



www.ieem.edu.uy

ESCUELA DE NEGOCIOS  
UNIVERSIDAD DE MONTEVIDEO

# LA SEGURIDAD EN IMÁGENES

Una reflexión sobre cómo las autoridades podrían trabajar la llamada “sensación térmica” de inseguridad que vivimos los uruguayos

VALERIA FRATOCCHI  
Docente del IEEM

La interpelación al ministro del Interior duró más de 15 horas y dejó un saldo decepcionante para la mayoría de la gente, no por el resultado sin censura al ministro sino por ese diálogo de sordos en el que uno pregunta si existe riesgo de ser asesinado en Uruguay y otro responde que para alguien que no está vinculado a la delincuencia y que no tiene problemas familiares, “la posibilidad de ser asesinado en una rapiña es menor al 1%” y esta “no se corresponde con el alarmismo que algunos promueven” (*El Observador*, 28 de octubre de 2016, págs. 2-4).

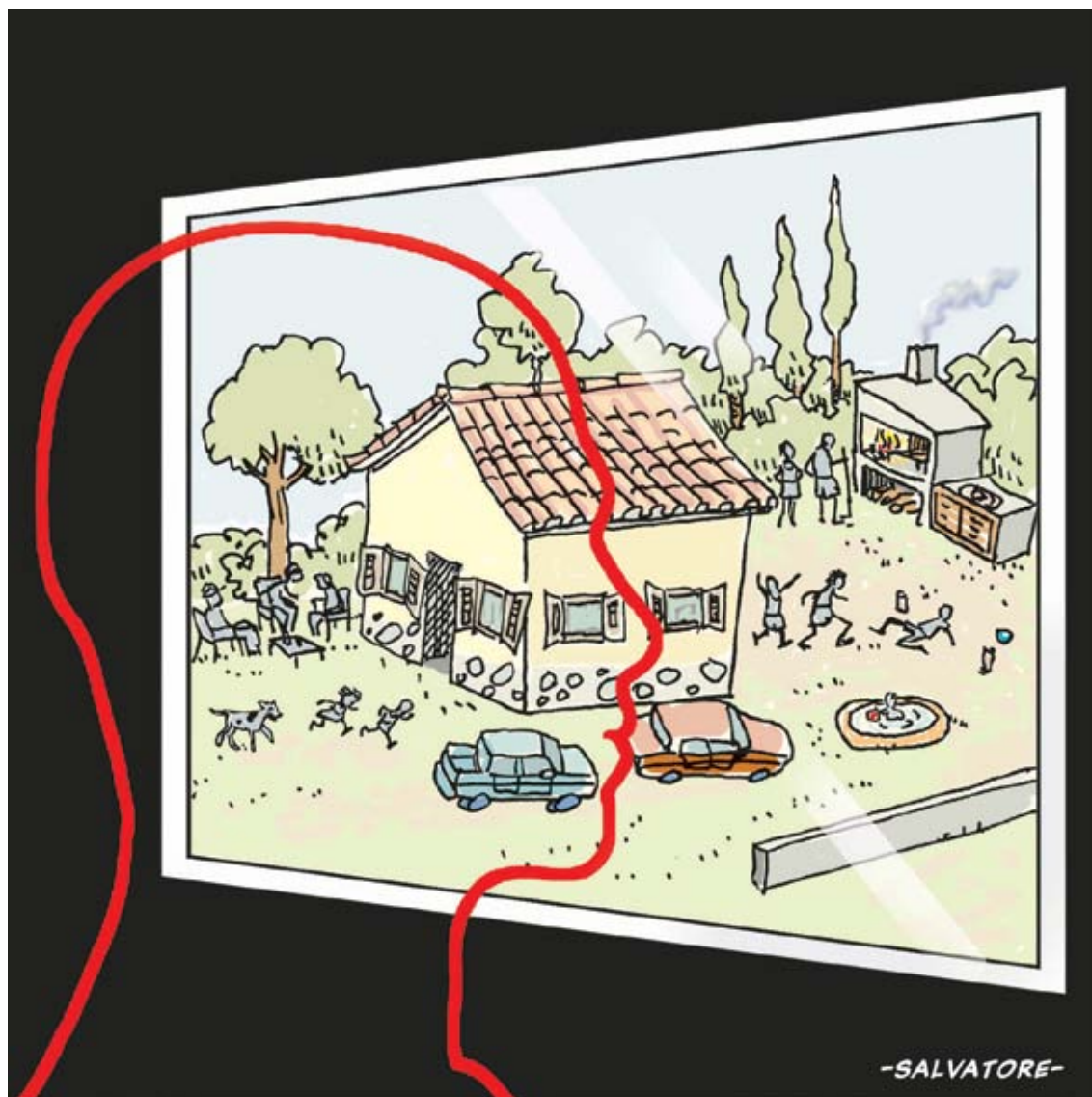
Se reedita aquella vieja dualidad entre temperatura y sensación térmica, tras un esfuerzo inútil de desacreditar la vivencia negativa prevalente en la sociedad con cifras y estadísticas de crímenes.

## Nos falta un relato de seguridad

Cuando confrontamos cifras estadísticas la batalla se da en la posibilidad de manejos fraudulentos de la información –cosa que felizmente aquí no ocurre– y en el terreno metodológico, sometiendo a una revisión crítica todo lo que refiere a las muestras, los datos, los sesgos. En este caso, los ratios de inseguridad no escaparon al cuestionamiento metodológico porque se sabe que faltan datos, faltan denuncias, especialmente si se trata de cosas “menores” como un tirón de la cartera que no terminó en lesiones ni logró su objetivo, un cuidacoche que rayó el auto si no consideró adecuada la propina, una bandita que le sacó la bicicleta y el celular a dos jóvenes a tres cuadras de su propia casa, etc.

Se persiste en el intento de persuadirnos de que “la más alta dotación policial” y las nuevas “200 cámaras”, son una señal de pronta mejora; sin comprender que nuestro cerebro límbico y más primitivo decodifica toda esta información como mensajes inequívocos de mayor alerta y por lo tanto reconfirmatorios de la presencia de una fuerte amenaza.

Lo que está trabando la posibilidad de transitar del “relato del miedo” a la percepción “realista” que plantea el ministro es que no



Para que la “sensación térmica” cambie, más importante que reducir la inseguridad es aumentar la seguridad y la percepción de seguridad.

tenemos un relato de seguridad.

Para que la “sensación térmica” que injustamente se ha trivializado cambie, más importante que reducir la inseguridad es aumentar la seguridad y la percepción de seguridad.

La percepción es un proceso cognitivo y el cerebro es quien lo comanda, con un idioma propio que no es el de las palabras y las estadísticas sino el de la visualización.

Para que ese cerebro límbico, de raigambre eminentemente instintiva, baje los niveles de preocupación y alerta, no tenemos que mostrarle imágenes de acción policial combatiendo el crimen; sino que tenemos que instalarle imágenes y pensamientos del concepto que queremos posicionar, es decir de seguridad.

La sensación de falta de seguridad viene dada porque la realidad que vivimos no nos permite “co-

leccionar” experiencias (imágenes) de seguridad y estamos como cuando éramos niños, con un álbum de figuritas vacío, sabiendo qué imagen va en cada cuadro, pero imposibilitados de tenerlas. Y hasta que no podamos tenerlas, seguiremos sintiendo esa ausencia, ese vacío de seguridad.

## ¿Qué imágenes?

Nos vemos yendo a visitar a unos amigos para comer un asado y quedarnos tranquilos de que al regresar a casa todo estará tal y como lo dejamos, sin que pseudoninjas se hayan metido por los balcones al 4to. piso. Vemos a la madre cuidando de su hijo pequeño al momento de colocarlo en la silla de seguridad del auto, sin sentirse la presa ideal de la moto que puede arrebatarse la cartera. Vemos a María transitando la adolescencia con sus espacios, yendo al parque a tomar este sol, y

usando el celular para sintonizar la música que le gusta o le hace bien poniéndose los auriculares y desconectándose del mundo, porque nadie irá a molestarlo o a robarle. Queremos verla estudiar la carrera que soñó en la universidad y volviendo de clase en ómnibus, caminando 6 cuadras desde la parada a la casa, incluso los días en que saldrá a las 7 de la tarde.

Estas y otras pueden ser nuestras imágenes de seguridad... y esperamos que sea natural experimentarlas cotidianamente, porque eso es lo que hace a la tranquilidad y a la calidad de vida.

Dado el funcionamiento cognitivo de nuestro cerebro, sería mejor dejar de discutir porcentajes y que el ministro nos alentara con convicción a salir a caminar por la rambla con el celular y con la plata para comprar bizcochos a la vuelta.

Esa invitación confiada es lo que termina con el relato del miedo y empieza a escribir un relato de andar más libre, más seguro, más confiado.

Las 21.120 rapiñas dejaron imágenes fuertes en el cerebro de las víctimas, así que se necesitan muchas “imágenes de no rapiña” para recuperar el concepto de seguridad, pero que sean de verdad. No vale sentirme seguro si para ir a un cumpleaños de quince tengo que dejar la casa acompañada, activar la alarma y el cerco eléctrico, soltar al pitbull y pedir la ronda de guardias armados...

Desde las neurociencias, las investigaciones nos muestran que construimos significado cuando vemos y que es posible aumentar la memoria/recordación de las emociones asociadas a la imagen a través de la persistencia visual (TED, Tom Wujec, Tres formas en que la mente crea significado).

En otras palabras, para cambiar la percepción de no seguridad, nuestro cerebro necesita múltiples y sucesivas imágenes de seguridad, que sean significativas para la persona, que “calcen” con su álbum de figuritas, con los patrones de seguridad que se edificaron a lo largo de su vida.

Si el sistema no nos da el marco para poder reeditar experiencias de seguridad, no solo habremos perdido la tranquilidad sino que continuará esta infección que enferma la confianza básica imprescindible sobre la cual edificar nuestro plan de vida. ●