és ideal; cada dos per tres canvien: un dia descobreixen que blanc i un altre dia descobreixen que negre, és millor seguir el criteri propi*". Tanmateix, per a alguns,

²⁰¹ "Les administracions vigilan, retiren els productes que manifestament poden crear una epidèmia, un problema gros de salut, com el de les vaques boges o la grip aviària... però, per exemple, no estan retirant la carn de McDonald's, on tot és sucre i greix, i que no crearà una epidèmia, però que progressivament anirà degradant la salut de les persones. O les patates McKein, que l'altre dia tenia 3 exàmens i, com que no tenia temps, en vaig comprar. I feien una pudor... i jo posant oli verge i res, allò feia pudor a oli d'aquell. És que no estan fetes amb oli, allò eren greixos de xacal! Va anar a parar tot a les escombraries. Això l'Administració també ho hauria de controlar" (Home, 28 anys)



la ingerència —percebuda creixent— del coneixement científic expert sobre la vida quotidiana dels individus desperta recels²⁰², malgrat que, en general, es disposa d'una gran confiança en el criteri expert.

Quan es tracta de qüestions que generen més debat —com per exemple els anomenats transgènics—, aquests agents es poden posar en dubte més sovint, sobretot quan tant apareixen científics amb arguments a favor com, en contra; això pot tenir un efecte molt desconcertant, sobretot per a les persones que consideren el coneixement científic com el criteri final i decisiu, en cas de dubte, i són el grup majoritari. De fet, són aquestes contradiccions entre els considerats coneixedors les que atorguen un caràcter inquietant —molta gent ho percep així— al debat sobre els aliments genèticament modificats.

Finalment, l'aparició d'aquests experts en els mitjans de comunicació arran d'alguna alarma sanitària rep una valoració ambivalent: per una banda, cal destacar que gaudeixen d'una credibilitat molt superior a la d'altres agents, molt en particular a la dels representants polítics, ja que en una situació d'*incertesa*, s'atorga un gran pes al dictamen científic; per altra banda, quan ja s'ha instal·lat un clima de *desconfiança*, fins i tot els missatges d'aquests experts poden quedar en dubte, llavors apareixen arguments del tipus "*cal veure qui els ha finançat l'estudi*" o "*estan sotmesos a pressions molt fortes, per les implicacions econòmiques de tot plegat*", etc., és a dir, en general no es posa en dubte la validesa del coneixement sinó els interessos que es pressuposa que serveixen.

En definitiva, en una situació d'incertesa o de desconfiança, fins i tot els missatges dels agents amb major credibilitat perden eficàcia. La *incertesa* ve donada per un risc que es percep poc controlable, les conseqüències del qual es coneixen escassament —una intoxicació massiva per salmonel·la no genera incertesa sinó, enuig o indignació—, i aquesta incertesa no sempre és possible de gestionar; en conseqüència, en front d'una situació d'incertesa —real o percebuda—, la reacció d'una part significativa de la població serà d'evitació, indefectiblement. La *desconfiança*, en canvi, s'explica sobretot per les actuacions dels agents i pel tractament que els mitjans en fan: els missatges contradictoris i les desqualificacions mútues poden tenir efectes devastadors —per exemple, l'oposició acusant el govern de gestionar malament la crisi— com també tenen efectes negatius els missatges negacionistes o minimitzadors del risc, risc a què els mitjans de comunicació estan donant un gran ressò, motiu pel qual sembla provat; així, quan es genera aquest clima de desconfiança, tots els agents poden ser posats en dubte, fins i tot els experts. Resulta doncs molt desitjable evitar la creació d'aquesta desconfiança.

²⁰² "Tinc la sensació que cada cop més ens estan dirigint l'alimentació" (Home, 24 anys)

7.2.3. Agents econòmics

Els agents econòmics implicats en major mesura en la difusió d'informació sobre alimentació i seguretat alimentària són els productors primaris i la indústria alimentària. En situacions de normalitat, si bé aquests agents desperten desconfiança perquè es considera que el benefici econòmic és la màxima prioritat²⁰³ —no pas el benestar general—, es confia en l'autocontrol: d'una banda, pel cost econòmic que tindria no fer-ho (pèrdua de clients, de prestigi...); d'altra banda, pel temor a les sancions imposades per l'Administració²⁰⁴; finalment, però, per responsabilitat²⁰⁵. En situació d'alarma, els missatges dels agents econòmics es perceben interessats, per tant no resulten creïbles si intenten tranquil·litzar sobre un possible risc; en aquest sentit, cal tenir en compte que **qualsevol intervenció pública d'aquests agents pot ser rebuda amb reticències diverses, encara que exhibir mesures adreçades a solucionar un problema pot ser tan ben rebut com quan aquestes mesures procedeixen dels poders públics.**

7.2.4. Associacions de consumidors

Les associacions de consumidors desperten confiança en principi, de manera generalitzada, encara que en moltes ocasions són escassament conegudes o gens; el fet d'anomenar-se *de consumidors* és suficient per generar credibilitat, ja que si és de consumidors és *de gent com nosaltres* i *ha de vetllar pels nostres interessos*. Des d'aquesta perspectiva, s'atorga una elevada credibilitat als missatges que puguin generar, tot i que en general costa d'atribuir-los missatges concrets, la qual cosa fa referència a la manca de coneixement sobre aquestes associacions, les seves funcions i els seus òrgans de difusió de la informació (publicacions i llocs web).

En qualsevol cas, se les considera un interlocutor preferent en el supòsit que es presenti un problema o que calgui una informació concreta; malgrat que no tenen el caràcter d'àrbitre definitiu de què gaudeixen els experts o els científics, tampoc no se'ls atribueixen els interessos ocults que s'atorga als primers, quan apareix una situació de desconfiança generalitzada. Ara bé, tot això és modificable en funció de la situació que es tracti, de l'actuació dels mateixos agents i del clima que es generi.

7.2.5. Associacions especialitzades

Per associacions especialitzades entenem aquelles entitats que ofereixen assessorament o suport professional a col·lectius específics —des d'agricultors i ramaders fins a persones amb malalties específiques com la celiàquia o la diabetis. Es tracta d'associacions que constitueixen una referència de primer ordre per a alguns col·lectius, però no per al conjunt de la població. La tasca de les associacions és reconeguda i ben valorada fins i tot per les persones del mateix camp encara que no en formin part. Des d'aquesta perspectiva, juguen un paper tan important com les associacions de consumidors, encara que el seu univers d'actuació és netament més reduït.

En definitiva, la credibilitat dels agents presenta d'entrada una clara gradació: ocupen la pitjor posició els representants polítics i els agents econòmics; se situa en un espai menys extrem l'Administració; reben la valoració més alta els experts, les associacions de consumidors i les associacions especialitzades.

²⁰³ "Jo prefereixo que m'ho digui el científic més que no pas el polític... I el pagès tampoc, clar. Ell què ha de dir! Clar, no s'ha d'oblidar que l'alimentació, que per a nosaltres és vital, per a molts és un negoci. I on hi ha diners..." (Dona, 24 anys)

²⁰⁴ "Sí que crec que les empreses apliquen l'autocontrol. Però no és per elles mateixes... més aviat em refio del control de l'Administració, i que les empreses han de complir per no tenir problemes" (Home, 25 anys)

²⁰⁵ "Jo confio que tinguin cura amb el que fan, sí. Perquè és impossible posar un inspector darrera de cada persona, llavors jo hi confio. Jo sóc infermera de quiròfan, i de la mateixa manera que jo procuro que no se'm contaminin res, i no necessito que ningú m'estigui vigilant per fer-ho, espero que els altres també ho facin" (Dona, 52 anys)

7.3. Agents mediadors: els periodistes



En parlar de periodistes com a mediadors entre agents emissors i públic receptor de missatges destaquen tres consideracions bàsiques força esteses:

- **“No saben de què parlen”**. S'atribueix als periodistes manca de coneixements o coneixements insuficients²⁰⁶; des de la seguretat alimentària, aquesta mancança de coneixement afegeix confusió quan es produeix una crisi, és a dir, n'amplifica els efectes.
- **“Diuen el que volen o el que els fan dir”**. Es considera que aquests agents manipulen, esbiaixen, tergiversen la informació^{207, 208}; des de la perspectiva d'una crisi, la lectura que se'n fa és que no es pot confiar en allò que apareix als mitjans.
- **“El seu màxim interès és incrementar l'audiència”**. Aquesta servitud per l'audiència es considera que tendeix al sensacionalisme, a mostrar només allò que pot resultar prou impactant per esdevenir *notícia*. Per aquest motiu es considera que el tractament alarmista que atorguen a les notícies relatives a la seguretat alimentària només genera una major sensació d'inseguretat: alimenta l'anomenada *alarma social*.

²⁰⁶ “Tinc una opinió molt dolenta dels periodistes. Penso que són persones amb un gran altaveu i que sovint parlen de tot sense saber de res. D'uns anys ençà, penso que la informació es contrasta poc. En temes com el canvi climàtic, que sé de què va, veig que el terme es fa servir a la lleugera. I si es tracta de temes que no conec, doncs penso que si s'actua així amb un tema, amb els altres temes es deu fer el mateix. Jo en principi desconfio, perquè si en temes que en sé més veig que es diuen barbaritats, doncs jo extrapolo. I no t'explico de diaris sensacionalistes: allò ja és pornografia” (Home, 26 anys)

²⁰⁷ “Home, a mi TV3 em sembla més o menys fiable... però és que també veus unes coses! En una cadena et diuen que a la manifestació hi ha anat un milió de persones i en una altra t'estan dient que n'hi havia 300.000: t'estan dient 700.000 de diferència. Quin cas puc fer a aquella persona, m'està enganyant? Si no ho saps, no ho diguis! I això passa amb qualsevol notícia” (Home, 53 anys)

²⁰⁸ “Li dono credibilitat a algunes coses... però tampoc et pots creure tot el que surt a la televisió, igual que no et pots creure tot el que llegeixes a la premsa. He sabut coses de primera mà, i després he vist com manipulen la informació. No és que m'interessi més o menys, però m'adono de les mentides que diuen” (Home, 40 anys)

Val a dir que la sobreabundància informativa quan es produeix una crisi, si bé té efectes diversos contrastats —perquè amplifica l'alarma i això se sol traduir en un impacte negatiu en els mercats—, també té efectes positius. Una part significativa dels informadors —molt en particular el jovent— considera que el fet de viure en una societat en què els escàndols transcendeixen ràpidament i es difonen a bastament pels mitjans els dona més garanties que no pas viure en una societat que tendís a l'ocultació d'aquests fets; és a dir, de la mateixa manera que quan se sent a parlar d'algun problema en els mitjans no n'hi ha prou amb missatges tranquil·litzadors per evitar la caiguda del consum —*cuando el río suena...*—, si l'agenda pública no reflecteix cap incidència en aquest sentit es considera que la seguretat està força —o si més no plenament— garantida^{209, 210}.

Així mateix, hi ha informadors que afegeixen un altre avantatge al fet que les incidències al voltant de la seguretat alimentària emergeixen de manera ràpida en els mitjans i que obtinguin un gran ressò: malgrat que poden generar una alarma excessiva —fins i tot desproporcionada—, també poden induir un comportament més acurat dels agents²¹¹.

Per tant, cal tenir en compte aquest doble paper dels mitjans: amplifiquen l'alarma en situació de crisi *noticiable*, però reforcen la sensació de tranquil·litat en absència d'aquesta.

7.4. Agents emissors en la comunicació personal

Són agents emissors en la comunicació personal sobre alimentació i sobre seguretat alimentària els professionals mèdics, dietistes i farmacèutics. Si bé aquests agents gaudeixen d'una elevada credibilitat, en general —i a més presenten l'avantatge de la comunicació personal que, com s'ha dit, és altament efectiva i es pot ajustar a les necessitats del receptor—, a l'hora de la veritat, no semblen jugar un paper molt destacat; només en el cas que es pateixi un trastorn o una malaltia concreta metges, dietistes i farmacèutics esdevenen proveïdors d'informació rellevant. Si més no això semblen reflectir les entrevistes realitzades: no són proveïdors d'informació en absència de malaltia²¹²; fins i tot bona part de les entrevistes no reflecteixen tampoc un paper tan destacat com el que es podria esperar en cas de malaltia o trastorn. Efectivament, han estat nombroses les persones participants que afirmaven haver rebut escassa informació —o com a mínim insuficient— dels metges/metgesses que els han atès; de la mateixa manera, els farmacèutics/farmacèutiques —en la seva condició d'agents de salut— semblen rebre poques consultes relatives a la seguretat alimentària i només en comptades ocasions han estat una font rellevant d'informació. Aquesta mancança no és banal sinó que apareix com la gran via desaproveitada —o mal aprofitada— per comunicar sobre aquestes qüestions.

També és considerat font d'informació: el personal de carnisseria, peixateria, xarcuteria, etc., és a dir, tota persona implicada en la manipulació dels aliments, ja que és més a prop dels consumidors en la cadena alimentària; aquest personal és considerat expert arran del coneixement directe que

²⁰⁹ "Ara no passa res, crec, no hi ha cap problema. És que quan passa alguna cosa així surt als mitjans, de seguida en sents a parlar. No se't pot passar per alt!" (Dona, 28 anys)

²¹⁰ "Penso que som en una societat en què si hi ha un escàndol segur que salta, i hi ha organitzacions de consumidors que no deixarien passar una cosa així... En la nostra societat és així, en d'altres potser no, però aquí segur que ens n'assabentem" (Home, 25 anys)

²¹¹ "Cal que totes aquestes notícies (es refereix a una intoxicació col·lectiva per salmonel·la) surtin als mitjans, encara que creïn alarma, és necessari. Sí, perquè a més de crear alarma, creen responsabilitat. Els restaurants van més amb compte, els que fan càtering van més amb compte quan porten ensalada russa a les escoles, estic segur que van amb compte, perquè els va el negoci. Ningú no vol sortir a la primera plana del diari perquè ha intoxicat quaranta infants en una escola! S'hi juga massa" (Home, 25 anys)

²¹² "A mi ni el pediatra ni el ginecòleg m'han donat recomanacions de cap mena. El ginecòleg només em vigilava el pes durant l'embaràs, deia que no m'havia d'engreixar gaire, però no em va fer cap recomanació específica. Durant la lactància tampoc. I el pediatra et deia com havies d'introduir l'alimentació sòlida i prou, res més" (Dona, 38 anys)



demostra sobre el producte que ven i de la responsabilitat que se li atribueix: els venedors treballen amb l'aliment en qüestió diàriament, seleccionen els proveïdors a partir de l'experiència, s'encarreguen que es conservi correctament fins al moment en què el producte arriba a mans del client, el manipulen (neteja, tallada, trituració, farciment, etc.), i es fan responsables de les reclamacions si el producte no presenta les condicions esperades. Efectivament, la major part dels informadors responsables de les tasques domèstiques han afirmat recórrer en primera instància al venedor en cas d'haver patit qualsevol incidència; també han assenyalat que, majoritàriament, la resposta ha estat l'esperada: demanar disculpes i canviar el producte, sobretot, o tornar els diners, etc.). Així doncs, la confiança dipositada en els venedors és molt considerable i en el cas hipotètic de risc, moltes vegades se'ls atorga la darre-ra paraula "si em diu que ho puc comprar tranquil, és que ho puc comprar tranquil", per tant comprar en un establiment de confiança apareix com una de les principals estratègies.

Efectivament, davant la consideració força generalitzada que les formes de producció actuals són potencialment problemàtiques, se sent la necessitat de dipositar la confiança en algú a l'hora de proveir-se d'aliments; els agents privilegiats en aquest sentit són aquells que ens els fan arribar directament: els venedors²¹³. **Aquesta confiança en els venedors se sustenta en diferents arguments:**

- **Confiança personal.** Quan la relació venedor-client se sosté al llarg dels anys, s'estableix una relació de confiança personal, que ultrapassa el vincle purament comercial; això fa que es consideri que aquella persona concreta —amb nom i cognoms, que es coneix personalment i amb qui es parla dels fills o de la feina— no serà capaç de vendre'ns un producte que ens pugui fer mal²¹⁴.

²¹³ "Jo miro de no pensar-hi i anar a comprar a llocs de confiança. A mi m'agrada anar a comprar i que em diguin: no, no, avui no agafis això. Ja sigui perquè hi ha un altre producte que està millor de preu, perquè sigui més fresc o de més qualitat, pel que sigui. Perquè si haguéssim de pensar en tot això, és que entrariem al súper o al mercat i ens estressariem!" (Dona, 24 anys)

²¹⁴ "Quan allò de les vaques boges, no vaig deixar de comprar vedella. Sempre anava a la carnisseria que coneixia des feia molts anys, on la meva mare també hi anava. També et dic això: només anava a aquella carnisseria. Ara, si veig una oferta en un altre lloc, potser l'aprofito, però llavors no. I estava molt tranquil·la. Com que som clients de tants anys, jo pensava que no m'enganyarien. La meva mare em deia: com vols que t'enganyin! seria massa, després de tants anys!" (Dona, 44 anys)

- **Aniria en contra dels interessos propis.** Encara que no hi hagi cap vincle personal, al comerciant no li convé menystenir la clientela: vendre productes en condicions deficientes perjudica el seu negoci, ja que li suposarà perdre clients²¹⁵.
- **Experiència acumulada.** Es parteix de la consideració que sempre s'ha comprat en un lloc determinat i mai s'ha tingut cap problema greu; aquesta experiència prèvia anima a seguir confiant en el venedor o l'establiment.
- **Responsabilitat social.** Es considera que els venedors tenen una responsabilitat social, ja que la salut dels consumidors és en les seves mans, en certa mesura, i que la majoria d'ells l'assumeix²¹⁶; bo i que es manifesta que una part dels venedors potser no actua amb aquesta responsabilitat —o no tant com seria desitjable—, es considera que això es resol escollint adequadament l'establiment on es compra.

Si això és així en situacions de normalitat, en molta major mesura ho és quan es presenta una crisi; malgrat que una part de consumidors deserta del consum del producte posat en dubte —com és sabut—, una altra part molt considerable opta per seguir-ne consumint, però dipositant la confiança en el seu proveïdor directe. En primer lloc, el venedor esdevé un proveïdor d'informació de primera mà, directe, en qui es considera que es pot confiar²¹⁷; val a dir, però, que aquest paper de proveïdors d'informació el juguen sobretot quan es presenta una alarma, no en situació de normalitat. En situació de normalitat, la informació que interessa és la relativa a la qualitat del producte, el preu o els consells per cuinar-lo, no la relativa a les garanties higienicosanitàries, que es pressuposen —com s'ha dit a bastament²¹⁸. En segon lloc, el venedor és considerat com l'avalador de la qualitat del producte: si ens el ven, el producte està en condicions; així, si en situació de normalitat és pot escollir un producte —i un establiment— per preu, en situació de sospita de risc s'actua més *sobre segur*²¹⁹.

Aquesta confiança dipositada en els venedors els converteix en un canal de comunicació privilegiat en moments de crisi, i encara més si es consideren els avantatges de la comunicació personal pel que fa a l'atenció prestada al missatge.

²¹⁵ “A veure, no em vendran una cosa que em pugui fer mal, després tot se sap, i es quedarien sense clientela” (Dona, 38 anys)

²¹⁶ “A mi tot això de la grip aviària m'hauria espantat més si hagués vist que tancaven totes les polleries. Si no haguessin pogut vendre. Perquè jo no em crec que qui es dedica a això s'atreveixi a vendre una cosa que no està bé, que pot fer mal. Jo no dic que els peixos grossos... no que vulguin matar la gent, però que vagin a sac per guanyar diners, això d'acord, però els que venen directament als consumidors, no. Jo no crec que els pollastres siguin capaços de vendre si saben que els pollastres estan malalts” (Dona, 42 anys)

²¹⁷ “Amb les vaques boges jo vaig seguir comprant tranquil·lament, perquè el meu carnisser és de confiança i m'explicava bé com anava tot, d'on venia la carn, tot això...” (Dona, 60 anys)

²¹⁸ “Jo quan va passar allò de les vaques boges, treballava a la carnisseria, i sí, preguntaven molt. Perquè la gent per a mig quilo de carn per estofar que comprava et feia un interrogatori de tres hores. Després, quan va passar, ja no preguntaven. Només pregunten quan passa alguna cosa” (Dona, 47 anys)

²¹⁹ “En el cas dels pollastres que dèiem, de la grip aviària, no és que hagi deixat de comprar-los, però miro on ho faig. Menjo pollastre un cop a la setmana, i no he abandonat aquest consum ni cap altre. Miro on comprar-los, jo anava a la Boqueria, a una parada concreta, i comprava pollastres, que no eren pas barats. I així estava tranquil” (Home, 35 anys)

7.5. Mediadors en la comunicació personal: els líders d'opinió

Ja s'ha comentat que són líders d'opinió les persones de l'entorn relacional, a les quals es considera millor coneixedores o més ben informades sobre un tema determinat, i que és freqüent basar les actituds i conductes pròpies en les consideracions que aquestes hi facin. Quan es tracta de qüestions d'alimentació, moltes vegades aquests líders d'opinió són les persones responsables de l'alimentació familiar; de fet, s'ha evidenciat que aquests juguen un paper destacat quan es produeix una alarma, i poden jugar-lo en dues direccions diferents: d'una banda poden ser els artífexs de la tranquil·litat del seu entorn²²⁰, d'altra banda poden ser els màxims amplificadors de l'alarma²²¹. Les repercussions dels missatges emesos per aquests agents s'explica —com ja s'ha dit— per la major eficàcia de la comunicació personal a l'hora d'atreure l'atenció pel missatge i de fer-lo interioritzar; a més, aquests agents —pel fet de ser-ho— gaudeixen de credibilitat. En conseqüència, posar a l'abast dels líders d'opinió informació seriosa, accessible i creïble sembla molt aconsellable.

²²⁰ "Jo llavors estava molt tranquil. A mi em posava el menjar a taula la mama, i jo tenia una confiança cega en ella. Si ella m'ho donava, és que m'ho podia menjar tranquil" (Home, 25 anys)

²²¹ "Quan va haver allò dels pollastres, jo vaig insistir molt al meu fill i a la meva jove que no en compressin! Ells mengen molt de pollastre, els agrada, i passaven del tema, però jo no vaig parar fins que em van fer cas! Ells saben que en això m'han d'escoltar" (Dona, 55 anys)