

Desafíos éticos de la cobertura televisiva de un hecho traumático

Ethical Challenges on Television Coverage of a Traumatic Event

(ARTÍCULO)

LYUBA YEZ F, Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile. (lyez@uahurtado.cl)

► Recibido: 04/Septiembre/2012. Aceptado: 06/Mayo/2013

RESUMEN

El siguiente artículo se refiere a las discusiones y desafíos éticos que presenta para las salas de prensa y las rutinas de trabajo de los periodistas la cobertura televisiva de una situación de trauma o desastre, sobre todo en lo que se refiere a sensacionalismo, tratamiento del dolor e intimidad de las personas. La aproximación a este tema será a partir de la descripción y análisis del tratamiento dado a un hecho noticioso local: el incendio en la cárcel de San Miguel, ocurrido en diciembre de 2010, que significó la muerte de 81 personas y dejó en evidencia las precarias condiciones del sistema carcelario chileno. El análisis se centra en la transmisión intermitente y mayoritariamente en vivo que realizaron cuatro canales chilenos de televisión abierta (*Televisión Nacional de Chile, Mega, Chilevisión y Canal 13*) y en los testimonios que entregaron 15 profesionales, reporteros, editores y ejecutivos que participaron de la cobertura de este incendio durante los días 8 y 9 de diciembre de ese año.

DOI: 10.7764/cdi.32.494

Palabras clave: cobertura en vivo, ética periodística, emociones, trauma, dolor.

ABSTRACT

The following article refers to the discussions and ethical challenges presented by the television coverage of a situation of trauma or disaster for the newsroom and work routines of journalists, especially in regard to sensationalism, suffering and privacy of individuals. The approach to this issue will be from the description and analysis of a local news event: the fire in San Miguel prison, which occurred on December 2010, which meant the death of 81 people and it exposed the precarious Chilean prison conditions. The analysis focuses on four Chilean television channels (Televisión Nacional de Chile, Mega, Chilevisión y Canal 13) intermittent and live mostly transmission and the testimony that gave people (reporters, editors and executives) who participated in the coverage of this fire on days 8th and 9th December.

Keywords: live coverage, journalistic ethics, emotions, trauma, pain.

El 8 de diciembre de 2010 se vivió la mayor tragedia carcelaria de los últimos años en Chile. Pasadas las 5:25 am, una pelea entre reclusos y el hecho que los gendarmes no abrieran las puertas a tiempo derivó en un voraz incendio que dejó 81 muertos.

Los canales de televisión abierta informaron durante 49 horas totales, los días 8 y 9 de diciembre, principalmente en vivo; con diversos enlaces, entrevistas a especialistas en estudio y testimonios de autoridades y familiares de las víctimas. Enviaron equipos de camarógrafos y periodistas fuera de la cárcel y también a otros puntos de importancia, como la Posta Central y el Ministerio de Defensa.

El presente artículo presenta una descripción de lo ocurrido y de las principales discusiones editoriales que se dieron en las salas de prensa de *Televisión Nacional de Chile*, *Mega*, *Chilevisión* y *Canal 13*, los canales de televisión abierta de mayor cobertura en el país. Además, pretende establecer una relación entre las rutinas periodísticas y lo que plantea la teoría sobre el tratamiento del dolor en situaciones traumáticas.

MARCO TEÓRICO¹

Se ha estudiado extensamente el papel que cumplen los medios de comunicación como constructores de realidad y agentes de socialización (Berger y Luckmann, 1994; Luhmann, 2000); sus funciones de vigilancia, información, socialización y entretenimiento (Lasswell, 1948; Wright, 1986) y el encuadre o ambiente desde el cual muestran la realidad (McCombs, 1993, 1996; Noguera, 2006), el cual, a su vez, condiciona una visión particular por parte del público y no solo nos remite a qué pensar, sino también a cómo pensarlo (Yez, 2007).

Las investigaciones sobre la información de desastres muestran que los *mass media* juegan un papel importante en la divulgación de creencias erróneas sobre el comportamiento en estas situaciones. Por ejemplo, en el seguimiento del huracán Katrina, la respuesta de las víctimas fue enmarcada por los medios con distintas connotaciones para afroamericanos y blancos (negativa y positiva, respectivamente), exagerando la incidencia y gravedad de los saqueos y el desorden social (Tierney et al., 2006). Asimismo, la narración sobre desastres también se presta para el uso del melodrama (esquema víctima-villano-héroe), como ocurrió en el atentado terrorista del 11-S en Nueva York (Anker, 2005).

CATÁSTROFE Y FRAMES

Existen diversos encuadres posibles para informar sobre una tragedia: el pesimismo, describiendo las causas y consecuencias del hecho; la búsqueda de las causas, de sus responsables y la inserción del recuerdo de las víctimas; la descripción del

dolor y solidaridad hacia las víctimas; el balance de los daños; enmarcar las historias bajo el argumento de las labores de rescate (Noguera, 2006, p. 200).

La pregunta urgente que surge es cómo informar sobre el drama, considerando que los eventos trágicos son imprevisibles y autónomos en su desarrollo, por lo que es casi imposible para los medios adelantarse a los hechos o guiarse por algún manual de prácticas deontológicas. Los casos excepcionales, también conocidos como “hechos ruptura” o “noticias de éxtasis” (Chouliaraki, 2008), “se imponen a los condicionamientos informativos y periodísticos, acaparando los lugares más destacados del periódico o de cualquier medio de comunicación” (Rodríguez y Martín, 2003, p. 568). Se caracterizan por su fuerte incidencia, gravedad, magnitud y la ruptura que incide en todos los ámbitos de la dinámica social. En esta situación, la función básica del periodismo es la de recontextualizar rápidamente el hecho, para facilitar la interiorización del mismo y así disminuir la incertidumbre, el caos y la angustia. Por ello es necesario que los medios cumplan con su deber de informar adecuada y oportunamente, pues los acontecimientos se construyen, sobre todo, a partir de los mensajes entregados por ellos y que, de esta manera, se convierten en la fuente simbólica fundamental para conocer nuestro entorno (Casero, 2004).

En un escenario trágico, la información se organiza sobre la base de testigos, supervivientes, agencias informativas, otros medios de comunicación, estimaciones extraoficiales, rumores, policía, bomberos, protección civil y fuentes sanitarias (Rodríguez y Martín, 2003). Se entrelazan caóticamente todos los discursos informativos como un reflejo de esta situación excepcional. Además, en palabras de Casero, “se hace evidente la discordancia entre los esquemas mediáticos de estructuración de los acontecimientos preexistentes y las nuevas necesidades informativas, derivadas de la irrupción de un suceso inesperado y excepcional. La reacción de las organizaciones comunicativas se orienta al aumento de los niveles de atención hacia lo extraordinario que provoca una sobreabundancia de información” (Casero, 2004, p. 12).

La cobertura de catástrofes es una de las más complejas, pues afecta a la comunidad en varios frentes; la emergencia permanece por varias horas—e incluso días—y se presentan situaciones de mucho dramatismo, lo que puede llevar al caos, a la urgencia y al estrés (Camps, 1999), tanto de la sociedad afectada como de quienes organizan la información, pues el periodista, además, debe lidiar con las emociones que despierta el hecho.

Son coberturas que están al filo de la exageración de algún elemento extrainformativo, asociado principalmente a la exacer-

1. Parte de esta discusión teórica fue expuesta en el 10º Congreso de Ética y Derecho a la Información “La ética y el derecho a la información ante la imprudencia mediática”, organizado por la fundación COSO y la Universidad Católica de la Santísima Concepción en noviembre de 2012.

bación de la emoción y el morbo del público; a la trivialización del mismo sufrimiento o de la violencia existente (Brajnovic, 1997; Lagos, 2008); a la creación de estereotipos sociales (Oyanel y Alarcón, 2010) y/o a crear metanarrativas socialmente construidas y prácticas de discurso hegemónico que apoyan el *statu quo* y los intereses de las elites (Tierney *et al.*, 2006).

EL SUFRIMIENTO COMO PARTE DE LA NOTICIA

Los hechos-ruptura ponen sobre la mesa la peligrosa carta de la emocionalidad, propia de lo que es íntimo o privado de cada sujeto, aquello que solamente está dispuesto a compartir con su grupo cercano, decisión que le es propia y racional, pues el límite lo establece él. En situaciones críticas, sin embargo, la contención de las emociones puede no ser propia del sujeto y en muchos casos queda en manos del periodista, quien puede presentarse como el paño frío necesario, dada su calidad de testigo no involucrado directamente en la situación. Al respecto, los medios deberían centrarse en entregar el significado del suceso y no tanto en las víctimas o el drama, pues la audiencia requiere poner el desastre en un contexto que le ayude a tomar decisiones inteligentes sobre cómo enfrentar la situación y, en una proyección a corto plazo, instalar las consecuencias del hecho en las políticas públicas. Insistir en la experiencia de sufrimiento de las víctimas sería una victimización adicional que tampoco necesita el público (López Mañero, 1997), por lo cual se sugiere evitar los detalles escabrosos en la descripción de situaciones terribles para las víctimas y sus seres más queridos; la muestra reiterada de la crueldad de los hechos puede acentuar el dolor de las familias (Coté y Simpson, 2000).

El dolor es parte de las noticias, y si estas dejan fuera el sufrimiento nos estarían describiendo un mundo inhumano. Estas noticias exigen atención en varios frentes: la obtención de la información y de los documentos audiovisuales, la decisión sobre los ingredientes que se consideran en la elaboración de la información y la identificación de las víctimas (Alsius I Clavera, 2008). A esto se añade el tratamiento de las víctimas y la consideración de las audiencias. Al respecto, Chouliraki (2008), plantea que a través de elecciones sistemáticas de palabra e imagen, los medios exponen a las audiencias a espectáculos de sufrimiento lejano y a específicas disposiciones de sentir, pensar y actuar hacia cada ejemplo doloroso. Luego, dependiendo de la forma específica de sus reportes, los medios pueden predisponer a las audiencias hacia un voyeurismo pasivo del dolor humano o instarlos hacia la caridad activa y la acción humanitaria, como ocurrió con el tsunami de 2004 en Tailandia.

En Chile, el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación, en su calidad de organismo autorregulador del trabajo periodístico, expresa su absoluto rechazo a ciertas prácticas reiteradas en la televisión, “que constituyen un verdadero encarnizamiento con los afectados, a quienes se los lleva a paroxismos de emotividad mediante preguntas inconducentes y carentes de todo proceso informativo” (CEMCS, 2010).

Esto nos lleva a considerar a los afectados. Mientras algunos quieren que los dejen solos y en paz, otros agradecen la posibilidad de contar sus historias para que el público sepa qué pasó y cómo los afectó. Algunos autores plantean la necesidad de personalizar el sufrimiento, pues de esta manera es posible dar cuenta de la magnitud de un hecho trágico y quebrar la indiferencia del público ante eventos poco próximos. Esto implica que el informador debe respetar la voluntad del que sufre y no robarle su intimidad, pues “una revelación arrancada sin escrúpulos hace que pierda dignidad el sujeto que así se exhibe (...), y por eso hace que pierda significado y eficacia la revelación así conseguida: el receptor ya no se siente tan identificado con el sujeto que sufre porque su dolor ha perdido autenticidad” (Terrasa, 1994, p. 169). Además, la narración del sujeto es especialmente delicada, pues el proceso mismo de dar testimonio de un trauma no da por hecho que este haya sido asumido como real por el afectado. Por consiguiente, la emergencia de la narración que se está escuchando es el proceso de nacimiento del conocimiento del episodio (Klempner *et al.*, 2000), y ello aumenta la responsabilidad de quien escucha.

METODOLOGÍA

Para la construcción de este caso de estudio se realizaron 15 entrevistas a informadores que hubieran participado en esta cobertura durante los días 8 y/o 9 de diciembre, ya sea trabajando en terreno o en estudio. En una primera etapa, se contactó a cada uno a través de un correo electrónico y, después, telefónicamente para realizar las entrevistas. Cada entrevista se hizo en forma individual y presencial. Una vez terminada esta, cada persona firmó un consentimiento informado, en el cual se aceptaban las condiciones del estudio y también la posibilidad de publicar sus resultados, ya sea identificando a cada uno u otorgándole anonimato si así lo prefería. Del total de entrevistados, solo uno de ellos prefirió que su testimonio quedara fuera de la investigación.

La muestra de entrevistados quedó de la siguiente manera:

Ejecutivo / Director de prensa: 3

Editor: 4

Reportero en terreno: 5

Periodista en estudio: 2

2. Este documento se basa en entrevistas presenciales realizadas por la autora y las periodistas Magdalena García y Gianitsa Corral, ayudantes de esta investigación, a los reporteros, conductores, editores y ejecutivos aludidos en este artículo.

3. Entrevista al conductor Paulo Ramírez el 8 de septiembre de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

4. Entrevista a César Olivares, el 27 de septiembre de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

5. Entrevista a Enrique Mujica, Director de Prensa de TVN, el 9 de noviembre de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

6. Entrevista a Patricio Ovando, Editor General de Prensa de Canal 13, el 10 de noviembre de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

7. Entrevista al periodista Gino Costa el 25 de octubre de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

8. Entrevista a Jaime De Aguirre, Director Ejecutivo de CHV, el 8 de noviembre de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

Las entrevistas se realizaron entre agosto y noviembre de 2011. Tuvieron una duración, en promedio, de hora y media; fueron de preguntas abiertas, en profundidad, con el objetivo de recoger detalles, en orden cronológico, de la rutina seguida por la persona ese día, además de conocer las decisiones y dilemas éticos a los que se enfrentó y cuál era la reflexión que podía hacer de estas situaciones ocho o diez meses después de ocurrida la tragedia.

RESULTADOS²

El 8 de diciembre de 2010, la noticia de un incendio en una cárcel de Santiago –probablemente nada importante, pensaron los editores–, se convirtió en una tragedia que obligó a los medios a reaccionar rápidamente. A las 7am, el periodista Paulo Ramírez estaba a cargo de la conducción del programa *En Boca de Todos de Canal 13* y le restó importancia a la situación, pues sabía de anteriores amagos de incendio sin consecuencias graves³. De todas formas, instalaron un móvil fuera de la cárcel para despachar sobre la situación. Paralelamente, *Chilevisión (CHV)* iniciaba sus transmisiones con el programa *Primera Página*. El periodista que dejaba su turno a esa hora informo al editor César Olivares que el incendio estaría controlado, aunque todavía salía humo del lugar. Aunque no contaba con datos oficiales, Olivares decidió hacer un móvil desde la puerta de la cárcel⁴, donde estaba reunido un grupo de familiares esperando alguna información.

En *Televisión Nacional de Chile (TVN)* Enrique Mujica, director de Prensa, organizaba a su equipo pensando en una transmisión larga que requería recabar información suficiente para el noticiero central de las 9 pm.⁵ mientras en *Canal 13*, el editor general Patricio Ovando tomaba decisiones con una idea fija en mente: “Tener cuidado con las imágenes que se estaban mostrando, con la expresión del drama de parte de los familiares afectados y con el contenido de lo que decían”.⁶

MÁS DE 80 MUERTOS

Fuera de la cárcel, los familiares de los presos presionaban a los reporteros. El rumor era que había muertos, aunque todavía no llegaba algún comunicado oficial de Gendarmería. Así lo describe el periodista Gino Costa, de *Mega*:⁷

La gente estaba reacia a los medios de comunicación, tenía un rechazo hacia la televisión en específico y a los medios de prensa, por todas las notas policiales que nosotros emitimos y que generalmente no los ayudan para nada a generar una buena imagen. Además, tenían la incertidumbre de no saber si tenían a sus familiares vivos o muertos y creían que nosotros podíamos ser una fuente de información. Pero nosotros no sabíamos nada, sabíamos lo mismo que ellos. (Comunicación personal, entrevista al periodista Gino Costa, 27 de septiembre de 2011)

En *Canal 13* prefirieron esperar la confirmación del número de muertos y no guiarse por los rumores que se propagaban por las redes sociales. Hasta que se confirmó el dato, como recuerda Paulo Ramírez, conductor de *Canal 13*:

Estábamos al aire todavía, volvemos de comerciales a una nota y la editora me dice: “Acaban de confirmar que son 81 muertos”. Yo me caí de espaldas, la impresión más grande que yo he recibido estando en televisión fue esta información y la tuvimos que dar en el minuto. Ya era un dato confirmado, un dato seguro. (Comunicación personal, entrevista al periodista Paulo Ramírez, 8 de septiembre de 2011)

La estación decidió “tirar la cifra, con el fin de bajar el caos, esta incertidumbre que era realmente peligrosa”, como explica Ovando. En *CHV* también lo informaron, pese a que no tenían a la fuente en cámara y el dato lo habían escuchado en la radio. Mientras, la situación en terreno, en medio del desorden y demandas de los familiares, empeoraba, como recuerda Costa:

Ellos (los familiares) sabían que estábamos en vivo, y nos cortaban los cables que había que reponer. Hubo un minuto de decisión editorial, no sólo del *Mega*, sino de todos los canales, de decir “ya, no vamos a emitir más información en vivo”, porque ya estábamos corriendo peligro. (Comunicación personal, entrevista al periodista Gino Costa, 27 de septiembre de 2011)

DENTRO DE LAS SALAS DE PRENSA

Un tema importante de las discusiones editoriales radicaba en que las víctimas eran delincuentes cumpliendo condena por delitos de diversa gravedad. Se trataba del accidente fatal de un grupo de presos, y eso lo distinguía de otras tragedias, como lo explica la editora de *Canal 13* Daniela Cartagena:

Había gente que decía que como eran “presos” casi merecían morir. Estaba el juego de una discusión valórica de en qué momento una persona tenía que estar presa o no, si merecía morir más que otra persona. (Comunicación personal, entrevista a la editora de prensa Daniela Cartagena, 30 de septiembre de 2011)

¿Cómo informar lo mejor posible de algo de gran relevancia social que, al mismo tiempo, podía ser incómodo, desagradable y hasta indiferente para el público? El director ejecutivo de *CHV*, Jaime De Aguirre, defiende el papel activo que cumplieron los medios ese día:⁸

Una de las manifestaciones más brutales de la desigualdad de este país se expresa en el sistema carcelario, por lo tanto no hicimos grandes reflexiones sobre si teníamos que ir o no. Era un hecho periodístico relevante y de interés público, donde, además, están en juego muchas de las políticas públicas de los gobiernos. Si no estamos ahí nos

transformamos en páginas sociales o en portavoces de “noticias positivas”. Nosotros tenemos que llevar las noticias buenas, las más o menos y las malas, porque ese es nuestro rol. (Comunicación personal, entrevista a Jaime De Aguirre, Director Ejecutivo de CHV, el 8 de noviembre de 2011)

Otro aspecto importante era el dolor ajeno. En los canales existía la preocupación común de abordar cuidadosamente el sufrimiento de los familiares de las víctimas, aunque sin el apoyo de ningún manual, pues si bien estos medios (salvo *Mega*) cuentan con principios editoriales escritos y conocidos por sus trabajadores, el incendio no les dio tiempo de consultarlos ni de discutir largamente con los jefes. Había que reaccionar ante el desarrollo de la noticia, hacerlo sobre la marcha y conseguir buenas fuentes.

Para Jorge Hans, periodista de larga trayectoria que ese día estaba en terreno, uno de los aspectos más complicados de este tipo de coberturas en vivo con altos niveles de emocionalidad tiene que ver con la adecuada selección de las fuentes:⁹

Hay que discriminar si la gente está de verdad involucrada en el tema, porque hay gente que quiere hablar a veces y no tiene ninguna relación con lo que está ocurriendo, o son personas muy lejanas a los que están afectados. Qué tipo de relación tiene, qué es lo que quiere decir (...). No hay que olvidar que había gendarmes que aparecían como los primeros responsables de no haber llamado a tiempo a bomberos, que fueron los que dejaron en evidencia que había muy poca gente vigilando a todo este grupo de personas que sufrió el accidente. Entonces esa es gente válida de entrevistar porque estaban aportando antecedentes que eran importantes, incluso, para la investigación posterior. (Comunicación personal, entrevista al periodista Jorge Hans, el 3 de octubre de 2011)

Era necesario contar con fuentes creíbles y confiables que suplieran la declaración oficial que no llegaba. Por otro lado, la furia, desgarro e histeria de los familiares estaban disponibles para los medios, los cuales debían evaluar cómo aproximarse a ellos y obtener información relevante. Esto puede traer problemas, como explica la entonces directora de prensa de *Mega*, Marcela Abusleme:¹⁰

Sostener una transmisión al aire en la que estás incorporando imágenes con datos y móviles, es demasiado complejo. Se hace lo posible, los periodistas lo tienen claro, los editores lo tienen claro, yo lo tengo claro como jefa de prensa, pero si se produce algún error o se pasa a llevar a alguien nunca es con la intención de dañar, es porque estás privilegiando informar, que es nuestro primer deber como noticiero. (Comunicación personal, entrevista a Marcela Abusleme, directora de Prensa de *Mega*, el 14 de noviembre de 2011)

A esto se suma la falta de tiempo, que dificulta la discusión sobre temas difíciles y obliga a apostar por la mejor opción. El periodista que transmite en vivo no tiene ninguna posibilidad de informar de los hechos por adelantado y en algunos casos toma decisiones *in situ*, sin consultarlas con nadie. En ese momento, el periodista es quien controla la situación al aire y desde las salas de prensa solo pueden ocuparse de qué mostrar y por cuánto tiempo. Los acuerdos están tomados de antemano, ya sea por la experiencia previa, por el conocimiento que el reportero tenga de este tipo de coberturas o la comunicación que haya tenido al respecto con su editor en alguna situación parecida. No hay tiempo, como cuenta el periodista de TVN José Antonio Neme:¹¹

Uno tiene que decidir con la luz acá, con tres cámaras acá, con el interno aquí (...). Y si hiciste la pregunta y la pregunta estaba mal formulada, era inadecuada, tocaba un punto sensible al cual no deberías haber entrado, no hay cómo borrar. Yo creo que la mayoría de las veces, además de la rapidez, la prolijidad en los datos, del olfato, de la habilidad de organizarte, de contenerte y contener al entorno, tienes que ir con el criterio bien metido en el bolsillo. (Comunicación personal, entrevista a José Antonio Neme el 30 de agosto de 2011)

ANTE EL DOLOR DE LOS DEMÁS

Soledad Onetto recuerda la imagen de una mujer que lloraba y se tiró de espaldas al suelo después de ser llamada por personal de Gendarmería durante la entrega de la primera lista de fallecidos por asfixia, cerca de las 11 de la mañana.¹² Las cámaras captaron el momento en vivo, cuando ella gritaba sin control y era auxiliada por dos personas que intentaban levantarla. Después de recibir la información, ella salió llorando del brazo de una mujer que la consolaba y fue interceptada por una periodista de CHV que, en vivo, le preguntó si su familiar estaba completamente identificado como víctima. De inmediato la reportera recibió insultos y una cachetada de parte de la acompañante de la mujer. ¿Era legítimo preguntarle algo a una persona que está en esa situación? César Olivares, de CHV, responde:

Lo más auténtico es preguntarle. Es obvio que la señora va a estar llorando, pero qué pasa con toda la gente que está afuera y que quiere saber qué pasó. Uno tiene que seguir ese impulso, insistir (...) En ese afán de escarbar, aunque sea en malas circunstancias, lo que uno está haciendo es cumplir con un objetivo de transparencia. Si el periodista no hace lo que tiene que hacer en el momento que sea, la posibilidad de que la gente se informe se diluye. (Comunicación personal, entrevista al periodista César Olivares)

9. Entrevista al periodista

Jorge Hans, el 3 de octubre de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

10. Entrevista a Marcela

Abusleme, directora de Prensa de *Mega*, el 14 de noviembre de 2011. El resto de las citas atribuidas a ella corresponden a esta entrevista.

11. Entrevista a José Antonio

Neme, el 30 de agosto de 2011. El resto de las citas atribuidas a él corresponden a esta entrevista.

12. Entrevista a Soledad

Onetto, entonces conductora de Canal 13, el 8 de octubre de 2011. El resto de las citas atribuidas a ella corresponden a esta entrevista

José Antonio Neme estaba fuera de la Posta Central, esperando la llegada de los heridos. Allí también había familiares expectantes y desesperados. A su juicio, el dolor, independientemente de su naturaleza íntima, puede ser buscado en forma legítima:

Los familiares tienen algo que decir. Hay una cuota de ese dolor que es público, y la pega del periodista es tratar de tener esa porción pública que había en el dolor de esa persona, que tiene que ver con las circunstancias en las que se encontraba la víctima, o la circunstancia en la que ese dolor en algún momento se hizo público (...). Pero jamás prendería una cámara en una situación así. Primero, te expone a una situación de muy mal gusto, y segundo, no es necesario. (Comunicación personal, entrevista a José Antonio Neme, el 30 de agosto de 2011)

Era complicado abordar a los familiares de las víctimas, eso “de ir encima de la persona que estaba sufriendo el dolor de saber que su pariente había fallecido y no saber hasta qué punto insistirle en que lo diga, porque de pronto sí había gente con un discurso coherente, que aportaba a la información, pero también había personas que no estaban en condiciones de contestar”, como dice el periodista Jorge Hans.

Además, los reporteros debían hacerse cargo de sus propias emociones. Aquí surge un dilema ético asociado a la objetividad y a la compasión que no todos los profesionales viven igual. Hans agrega:

Uno también tiende a hacer propio el sufrimiento si se identifica con la persona. Yo creo que no hay que ocultar eso, no es bueno tampoco ponerse un impermeable y hacer como que todo es ajeno y distante a ti. Pero hay que equilibrar esa situación y tampoco ponerse absolutamente en el otro extremo porque tú estás para servir de intermediario, no para protagonizar la noticia. (Comunicación personal)

Neme coincide con él en este punto:

Tú no te puedes poner a llorar con la señora. Ni en la cárcel ni en ninguna parte. Muy respetable su dolor, pero yo no soy el papá de su hijo, no tengo nada que ver con la señora. (Comunicación personal)

Por otro lado, el estrato socioeconómico y el nivel educacional de los familiares facilitaron que la prensa los abordara; es un trato distinto que se da con facilidad porque ellos tienden a ser más abiertos con los medios de comunicación que las fuentes de estratos más altos. Costa, de *Mega*, reflexiona sobre esto:

Nos acercábamos a las casas, no los dejábamos vivir el duelo, nos metimos a casi todos los velorios (...). No es que a ellos los tratemos peor, pero en comparación a como se trata a gente de Las Condes o Vitacura, o a familiares de alguien importante, no es igual. (Comunicación personal, entrevista al periodista Gino Costa, 27 de septiembre de 2011)

“¡NOS ESTAMOS QUEMANDO!”

Gran impacto produjo un video que mostraba la fachada de la torre mientras esta se incendiaba. Se veían las llamas y se escuchaban gritos de auxilio de los reos: “¡Abren las puertas, nos estamos quemando!”. La pregunta en este caso era si mostrar el video o no. Los cuatro canales lo transmitieron.

José Antonio Neme defiende que este video haya ido al aire:

Eso demuestra que ellos avisaron y alertaron del incendio, que los gendarmes no abrieron la puerta oportunamente. Y si los medios no se hacen cargo de esa denuncia, publicando algo que Gendarmería dijo que iba a investigar, me parece que es una irresponsabilidad no publicar. (Comunicación personal)

También estaba disponible el video de un operativo al interior de la cárcel que mostraba a un grupo de presos carbonizados. La imagen duraba 5 segundos. *Mega* decidió transmitirlo y resguardó las identidades de los muertos usando mosaicos. Abusleme explica:

Si tú no veías esas imágenes no te podías dar cuenta de que efectivamente ellos no pudieron salir, que estaban con un candado (...). El objetivo de mostrar eso no fue el morbo de mostrar muertos por muertos, fue denunciar una situación y la única manera de constatarlo era con una imagen. (Comunicación personal)

EPÍLOGO

En marzo de 2011, el Consejo Nacional de Televisión sancionó con el pago de 200 UTM a cada emisora por intromisión y sobreexposición de un estado de extrema vulnerabilidad emocional de los familiares e intrusión en el ámbito privado de su dolor, además de “truculencia y sensacionalismo al presentar muertos con la exposición de sus heridas en un momento de inmediatez del hecho” (CNTV, 2011).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La cobertura del incendio en la cárcel de San Miguel respondió a la emergencia de un hecho dramático y sin límites claros, que despertó el masivo interés de la audiencia e instaló, además, importantes temas de discusión en la agenda social, tales como el hacinamiento en las cárceles, la discriminación por estrato socioeconómico y los vicios en los que pueden caer los canales de televisión en una transmisión de esta naturaleza. Si bien los canales, en una reflexión *ex post*, defienden el derecho a la información y justifican ciertos errores cometidos en esa jornada amparándose en él, cabe decir que no cumplieron con el mandato de poner en un contexto y ordenar el caos, pues, a ratos, ganaron el

desorden y la desesperación y se impuso la extrema emoción por sobre la racionalidad.

A partir de los testimonios de los entrevistados, podríamos clasificar a las fuentes de los hechos-ruptura en aquellas que están dispuestas a hablar con la prensa, aquellas que prefieren no hacerlo y aquellas cuya postura no es clara y al ser abordadas por la caricatura del periodista desalmado e invasivo, quedan heladas ante la cámara o rompen en un llanto desgarrador, exponiendo su intimidad en un ambiente inadecuado, sin voluntad ni dignidad. Estas son las fuentes que ponen más a prueba el trabajo del informador, su deber profesional y las funciones de información y socialización, sobre todo en lo que respecta a evitar el desorden social y la re-victimización del que sufre, es decir, que una vez reflejado en pantalla, el sujeto vuelva a padecer el sufrimiento de aquel momento, como si ocurrió afuera de la cárcel de San Miguel.

Como bien plantea el Consejo de Ética de los Medios, “las grandes catástrofes, al originar múltiples dramas humanos, pueden inclinar a poner el énfasis informativo fundamentalmente en lo emocional. Esto se traduce en reiteraciones, en sensacionalismo y en una suerte de voyerismo dramático. (...) Con todo, en las situaciones catastróficas sus editores deben esmerarse en proporcionar a la ciudadanía elementos que apelen a la racionalidad, lo cual contribuye, por una parte, a la insti-

tucionalización social antes que al desgobierno o al caos y, por otra, a asegurar la credibilidad de los medios” (CEMCS, 2010).

Es difícil buscar la racionalidad en una situación que es todo lo contrario, así como lo es guiarnos por la literatura escrita al respecto cuando el periodismo funciona desde lo inesperado y lo inmanejable. En este sentido, este artículo no pretende juzgar ni cuestionar la labor de los canales de televisión frente a un evento trágico, sino poner sobre la mesa la experiencia real y los problemas que surgen para contribuir a la discusión sobre la ética periodística y la calidad de la información, evitando el voyerismo y la pornografía dramática, sin olvidar, por cierto, que la emoción es parte de la información y en algunos casos puede ser la noticia. Como bien dice Bob Steele, aunque nuestro deseo natural es conseguir los datos duros, la objetividad y la verdad, la realidad es muy distinta (Steele, 2002).

Finalmente, se hace urgente pensar en cómo informar sobre desastres más allá del papel impreso. Es necesario enlazar la teoría de la academia con la práctica de las salas de prensa, considerando que en este caso particular fue escaso el análisis posterior en los medios, la discusión en las salas de redacción y el pensar, quizás, en institucionalizar formas de regulación en estos casos. No hacerlo puede dejarlos en una situación vulnerable cuando se presente un nuevo caso excepcional.

REFERENCIAS

- Alsius I Clavera, S. (2008). Accidente: Atrapados entre el derecho a la información y el derecho a la privacidad, *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 18, 129-141.
- Anker, E. (2005). Villans, Victims and Heroes: Melodrama Media, and September 11. *Journal of Communication*, 55, 1, 22-37.
- Berger, P. y Luckmann, Th. (1994). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Brajnovic, L. (1997). *Deontología periodística*. Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra.
- Camps, S. (1999) Periodismo sobre catástrofes. Cómo cubrir catástrofes, emergencias y accidentes en medios de transporte. Buenos Aires: Ed. Paulinas.
- Casero, A. (2004). Los medios de comunicación ante el 11-M: la construcción de un caso excepcional. *Quaderns del CAC*, 19,20, 9-14.
- CNTV (2011). *Acta de Sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Televisión*, 14 de marzo de 2011.
- Consejo de Ética de los Medios de Comunicación (2010). *Cobertura de noticias en situaciones de catástrofe*. Resolución N° 151. Santiago, Chile.
- Consejo Nacional de Televisión (2011). *Acta de la sesión ordinaria del CNTV del 14 de marzo de 2011*. Recuperada de: http://www.cntv.cl/acta-de-la-sesion-ordinaria-del-cntv-del-14-de-marzo-de-2011/prontus_cntv/2011-03-25/160204.html

- Coté, W. y Simpson, R. (2000). *Covering Violence. A guide to ethical reporting about victims and trauma*. New York: Columbia University Press.
- Cuesta, U. (2008). *Terrorismo y Medios de Comunicación*. Madrid: Fundación Ciudadanía y Valores. Recuperado de: http://www.funciva.org/uploads/ficheros_documentos/1209113437_ubaldo_cuesta._terrorismo_y_medios_de_comunicacion.pdf (Consulta: enero de 2012)
- Chouliaraki, L. (2008) The mediation of suffering and the vision of a cosmopolitan public. *Television & New Media*, 9 (5), 371-391.
- Klempner, M. y Conill, M. (2000). Llevar a buen término entrevistas biográficas con supervivientes de un trauma. *Historia, Antropología y Fuentes Orales*, 23, 135-150.
- Lagos, C. (2008). Una tipología del femicidio según la prensa chilena: Manifestación de la violencia de género. *Revista F@ro*, 8, 1-12.
- López Mañero, C. (1997). Criterios deontológicos en el tratamiento informativo del dolor. *Comunicación y Sociedad*, 10, 2, 125-161.
- Mc Combs, M. (1996). Influencia de las noticias sobre nuestras imágenes del mundo. En J. Bryant y D. Zillmann, (editores), *Los efectos de los medios de comunicación: investigaciones y teorías*. Barcelona: Paidós.
- Noguera, J. M. (2006). El Framing en la cobertura periodística de la catástrofe: las víctimas, los culpables y el dolor. *Sphera Pública*, 6, 193-206.
- Oyanedel, R. y Alarcón, C. (2010). Una mirada al tratamiento televisivo de la catástrofe. *Cuadernos de Información* 26, 115-122.
- Rodríguez, R. y Martín, M. Á. (2003). Periodismo de catástrofes: El 11 de septiembre. Análisis del suceso y experiencias vividas, *Ámbitos*, 9-1, 567-596 (número especial).
- Steele, B. (2002). Journalism and Tragedy. Recuperado de : www.poynter.org/uncategorized/2140/journalism-and-tragedy (Consulta: enero de 2012).
- Terrasa, E. (1994). La información sobre el dolor: una reformulación de términos. *Comunicación y Sociedad*, VII, 2, 165-172.
- Tierney, K., Bevc, Ch. y Kuligowski, E. (2006). Metaphors Matter: Disaster Myths, Media Frames, and their consequences in Hurricane Katrina. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 604, 57-81.
- Yez, L. (2007). Movilizaciones estudiantiles en Chile 2006: de maleante a revolucionario. *Cuadernos de Información* 20, 37-43.

SOBRE LA AUTORA:

Lyuba Yez, chilena, es periodista, licenciada en Comunicación Social de la Universidad Católica de Chile con estudios de magíster en Sociología en la misma universidad. / Directora del Programa de Investigación de Medios de la Escuela de Periodismo de la Universidad Alberto Hurtado. / Se ha especializado en el estudio de las rutinas periodísticas y prácticas éticas de los informadores. Sus últimas publicaciones fueron Estado actual y desafíos profesionales de los periodistas chilenos, *Cuadernos de Información* 28 y, como coautora, *The Pre Socialization of Future Journalists*, *Journalism Studies*, Routledge, Taylor and Francis Group, 2012.

•Forma de citar este artículo:

Yez, L. (2013). Desafíos éticos de la cobertura televisiva de un hecho traumático. *Cuadernos.info* 32, 39-46. DOI: 10.7764/cdi.32.494