

# El tratamiento del dolor en la cobertura del terremoto y maremoto en Chile. Una mirada desde la ética

## Treatment of pain in the coverage of the earthquake and tsunami in Chile. A look from the ethics

Eugenio Yáñez Rojas

Recibido el 14 de mayo de 2010 - Aceptado el 26 de julio de 2010

**RESUMEN:** Este artículo aborda la compleja y delicada labor de los medios de comunicación de informar acerca de sucesos dolorosos. Dada la naturaleza del dolor es muy fácil para el informador cruzar la delgada línea ética que separa una prudente y justa cobertura, de una imprudente e injusta. El autor expone los fundamentos (antropológicos y) éticos que deben servir como telón de fondo al momento de comunicar un hecho doloroso. Para ello es imprescindible el ejercicio de las virtudes morales, principalmente las cardinales.

**Palabras clave:** ética, dolor, autorregulación, virtudes cardinales.

**ABSTRACT:** This article discusses the complex and delicate task of covering events by the mass media. Given the nature of human pain, it is very easy for the journalist to cross the thin line that separates prudent and fair coverage from one performed unjustly and imprudently. The author presents the anthropological and ethical principles that must serve as background when reporting a painful event. This requires the practice of moral virtues, especially of those pertaining to the cardinal order.

**Key words:** ethics, pain, self regulation, cardinal virtues.

### Introducción

El dolor es noticia. Pero no sólo es noticia, es una muy “buena” noticia, pues tiene (casi) todos los elementos que constituyen un golpe noticioso (proximidad, actualidad, drama,

prominencia, novedad, interés, suspenso, etc.). No podemos desconocer que los sucesos dolorosos atraen a los medios de comunicación y por extensión al público, como la carroña al ave de rapiña. En este sentido *bad news*, *good news*. De este

---

1 Eugenio Yáñez Rojas es Doctor en Filosofía por la Universidad de Osnabrück. Profesor de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Adolfo Ibáñez de Santiago de Chile. Autor de *Medios de Comunicación Social y Periodismo. Una aproximación desde la ética* (2007). [eyanezr@uai.cl](mailto:eyanezr@uai.cl).

modo, muertes violentas, accidentes, catástrofes naturales (terremotos, tsunamis, inundaciones, sequías), epidemias, enfermedades, asaltos, niños golpeados y abusados, mujeres maltratadas, personas heridas, acaparan portadas de los diarios, son noticia principal en los telediaros y ocupan cada día más un espacio mayor en la “parrilla” programática de la televisión. Además, a los ya acostumbrados *talk show* y *reality show* en los cuales se incorpora en forma ostentosa el “ingrediente” dramático, se han sumado los reportajes de divulgación científica (o pseudocientíficos), donde se muestran con toda crudeza operaciones quirúrgicas y se ventila sin pudor alguno el sufrimiento de los pacientes. El dolor se ha convertido en una realidad cotidiana prácticamente omnipresente en nuestras vidas, a la que, lamentablemente, nos hemos acostumbrado. Esto no obsta, sin embargo, para reflexionar acerca de la cobertura e información de sucesos dolorosos a través de los medios de comunicación. Dicha reflexión es bastante más que un ejercicio intelectual o académico, pues no estamos sólo frente al buen o mal gusto al momento de publicar un artículo, o ante una disyuntiva estética al seleccionar una imagen, sino esencialmente ante una cuestión moral, pues lo que está en juego, es mucho más que la sensibilidad de los dolientes, de sus familiares o del público, sino el bien de cada uno de ellos.

La primera reflexión es que no debemos perder nuestra capacidad de asombro frente al dolor, pues parafraseando a Soria (1997) al principio el mal nos horroriza. Después nos horroriza la banalidad con que ese mal se comete y soporta. Posteriormente nos horroriza la propia incapacidad de horrorizarnos. Y finalmente nada nos horroriza.

Pareciera ser que dada la naturaleza de las noticias que involucran sufrimiento, es muy difícil alcanzar el necesario equilibrio informativo. La razón y la voluntad se ven sobrepasadas por las pasiones, que no sólo impiden al informador un juicio ponderado de la situación, sino que además, facilitan ceder a las presiones (obtener altos índices de audiencia, vencer a la competencia, satisfacer el morbo del público), o tentaciones (fama, protagonismo). Esto se acompaña a menudo de situaciones en las que la causa del error es la imprudencia, el ejercicio desordenado de la libertad, o una conciencia laxa.

Tomando como ejemplo un acontecimiento cercano para el autor, además de doloroso, nos preguntamos: ¿cómo se cubrió el terremoto y maremoto que asoló Chile el 27 de febrero de 2010? ¿Hubo una equilibrada cobertura del trágico suceso?, ¿se incurrió en excesos, especialmente, en lo referido a la información de sucesos dolorosos? Dicho de otro modo, ¿se informó justa y prudentemente?. Para responder a

estas interrogantes abordaremos unas cuestiones previas: la necesidad de la definición de la persona humana y del dolor, así como la exigencia de hacerlo público.

## I. Cuestiones previas

### 1. La persona humana sujeto y destinatario de la información

Partiendo del presupuesto que la persona humana es sujeto y destinatario de la información, la acción informativa se justifica en la medida que existe un receptor, es decir, un ser libre, dotado de inteligencia y voluntad, que necesita de ella para su propia perfección. A partir de esta premisa debemos ponderar la necesidad de poseer una verdadera concepción del hombre, exenta de reduccionismos ideológicos, culturales o políticos. En virtud de ello, el periodismo en cuanto saber moral (Yáñez, 2007) debe realizar un serio esfuerzo por responder a las preguntas sobre ¿qué y quién es el hombre?, pues si el periodista desconoce la verdadera naturaleza del ser humano, no sabrá cuáles son sus reales necesidades. Con otras palabras, no sabrá realmente cual es la buena y necesaria información debida al público (personas concretas y no una masa amorfa).

### 2. ¿Qué es el dolor?

No es fácil definir esta misteriosa realidad, parte de nuestra vida,

compañero inseparable de nuestro peregrinaje aquí en la tierra. Para una adecuada comprensión de este fenómeno, debemos distinguir entre el dolor físico (o sensible) y el dolor “espiritual” (moral), denominado también sufrimiento<sup>2</sup>. El primero es más bien una reacción sensible negativa frente a un estímulo exterior desagradable. Es un mal percibido por los órganos corporales, ocasionando un daño que se asocia generalmente a la enfermedad. El sufrimiento no es sensible, no es corpóreo y se manifiesta de diferentes formas, como la angustia, el miedo, la desesperanza, o tristeza. El dolor es una realidad sin esencia, y sólo existe en medida que hay hombres dolientes, o cuando inhiere en nuestro ser. En este sentido, es ininteligible, es decir, sólo tenemos conciencia de su existencia y constituye una experiencia íntima, intransmisible y única. Es lo que comúnmente llamamos “dolor del alma”.

Quien está experimentando dolor es un ser desvalido, en precarias condiciones físicas o mentales. Esta frágil condición existencial tendrá que tenerla muy presente el periodista a la hora de reportear o informar sobre hechos dolorosos. Como el sufrimiento deja expuesta toda la precariedad y fragilidad humana, el trato periodístico con que se aborda la noticia debe ser proporcional a dicha fragilidad. Del modo como se aborde la noticia,

2 Admitiendo la diferencia entre dolor y sufrimiento, para efectos de este artículo utilizaremos, sin embargo, ambas expresiones indistintamente.

dependerá el fondo. En virtud de ello seleccionará el material informativo del que dispone, atendiendo siempre al respeto de los dolientes, muy especialmente cuando éstos son fuente de información. Al tomar contacto con ellos, en cuanto protagonistas de la noticia y fuentes exclusivas de información, debe hacerlo en forma prudente y delicada. Jamás aprovecharse de la situación, sacando provecho de la vulnerabilidad en que se encuentra dicha “fuente”. El doliente, antes de ser una “cantera” de información, es una persona frágil y desvalida, muchas veces en estado de *shock*, y por ello se debe respetar su voluntad de participar y/o cooperar o no, aunque ello implique renunciar a un “reportaje exclusivo”, o un despacho en vivo y en directo. Para decirlo con Spaemann “la pregunta acerca del sentido del sufrimiento es la pregunta acerca de la experiencia de falta de sentido, pues justamente en esa experiencia consiste el verdadero sufrimiento”. Darle sentido al dolor es la razón por la cual aceptamos padecerlo. Se sufre por algo o por alguien. “El interés principal del hombre, es el de encontrar un sentido a la vida, razón por la cual el hombre está dispuesto incluso a sufrir a condición de que este sufrimiento tenga sentido”

(Frankl, 1979, 158). Si damos sentido a este padecimiento, éste puede ser “capitalizado” positivamente. Esta posibilidad siempre la deberían tener presente los medios de comunicación al momento de definir sus pautas informativas o línea editorial.

### 3. ¿Se debe informar acerca del dolor o es mejor guardar silencio?

¿Si la preocupación del periodista es el bien (del) público (no causar alarma injustificadamente, no provocar un dolor mayor, no generar miedo o pánico) no sería mejor guardar silencio ante sucesos dolorosos, o bajarle el perfil a la noticia de tal manera que pase casi inadvertida? Examinemos algunos argumentos a favor de esta tesis: a) como el dolor es un mal y provoca generalmente daño, lo mejor es no informar, así evitamos generar más dolor o provocar preocupación o alarma pública. Guardar silencio sería, en este caso, el mal menor; b) En situaciones extremas, como una catástrofe, es imposible evitar los excesos. La experiencia indicaría que (casi) siempre cuando se informa acerca del dolor, no sólo se cae en el mal gusto, sino que también se traspasan algunos límites éticos, como por ejemplo, exhibición de imágenes truculentas<sup>3</sup>,

3 Varias de las imágenes que se alcanzaron a publicar del atentado del 11-M en España, contenían toda la crudeza de la violencia y de la destrucción, mostrando cuerpos mutilados, heridos ensangrentados y muertos. El diario El País publicó en portada al día siguiente del atentado una dantesca escena, inundada de sangre y mutilados en las que se ve un plano general de la estación de Atocha, llena de gente conmocionada por la tragedia. Esa misma foto se publicó en el diario el mismo día en la edición especial como contraportada. Piénsese también en las controvertidas imágenes de la agonía de lady Diana divulgadas por el canal británico Channel 4.

sensacionalismo, entrevistas melodramáticas (a personas desvalidas, destruidas emocionalmente y acongojadas por la pérdida de un ser querido, donde el reportero pregunta: ¿cómo se siente?), o la publicación de crónicas o artículos con detalles escabrosos. Para evitar estos dañinos excesos lo mejor sería no informar; c) Se debe privilegiar siempre el derecho a la intimidad y/o privacidad, por sobre el derecho a la información. Los medios de comunicación no tienen derecho a entrometerse en el sufrimiento personal, aunque se trate de un personaje público, pues éste carece de interés o valor informativo.

Esta tesis del silencio informativo es en la práctica inviable. El fin es bueno, pero el medio insuficiente. En primer lugar, ante sucesos “espectaculares” dada su magnitud, como el terremoto que asoló Chile o un atentado terrorista es imposible no informar. En segundo lugar debemos recordar que *abusus non tollit usum*. La solución a los abusos y excesos en la información no es el ocultamiento, sino una información de calidad. Que el dolor es un mal no cabe duda, pero tampoco es menos cierto que del mal, siempre se puede obtener un bien. Digamos por último, que bajo ciertas circunstancias informar un hecho doloroso, no sólo es un derecho, sino un deber. Un reportaje o testimonio acerca del drama de la drogadicción, por ejemplo, puede tener un carácter

pedagógico y ayudar a evitar que alguien caiga en ella. Para decirlo con López Talavera (2002, 183), “la información puesta al servicio del dolor puede ser una estimable ayuda para superar el sufrimiento, para aceptarlo serenamente y contribuir, con el valor de la propia existencia, a que otros canalicen el suyo”.

Convengamos que el dolor es una realidad noticiable, pero ¿se debe informar absolutamente “todo”, sin ningún límite? Para algunos la respuesta es afirmativa, pues el periodista debe ser veraz, y eso significa mostrar la realidad “tal cual es”, con toda su cuota de crudeza y dramatismo. No debe bajar el perfil a la tragedia, ni maquillar la noticia evitando primeros planos que muestren rostros dolientes, difundiendo imágenes sangrientas en blanco y negro, o manipulando fotos digitalmente para que no se vean tan impactantes. Moderar un texto o retocar una imagen para minimizar el impacto sería desde esta perspectiva una injusticia, pues se presenta una realidad indolora, falsa, edulcorada digitalmente. Por lo demás, la difusión del dolor y el drama es una buena ocasión para desnudar todas las injusticias y miserias de la vida humana. “Debemos permitir que las imágenes atroces nos persigan (...). Las imágenes dicen: esto es lo que los seres humanos se atreven a hacer (...). No lo olvides” (Sontag, 2003). En la misma línea el periodista español Juan Varela a propósito del 11-M afirma

que “el propósito del periodismo no puede ser evitar el dolor. Cuando se hace, todo parece telerrealidad. Los ciudadanos tienen derecho a conocer la dimensión de la tragedia. Tienen derecho a sentir el miedo y el asco. Cuando el estomago se revuelve y asoma una lágrima ante la vista de lo real, el periodismo triunfa y nos ayuda a ser un poco más humanos”<sup>4</sup>.

Sin desconocer la cuota de verdad que pueda haber en estos postulados, creemos que no es lícito éticamente hablando informar “todo”, pues es posible comunicar una realidad dolorosa sin que sea necesario mostrar explícita y directamente ese dolor, pues existen ciertas circunstancias que justifican la omisión de ciertos aspectos de la noticia, como aquellos que carecen de valor informativo y que sólo alimentan el morbo, o que no agregan algo nuevo a lo ya informado. Muchas veces con una imagen o una pregunta sensata basta. La intimidad tampoco tiene de suyo valor informativo, aunque se trate de un personaje público.

¿Cómo encontrar, entonces, un justo y prudente equilibrio informativo, que se traduzca en una información de calidad? El tratamiento adecuado del dolor, es un problema complejo no

sólo desde la perspectiva moral, sino también técnico. ¿Qué imágenes seleccionar?, ¿qué lenguaje utilizar o qué ritmo narrativo emplear?, ¿Cómo seleccionar una imagen trágica que no suma al lector o televidente en el pánico o la desesperación? ¿Qué lenguaje utilizar para evitar los detalles escabrosos, sin bajarle el perfil a la noticia? Una posible vía de solución es admitir que los aspectos técnicos están subordinados al orden moral, que a la postre se traduce en minimizar el dolor, causar el menor daño posible, respetar el dolor de las víctimas, por ejemplo, no acosándolas ni entrevistándolas, si no quieren responder. Con otras palabras, los aspectos técnicos están hipotecados por los criterios antropológicos y éticos. La información del dolor no puede responder, en consecuencia, a criterios técnicos, y mucho menos económicos, o de entretención.

Para que el dolor sea digno de información debe ser de interés público (no del público), esto significa que su difusión tenga como trasfondo el bien común<sup>5</sup>, y no otro tipo de intereses. En suma, no todo lo que técnicamente puede ser publicado debe ser difundido. El problema no radica, entonces, en comunicar una realidad dolorosa, sino en hacerlo de

---

4 Véase Juan Varela, “El dolor y la verdad de la imagen”. Publicado en su propio “weblog” periodistas21.blogspot.com.

5 La expresión “interés público” nos parece algo ambigua e imprecisa, pues se confunde fácilmente con aquello que al público le interesa saber, ya sea por morbo o curiosidad. Muchas veces la justificación frente a claros excesos informativos es “el público lo pidió” o “damos al público lo que él nos pide”. La expresión “bien común”, nos parece más significativa.

tal modo, que no implique entre otras cosas: a) causar más dolor; b) provocar un mal mayor; c) hacer del dolor un espectáculo mediático; d) atentar contra el honor y la honra del doliente; e) causar miedo o alarma pública injustificadamente; f) alimentar el morbo del público, para obtener, por ejemplo, mayores ganancias económicas.

¿Cómo informar, entonces?

Respetando siempre la dignidad humana, en un doble sentido: por una parte, respeto por el doliente y el público, y por otra, respetándose a mismo. No olvidemos que el trabajo tiene una dimensión inmanente, vale decir, perfecciona al sujeto que lo realiza, y en este sentido es un medio de realización personal y no sólo un medio de subsistencia. El periodista no debe preocuparse sólo de la perfección del producto de su acción (la noticia, el reportaje, el artículo, la crónica, etc.), sino también de la perfección de sus propios actos. La superioridad en que se encuentra el periodista en relación a la víctima sufriente, nunca puede ser utilizada para obtener mezquinos beneficios. El señorío y excelencia propia de la dignidad humana debe traducirse en servicio, nunca en abuso o manipulación.

¿Cuáles son en la práctica los límites que impone la dignidad humana?

¿Serán aquellos que fija la ley?

Ciertamente que no, pues ésta sólo establece un mínimo exigible, y no agota la responsabilidad del informador. Agreguemos, entonces, los códigos deontológicos (Aznar, 1999, 2000). Es un paso adelante, pero todavía insuficiente, pues éstos tampoco agotan la realidad y no determinan la voluntad del informador. El código chileno de ética periodística nada dice acerca de la cobertura de catástrofes y se refiere sólo tangencialmente al tratamiento del dolor: “En especial respetará (el periodista) la intimidad de las personas en situación de aflicción o dolor, evitando las especulaciones y la intromisión gratuita en sus sentimientos y circunstancias (Artículo XXVI).<sup>6</sup> Además, buenos códigos de ética no hacen necesariamente buenos periodistas.

El límite a la información acerca de hechos dolorosos no son otros que los que impone la propia ley moral natural, que lleva al periodista guiado por una recta conciencia profesional a obrar virtuosamente, especialmente con prudencia y justicia. Al momento de exhibir cadáveres o heridos se debe tener presente que se está informando sobre una dimensión fundamental de la existencia humana, que exige todo el respeto y la seriedad posible. La exhibición del dolor no debe ser nunca una suerte de coartada para alimentar nuestro voyeurismo por lo morboso, o una oportunidad única para obtener

6 Véase Código de Ética de los Periodistas Chilenos, aprobado el 13 de diciembre de 2008. Disponible en [www.colegiodeperiodistas.cl](http://www.colegiodeperiodistas.cl)

ganancias económicas o beneficio personal. Jamás se debe comerciar con la desgracia.

Admitir ciertos límites, no significa reprimir o coaccionar la acción informativa, o ponerle una camisa de fuerza al informador. Desde nuestra óptica, la libertad de prensa no debe entenderse sólo como ausencia de censura previa, libre flujo informativo o independencia de los poderes fácticos, sino principalmente como el ejercicio de la recta conciencia profesional en la difusión de la realidad noticiable. Con otras palabras, poner límites a la información no es un atentado contra ella, por el contrario, la hace posible.

En síntesis, si un suceso doloroso posee interés informativo y es del ámbito público, el deber del periodista es informarlo, pero esto no le da derecho (ni tiene el deber) de difundir lo que quiera y como quiera.

## II. El largo y complejo trecho para pasar del “dicho al hecho”: La cobertura de la catástrofe en Chile<sup>7</sup>

Por una parte, para nadie es una novedad que los medios de

comunicación (y por extensión los periodistas) están sometidos a grandes presiones y tentaciones. La necesidad de captar, mantener y aumentar la audiencia se ha convertido en una especie de “medida de todas las cosas”. Entrampados en la lucha por los índices de sintonía, preocupados de la competencia, urgidos por conseguir nuevos auspiciadores, las empresas informativas terminan privilegiando una política del “*panem et circens*”. Por otra parte, el viejo refrán nos enseña que el infierno está pavimentado de buenas intenciones. En este caso, buenas leyes, buenos códigos deontológicos, buenos libros de estilo, buenos credos corporativos, pero que a la “hora de la verdad” demasiado a menudo terminan siendo *flatus vocis*<sup>8</sup>. ¿Pasó ésto en el caso chileno? ¿Qué tan presentes estuvieron estas presiones o tentaciones a la hora de informar sobre el desastre? ¿Qué tan preparados estaban los medios de comunicación chilenos para enfrentar un desastre de esta magnitud?

### 1. La cobertura en general

Digamos en primer lugar que la cobertura de la catástrofe se realizó principalmente desde la perspectiva de los afectados, seres desvalidos y

7 Para efectos de este artículo hemos utilizado como fuente principal el estudio realizado por el Consejo Nacional de Televisión de Chile titulado “Estudio Cobertura Televisiva del Terremoto. El terremoto visto a través de la pantalla y la audiencia”, dado a conocer a la opinión pública el 22 de junio de 2010, donde se realiza un exhaustivo análisis de la cobertura televisiva al terremoto y maremoto. Disponible en [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl). Secundariamente hemos utilizado las informaciones de la prensa escrita.

8 Así lo demuestran casos recientes como el terremoto de Haití y de Chile, o más antiguos como la publicación de unas fotos de Pío XII, moribundo en su lecho de muerte (1958), la difusión de la agonía en la enfermería de la plaza del torero español Francisco Rivera “Paquirri” (septiembre de 1984), la cobertura de la muerte de Omaira Sánchez (noviembre de 1985), la cobertura de la muerte de lady Diana (1997), y la del atentado al tren español en Atocha (11-M/ 2004).



vulnerables, cuya única forma de visibilidad, de atención y preocupación por parte de las autoridades era la televisión, y en segunda instancia la prensa escrita. Tras una semana de transcurrido el terremoto y maremoto el 80% de la programación de televisión seguía dedicada a cubrir la catástrofe. En tres meses se transmitieron 565 horas y se realizaron 5121 notas periodísticas<sup>9</sup>. A la hora de hacer el recuento ético de esta gran cantidad de notas, el resultado es de dulce y agraz. Los reporteros en terreno, cumplieron una gran labor. Somnolientos, con la ropa sucia y sin bañarse (según propia confesión), con la barba a medio crecer, dándole así una nota de autenticidad al relato, lucharon por obtener el testimonio mas desgarrador o la nota mas esperanzadora, entre tanta calamidad. Hubo muchas notas periodísticas (quizá la mayoría) de gran calidad humana y periodística, pero estas se mezclaron a menudo, con otras ramplonas y artificiales, realizadas por informadores (no siempre eran periodistas) que preguntaban hasta la saciedad “cómo se siente ahora que lo perdió todo”, “qué siente después de ver desaparecer a sus seres queridos”, “qué piensa hacer ahora que está en la calle”, etc.

Como en todo orden de cosas, las reflexiones post desastre sobre el rol de

los medios de comunicación en la cobertura del desastre presentan algunas divergencias. En general hay un reconocimiento unánime al rol social y de ayuda, que ellos brindaron, principalmente la radio, sobre todo en las primeras horas de acontecida la tragedia<sup>10</sup>. No cabe duda que este rol fue fundamental para situar al público en el contexto de la catástrofe y entregar herramientas, también a las autoridades, para conocer y dimensionar la magnitud del desastre. Dicha importancia quedó en evidencia, cuando la televisión y la radio llegaron a las zonas afectadas antes que las autoridades y los equipos de rescate. También organizaron la ayuda solidaria, dejaron al descubierto la improvisación de las primeras horas de las autoridades y actuaron como “cuarto poder” al fiscalizar la ayuda gubernamental, y las medidas tomadas por la autoridad. Del 100% de las transmisiones un 37,4% se destinó a informar acerca de los daños, un 14,7% a la ayuda solidaria y un 7,1% a informar sobre los desordenes y saqueos. Además, un 95% de los encuestados consideró que la televisión tendrá un rol clave en la reconstrucción de las zonas destruidas<sup>11</sup>.

Los juicios difieren a la hora de juzgar éticamente su desempeño. Para el Colegio de Periodistas de Chile los medios de comunicación

9 Véase el ya referido estudio del Consejo Nacional de Televisión. Este estudio analizó la totalidad de la información televisiva, encuestó a 1000 personas, realizó focus group y entrevistó a informantes claves.

10 Las dos radios más importantes fueron Radio Cooperativa y radio Bio Bio.

11 Véase el referido Estudio del Consejo Nacional de Televisión, disponible en [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl).

desarrollaron “una vez más un rol social importante (...). Aún cuando las condiciones de trabajo han sido adversas, han respondido a las necesidades informativas del país conmovido e impactado por el dolor y las pérdidas de variada naturaleza que provocó el sismo (...). Las infracciones a las normas de conducta profesional han sido excepcionales”. Esta visión es compartida por el periodista Ricardo Hepp, presidente del Consejo de Ética de los Medios de Comunicación Social de Chile, quien afirma que “hubo algunos excesos aislados en el manejo del dolor ajeno y en el tratamiento de informaciones con imágenes de menores, víctimas de la catástrofe”<sup>12</sup>. Otra visión muy diferente tiene la conocida escritora Diamela Eltit: “asistimos a lo que Bourdieu califica como violencia simbólica cuando los representantes de los medios, ubicados en los terrenos más afectados, hablan con sus voces falsamente convulsionadas ante un riesgo inexistente. Se ejerce una forma de violencia doble –tanto contra las víctimas como contra los televidentes– cuando esos medios, ubicados en “terreno”, sobrevuelan las lágrimas y el dolor de las personas para vender ese dolor y esas lágrimas a los auspiciadores de los noticiarios y a la avidez por el *rating*” (El terremoto

como espectáculo. Diario The Clinic). Por su parte, el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación expresó lo siguiente: “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. Tanto los medios de comunicación social como las diversas secciones de ellos tienen públicos con expectativas distintas, lo que se traduce en un periodismo con características propias y bien diferenciadas. 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 institucionalización social antes que al desgobierno o al caos y, por otra, a asegurar la credibilidad de los medios” (A, N° 4).<sup>13</sup> Más aún, “en situaciones de crisis la labor del editor cobra especial importancia, pues a él le corresponde ‘pautear’ (sic) a los periodistas que están en terreno. Éstos, además de carecer de una visión de conjunto, pueden encontrarse afectados emocionalmente y, como consecuencia, antes que investigar e informar tienden a involucrarse con las víctimas para solidarizar y ayudar” (C, N°1)<sup>14</sup>.

---

12 Entrevista realizada por el autor el 6 de julio de 2010.

13 Véase Resolución 151 del Consejo de Ética de los Medios de Comunicación Social de Chile, publicada el 8 de abril de 2010. Disponible en [www.consejodeetica.cl](http://www.consejodeetica.cl)

14 La resolución toma como base anteriores dictámenes: N° 13, de 28 de julio de 1993, sobre la exhibición morbosa de los sentimientos de las víctimas de accidentes; N° 55, de 25 de junio de 1997, sobre el reportaje en situaciones penosas, y N° 112, de 22 de abril de 2003.

El mencionado estudio del Consejo Nacional de Televisión, analiza también críticamente la actitud de algunos medios que sobreexplotaron la dimensión emocional traspasando la delgada línea entre informar y emocionar. Declara que hubo cierta manipulación para generar impacto emocional, distinguiendo entre adultos y niños. En el caso de los adultos, en un 44,2% de las transmisiones hubo reiteración de imágenes, especialmente de la llamada “zona cero” (un edificio derrumbado en Concepción), un 39,2% ocupó primeros planos, en un 35,6 hubo adjetivización excesiva y en un 31,7% musicalización, especialmente la melodía del film “La lista de Schindler”. En el caso de los menores un 8,8% se concentró en primeros planos, un 7,7% en musicalización, un 6,4 en adjetivización excesiva y un 4,8% en exhibición del dolor. Este último segmento no pasó desapercibido para muchos menores de edad. Uno de los encuestados afirmó al respecto “yo le decía, mira hija como quedó y ella me decía, no papá yo no quiero ver más”. Debemos admitir que la cobertura televisiva fue vista por muchos menores de edad, y que la reiteración de imágenes dramáticas en la pantalla incrementó la sensación de miedo en estos menores.

Una visión muy crítica es la del Observatorio de Medios (FUCATEL).

El periodista Vicente Parrini, en una columna titulada “la energía liberada por los medios” expresa: “se alternaron, en general durante las primeras transmisiones, el dato duro y necesario con una sobredosis de testimonios lacrimógenos y una majadería informativa que tuvo, al menos una semana, a medio Chile con los nervios de punta entre réplicas y contra réplicas, anuncios de falsos maremotos, periodistas sobreexcitados que pronuncian cada diez segundos la palabra “dantesco” y los registros de reporteros aficionados que suben, compulsivamente, a la red sus aventuras sísmicas personales grabadas desde un celular”. Parrini no desconoce el aporte de los medios, pues según él la intensa cobertura contribuyó “a iluminar la dimensión de la tragedia, pero también a exacerbar el caos y a magnificar los desbordes delincuenciales (...). Se pueden detectar algunos problemas en el tratamiento de la información que no contribuyeron precisamente a llevar tranquilidad a la ciudadanía a través de una información confiable, entregada por profesionales que saben mantener la cabeza fría y el corazón caliente en circunstancias excepcionales”<sup>15</sup>.

Para el director de prensa de Televisión Nacional, Jorge Cabezas, su canal y en general los medios de comunicación hicieron “lo correcto”,

---

15 La columna, publicada el 9 de marzo de 2010, está disponible en [www.observatoriofucatel.cl](http://www.observatoriofucatel.cl)

pues no se quedaron sólo en mostrar el drama: “Creo que el periodismo cumplió. La radio tuvo su rol de compañía y, como se vio en Concepción, de servicio social (...). La TV mostró la tragedia y permitió dimensionar de qué estábamos hablando y creció a la luz de la actuación de los organismos públicos. Y los diarios hicieron un gran trabajo”. Prácticamente el único problema ético que reconoce Cabezas fue el de la publicidad: “yo no habría puesto, menos a página completa, publicidad destacando la ayuda. Creo que ahí uno debería esperar un poquito más de pudor. Unos avisos fueron insolentemente agresivos y oportunistas. Los primeros días no tuvimos publicidad, perdimos mucho dinero, pero nos diferenció de la competencia”<sup>16</sup>.

## **2. El impacto en el público**

El impacto del público no es fácil de medir. Por una parte hay una evaluación positiva de la cobertura informativa, pero por otra se critican los aspectos éticos, como el sensacionalismo, el morbo, el protagonismo de los “rostros”, y a veces, la falta de profesionalismo de los periodistas. Sin desconocer el tremendo aporte de los medios, hay que admitir que hubo cierto abuso de algunos recursos periodísticos destinados a generar un fuerte impacto emocional en la audiencia.

Como es sabido, en un sistema tan competitivo como la televisión, es lugar común a pelar a lo emocional, radicalizando la vinculación emocional de la narrativa televisiva orientada a captar y fidelizar la audiencia.

En el ya citado estudio del Consejo Nacional de Televisión el 56% de los encuestados reconoce “haber visto mucho más televisión de lo habitual”. Un 68% declaró que sus hijos también siguieron la cobertura televisiva de la catástrofe. El 44% se quejó de la sobresaturación y criticó la falta de espacio dirigidos a menores de edad, o simplemente la falta de entretención. Todos los canales sin excepción emitieron programas especiales y en los primeros días transmitieron prácticamente las 24 horas sólo noticias o programas relacionados con la catástrofe. ¿Con qué imagen se quedó el público? En una primera mención el 40% se quedó con la imagen de la devastación y destrucción en general, un 39% con la devastación costera, un 8% con el sufrimiento de las personas afectadas y un 6% con los saqueos en tiendas comerciales. En una segunda mención el 32% se quedó con la imagen de la destrucción en general, un 20 con la devastación costera, y un 14% con el sufrimiento de la gente. Esto nos da la idea de que el tiempo destinado a informar el dolor no fue poco, dado que un porcentaje de televidentes no despreciable fue lo que

---

16 Entrevista realizada por el periodista y director de periodismo de la Universidad Diego Portales, Andrés Azocar en la Revista Qué Pasa, edición de marzo de 2010.

más le impactó. Un 21,6% de los encuestados criticó el rol de la televisión, pues consideraron que incurrieron en sensacionalismo, porque según un encuestado “agrandaban las cosas y los niños se asustaban mucho”. Otros consideraron que a la “tele le gusta vender, y siempre donde pueden sacar provecho ahí van a estar”<sup>17</sup>.

Emocionalmente hablando en un 90% de los televidentes la cobertura generó preocupación, un 86% se sintió motivado para ayudar, y también un 86% experimentó tristeza, especialmente cuando se mostraban escenas dolorosas o entrevistas a los afectados. En el “inconsciente colectivo” quedó más marcado el testimonio desgarrador de las víctimas, que el rol tranquilizador de la TV, o la información acerca de las zonas afectadas.

### **3. La aplicación de la prudencia en la cobertura del dolor**

La prudencia, entendida como la recta determinación de los medios que hay que escoger para realizar bien una acción (*recta ratio agibilium*), es una virtud fundamental a la hora de transmitir en directo, y en especial en un caso de catástrofe, pues es una suerte de “consejera” que le ayuda al periodista a discernir correctamente sobre sus actos informativos y lo dispone a actuar en forma justa. No menoscaba la información, por el

contrario, la hace más sensata y convincente. Un periodista prudente es aquel capaz de prever las consecuencias de sus actos o de la omisión de estos, o ponerse en todos los “escenarios” posibles, disponiendo un equilibrio en la elección de los medios y teniendo en consideración la complejidad de cada situación concreta y las circunstancias particulares. Además, el no se abstiene de informar para no equivocarse, sino el que es capaz ponderar en concreto si su acción, en este caso la información, podrá ser camino para la realización de un fin honesto. Por ende, la realización del bien en el ámbito informativo exige, pues, el conocimiento de la realidad, así como también la oportuna preparación profesional. No le bastan al profesional las buenas intenciones y buenos propósitos, es preciso conocer, en este caso al sujeto que sufre y todas las circunstancias que generalmente rodean un hecho doloroso. Pero, para alcanzar fines justos, hay que evitar las vías y los medios falsos. De otro modo, quedaría comprometida la coherencia entre aspiraciones ideales y comportamiento práctico. Así, la prudencia es un saber “directivo”, que se orienta a la decisión concreta y particular.

¿Estuvo presente la prudencia en la cobertura de la tragedia? podemos distinguir dos momentos. El primero caracterizado por la improvisación,

---

17 Citado del referido estudio del Consejo Nacional de Televisión.

poca reflexión, con mucha profusión de información dura, pero escaso análisis y reflexión, con una conducción relativamente vaga por parte de los editores, y mucho reportero joven en terreno. Coincidimos con Ricardo Hepp en que estas imprudencias se debieron “principalmente a un trabajo en terreno presionado por la realidad misma de la catástrofe natural, y una inadecuada edición de los contenidos, más que a un trabajo desprolijo y poco riguroso”. El segundo momento, unos tres días después, en que salieron a terreno periodistas con experiencia, hubo mayor reflexión, juicios más matizados y una dirección de los editores más definida. Según Santibáñez no hay que culpar de las imprudencias a los reporteros en terreno, “sino a los editores que solamente a los tres o cuatro días empezaron a hacerse cargo de la conducción”.

Como una actitud prudente podemos considerar el hecho que el 97% de las fuentes (los afectados) fueron adultos, y sólo el 3% menor de edad. No obstante en este ámbito hubo un caso emblemático. El niño Víctor Díaz, más conocido como el “zafrada” (apodado así por su imposibilidad de pronunciar frazada), fue sobreexpuesto y convertido en un símbolo de la tragedia. No fue el único sometido a sobreexposición, pero fue el más “mediático”. La falta de prudencia y delicadeza fue manifiesta. Fue sometido a un verdadero acoso

periodístico. En alusión a este caso el Consejo de Ética expresó: “Los medios deben evitar la personalización del drama mediante la construcción de actores símbolos. Esto sólo contribuye a banalizar una tragedia, además de que se corre el riesgo de producir perturbaciones en la persona escogida como símbolo, riesgo que se agrava cuando ella es un menor de edad” (B, N° 5).

Las cifras del Consejo Nacional de Televisión dicen que el 96% de los profesionales cumplió un rol informativo. En tanto un 2% sobredramatizó la situación y el otro 2% privilegió el protagonismo, por sobre la información. Expresiones de periodistas como: “esta es una escena dantesca”, “los vecinos están ciegos en las noches, y las fogatas iluminan la esperanza en cada esquina”, o “el llanto bota la angustia que se acumulaba desde el sábado”, fueron lugar común en las informaciones. La sobreexposición y la reiteración de imágenes fue una constante en la cobertura. Hepp expresa al respecto: “Creo que es evidente que hubo sobreexposición. Situación personales convertidas en íconos, que se mostraron una y otra vez. Carlos Soria, el autor español que ha abordado el tema del dolor ajeno en profundidad, indica que la información sobre el dolor está llamada a movilizar los resortes, a veces dormidos, de la comprensión y de la empatía con el que sufre. Pero, considero que la constante reiteración de escenas de

angustia, dolor y desamparo, escapan de la movilización por la solidaridad social y personal. En la reiteración hay algo de “voyerismo” dramático”.

Las notas dramáticas constituyeron un 12,5% del total. De este porcentaje un 15% exageró o sobre dramatizó la situación y un 6% privilegió el protagonismo por sobre la información. Esto se dio particularmente con aquellos profesionales que son “rostros de su canal”, y que no son necesariamente periodistas, sino más bien animadores de programas de farándula. Un encuestado opina: “yo creo que está bien que muestren cosas e informen, pero distinto es ver un ‘rostro’ que va con la malicia, por así decirlo, a buscar a la gente que está sufriendo. Esa es la parte morbosa, porque las noticias están bien, pero cuando ves a los rostros de cada canal que están buscando, metiendo el dedo en la llaga, eso es morbo”.

¿Qué tan presente estuvieron los tres vicios opuestos a la prudencia: la precipitación, la indecisión y la negligencia respectivamente? De estos tres, sin duda fue la precipitación, la que tuvo una mayor presencia. Según algunos de los periodistas que estuvieron en terreno, dada la emergencia y circunstancias en la que debieron “despachar”, era imposible realizar análisis y filtrar la información. Según uno de los periodistas que cubrió la tragedia, “si la realidad es dramática, ésa es la realidad que había

que mostrar. En un contexto como el de la catástrofe, cualquier noticia podía ser tachada de sensacionalista”.

La negligencia de algunos reporteros generó alarma en algunas regiones que no habían sido afectadas. A este respecto el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación afirmó: “este Consejo debe reprobear, por consiguiente, la práctica periodística advertida en este terremoto de sugerir, para una región que se vio libre de esa catástrofe, la eventual ocurrencia futura de alguna de magnitud similar a la realmente experimentada en otras zonas. Dicha mala práctica sólo crea alarma en un público especialmente sensible, y estimula comportamientos colectivos irracionales” (A, N° 3).

Respecto de la circunspección, el mismo Consejo de Ética aconseja al editor “seleccionar rigurosamente el material enviado por los periodistas, de acuerdo a una pauta que jerarquice las informaciones sobre la catástrofe, evitando en los medios escritos y en la radio las reiteraciones de éstas, y en la televisión las repeticiones de escenas. En esta selección deberá tomar en consideración que las informaciones que reciba pueden exhibir sesgos y desequilibrios por la situación de extrema tensión en que están trabajando los periodistas” (C, N° 2).

No menos importante es la *solertia*, virtud mediante la cual el informador es capaz de enfrentarse con lo repentino, lo súbito, como por

ejemplo, un accidente o una catástrofe natural y actuar con serenidad y equilibrio. Esta parte integral de la prudencia fue escasa, principalmente en los primeros días. Aún los periodistas con más experiencia no sabían cómo abordar la situación. Abraham Santibáñez, presidente del Colegio de Periodistas y profesor de ética periodística afirma que gran parte de la imprudencia se debió a “que no había preparación precisa sobre la forma de cubrir una situación como esta. Mi primera impresión fue que había reporteros nuevos acostumbrados a pedir la opinión de la autoridad y que estaban desconcertados frente a personas que lo habían perdido todo y no eran autoridades. Siento que no formularon las preguntas más lógicas, demostraron una gran ignorancia de lo que ocurrió en parecidas circunstancias en 1960. Muchas veces confundían términos propios de un terremoto (magnitud e intensidad, por ejemplo) y en su reporte a veces no sabían bien siquiera donde estaba parado”<sup>18</sup>.

La falta de prudencia se experimentó también en la difusión de informaciones no comprobadas y de fuentes anónimas, bajo la denominación de “periodismo ciudadano”. Muchos chilenos portando un celular o una cámara se sintieron

llamados a informar lo que estaba sucediendo, con todos las consecuencias que la falta de profesionalismo puede provocar. Se informó, por ejemplo, de saqueos en un barrio de Santiago, lo que provocó alarmas y suspensión de actividades en el sector, lo cual resultó ser totalmente falso. La “rata gris” del rumor, como es de esperar en situaciones dramáticas, hizo de las suyas.

#### **4. El sensacionalismo**

Recordemos que el sensacionalismo es una exageración del valor informativo de una noticia o aspecto de ella, sin que esto implique necesariamente una falta total a la verdad del hecho noticiable. Se sobredimensiona lo accidental de la noticia, se acentúa el detalle, generalmente morboso o truculento, deformando y/o manipulando la información. Este recurso periodístico busca conmover sensorialmente al público, despertando en él sus emociones y, al límite, generando una curiosidad<sup>19</sup> malsana. El dolor se presta bien para generar en el público este tipo de emociones o sensaciones. En el caso que analizamos el sensacionalismo no estuvo ausente. Según Santibáñez, lo peor fue establecer como “zona cero” el lugar junto al edificio derrumbado en Concepción, mientras se esperaban sobrevivientes: “la cobertura fue insistente, casi obsesiva, olvidando otras

---

18 Entrevista realizada por el autor, 22 de junio de 2010.

19 Entendemos por curiosidad aquel “desorden en el deseo de conocer la verdad” (Tomás II-II, Q 167, art. 1), que se traduce en un apetito desordenado por conocer. Con otras palabras, es una “inquietud errante del espíritu” (Tomás de Aquino), una disipación del ánimo (evagatio mentis) y es hija de la pereza (acedia).



zonas amagadas. Y me preocupa lo que dijo en un foro uno de los periodistas en terreno: que cada vez que salía en su canal un despacho vía telefónica, su voz se complementaba una y otra vez con las mismas imágenes del edificio”. Coincide con este juicio Ricardo Hepp, para quien el sensacionalismo se tradujo en “encontrar un ‘sitio cero’, como si ese fuera el epicentro. Promover el testimonio de mujeres, hombres y niños que lo habían perdido todo. El desamparo. El saqueo. La imagen de una muñeca –claramente de producción– junto a las ruinas de una casa. O unos zapatos, que alguien no alcanzó a calzar. Un hombre envuelto en una bandera chilena pidiendo ayuda. Lágrimas”.

El colegio de periodistas, a través de su Tribunal Nacional de Ética también se hizo cargo del sensacionalismo en la difusión de la información. En un breve comunicado publicado el 22 de marzo afirmó: “lamentablemente, y en la medida que se ha ido conociendo la crudeza de las consecuencias del terremoto, se ha advertido en algunos medios de comunicación un uso indebido de imágenes y testimonios captados en medio del dolor, para la construcción de mensajes informativos que buscan captar receptores por medio del sensacionalismo”. Y agrega: “Se ha advertido, además, una innecesaria repetición de imágenes con escenas dramáticas desgarradoras, lo que sólo contribuye a aumentar el dolor de las víctimas, infunde temor y puede tener un fuerte impacto

negativo en la salud mental de quienes se sienten bombardeados por este tipo de mensajes repetidos”. Una de las mayores dosis de sensacionalismo se vivió en la cobertura de los saqueos en la ciudad de Concepción. Hubo canales que repitieron las imágenes hasta el cansancio, adicionándolas con una música de terror y realizando entrevistas efectistas.

En una encuesta que realiza anualmente el suplemento *Wiken* del diario *El Mercurio*, para evaluar a la televisión y sus celebridades, se les preguntó en esta ocasión a los encuestados por la cobertura del terremoto. Un 30,51% consideró como un grave defecto de la cobertura el sensacionalismo. Los internautas, dos días después de la tragedia clamaban en los “posteos” bajar el nivel de sensacionalismo, no alarmar injustificadamente a la población y evitar los clichés en las noticias.

Puede ser que el sensacionalismo en que incurrieron algunos medios de comunicación haya sido cuantitativamente menor en relación al resto de la información, pero no es menos cierto que en el “inconsciente colectivo” quedaron grabadas a fuego aquellas imágenes o reportajes que abusaron de lo emocional o se concentraron en lo superfluo.

## **5. Tratamiento de las imágenes y titulares**

Creemos que en la publicación de las imágenes y en los titulares, tanto en la

prensa escrita, como en la televisión se mantuvo cierto respeto por las víctimas. No se exhibieron, por ejemplo, cadáveres o imágenes truculentas. El Mercurio tituló en portada: “Sismo grado 8,8 devasta la zona centro-sur, deja más de 300 muertos y daña un millón y medio de casas”. La foto muestra una casa destruida, y una serie de presuntos cadáveres tapados con sabanas, y personas deambulando. *La Tercera* tituló: Terremoto y tsunami enlutan a Chile en el año del bicentenario”. La foto muestra el emblemático edificio de Concepción, denominado por los periodistas la “Zona Cero”. Dos conocidas revistas nacionales, más bien de corte político dedicaron ediciones especiales a la catástrofe. La revista *Ercilla*<sup>20</sup> publicó en portada el llanto desconsolado de una mujer abrazada a un familiar, y la revista *Qué Pasa*<sup>21</sup> publicó su portada en riguroso negro. Las imágenes interiores, mostraban, sin embargo, toda la devastación.

Según Amaro Gomez-Pablos, rostro emblemático de Televisión Nacional, en varias reuniones de pauta se discutió sobre la posibilidad de exhibir imágenes de cadáveres pues había muchas. Finalmente se decidió no hacerlo, según él, por respeto a los familiares<sup>22</sup>. Este mismo juicio es corroborado por

Jorge Cabezas, quien afirmó que la línea editorial que se impuso fue “no mostrar muertos, porque me parecía redundante. La tragedia era de tal magnitud que no era necesario. Pero los periodistas vieron muchos muertos en el camino, tirados, dentro de escuelas, en morgues improvisadas”<sup>23</sup>.

Otro periodista, Francisco Mouat expresó en una columna en el diario *El Mercurio*, que en los primeros días le correspondió escuchar desgarradores relatos y presenciar dramáticas escenas. “Me sentí abrumado y al mismo tiempo forzado a entregar palabras de aliento y tranquilidad desde el micrófono a una gente profundamente golpeada y alterada con razón. Lo que escuchábamos y veíamos en esas primeras jornadas era una siniestra película de terror”. Según él, “el mundo que (mostró) la televisión, en forma reiterada y majadera, en cámara rápida y en cámara lenta, (fue) apenas una versión, casi siempre estridente, de lo que en verdad se (vivió) doméstica e invisiblemente en cada uno de los rincones” de Chile. Muchas escenas dramáticas no fueron exhibidas.

El Colegio de Psicólogos de Chile también estimó que debía dar algunas pautas a los periodistas, para que éstos no incurran en errores o faltas a la

20 Véase edición del 8 al 21 de marzo de 2010, N 3393

21 Edición del 5 de marzo de 2010, N 2030

22 Expresiones vertidas en el marco de una entrevista realizada por el decano de la carrera de periodismo de la Universidad Adolfo Ibáñez, Ascanio Cavallo el 25 de marzo de 2010, en la universidad Adolfo Ibáñez.

23 Entrevista ya referida.

ética. En un documento titulado “Decálogo para los Medios de Comunicación ante Desastres”, ofrece 10 recomendaciones, entre ellas “Evitar mostrar escenas de gran violencia, de contenido muy sangriento, o de muertes traumáticas, evitando con ello un nuevo sufrimiento en la población que recepciona esa información (evitar la revictimización) (N° 5), y “Respetar la intimidad y el dolor de las víctimas” (N° 7)<sup>24</sup>.

## 6. Entrevistas a los afectados

Desde el punto de vista ético, este fue quizá uno de los aspectos más débiles de la cobertura. El 50% del tiempo destinado a la constatación de los daños fue cubierto desde los afectados, lo cual implicó gran cantidad de entrevistas, en su mayoría adultos (97%), del sexo masculino (66%). Muchas de ellas estuvieron marcadas por preguntas “obvias”, como: “cómo se siente en este momento”; o simplemente inconducentes. Esta mala práctica periodística fue claramente criticada por el Consejo de Ética: “Si el periodista no puede ser un observador distante, tampoco debe dejar que prime en él la emotividad. Cuando ocurre esto último, se pierde la capacidad de transmitir adecuadamente la dimensión del drama y la magnitud del dolor y la miseria humanos, y se invade, a menudo sin tener conciencia de ello, la privacidad y el duelo de las víctimas. Este Consejo de

Ética debe expresar 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 propósito informativo. Así, este Consejo estima inaceptable que a una persona que a consecuencia de un terremoto o de un incendio ha perdido su hogar y a miembros de su familia se le pregunte cómo se siente. Esa pregunta sólo lleva a obtener un primer plano de una mujer o de un hombre llorando e incapaz de responder, lo que es, en rigor, una ofensa a la dignidad de las personas. Igualmente merece reproche la práctica de acompañar imágenes de destrucción o de accidentes con comentarios en “off” hechos con inflexiones de voz que buscan profundizar la sensación de drama” (B, N° 1).

## A modo de conclusión

Como de un mal siempre se puede extraer un bien, cabe preguntarse ¿qué lecciones podemos extraer de esta experiencia para el futuro? Dado que Chile es en un país sísmico y costero, y la prudencia exige ponerse en todos los escenarios posibles, uno de ellos es que esta catástrofe se vuelva a repetir<sup>25</sup>. Lo que no se debería repetir son los errores y vicios presentes en esta ocasión.

24 Véase Colegio de Psicólogos, Decálogo para los Medios de Comunicación ante Desastres, publicado el 22 de marzo de 2010. Disponible en [www.colegiodeperiodistas.cl](http://www.colegiodeperiodistas.cl)

25 Desde hace muchos años se anuncia un terremoto y maremoto en el norte del país.

Una de las primeras lecciones tiene que ver con lo que Desantes (1988, 29) llama el “deber de capacitación”, pues el “futuro informador tiene el deber de estudiar para formarse”. De este modo, “las aptitudes han de transformarse en actitudes”, ocupando un lugar central la formación de su conciencia, que es un “deber anterior al acto informativo” (Desantes, 1988, 28-30). No basta con que el informador actúe en conciencia, si por esto se entiende simplemente seguir las propias convicciones y actuar con buena intención. Lo que se requiere es una recta conciencia profesional, es decir, en conformidad con la ley moral natural. Por ello, una de sus primeras responsabilidades consiste en ser responsable de la formación de su conciencia. Este punto es particularmente grave a la hora de cubrir tragedias, donde la tentación de incurrir en sensacionalismo es muy grande. Una prudente cobertura del dolor comienza ya en las escuelas de periodismo. A la luz del caso chileno, el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación “sugiere a las escuelas de Periodismo y, en general, a las entidades formadoras de comunicadores sociales, que, con la experiencia acumulada con el terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010 y con las discusiones habidas en ellas sobre la calidad de la cobertura hecha por los medios, se enseñe a los estudiantes qué es lo que corresponde registrar en casos de crisis; el sentido que debe tener la edición de las informaciones; la

importancia de romper rutinas establecidas y adoptar decisiones editoriales congruentes con la situación que se está viviendo; la manera de transmitir adecuadamente la dimensión del drama en sus aspectos material y humano y la necesidad de mantener siempre una actitud crítica frente a las autoridades, a las víctimas y a todos los involucrados” (D, N°3).

Otra lección es la necesidad de contar con buenos manuales o protocolos sobre los procedimientos adecuados a seguir en caso de catástrofes. Se requiere generar ciertos estándares éticos, tendientes a crear una cobertura de calidad. Pero como no bastan los manuales, es menester también que se cuente con profesionales competentes y virtuosos, especialmente prudentes, justo, fuertes y templados. Si bien es cierto, hemos afirmado que buenos códigos de ética no hacen necesariamente buenos periodistas, naturalmente son una ayuda, siempre que haya una disposición a cumplirlo. Dada la magnitud de estos eventos, es difícil que los medios cubran la tragedia en su totalidad sólo con periodistas avezados. Televisión Nacional de Chile, uno de los canales más importantes del país no cuenta con dichos lineamientos. En sus Orientaciones Programáticas sólo alude a las transmisiones en directo. Lo mismo sucede con el código de ética del Colegio de Periodistas

¿Cuál es la mejor forma de evitar estos excesos informativos? Una alternativa es recurrir a la fuerza de la ley, a

través, por ejemplo, de la prohibición de informar o la imposición de restricciones al ejercicio del periodismo. Esta fórmula ha demostrado cierta eficacia, en situaciones como el atentado a las Torres Gemelas, el accidente del avión de Spainair (20 de agosto 2008)<sup>26</sup>, o en la cobertura del 11-M<sup>27</sup> en España. Concordamos con Mario Urzúa (2005, 50) en “que un primer problema que deben enfrentar los periodistas en casos de catástrofes es el acceso libre a los lugares y personas que tiene relación directa con el hecho y la libertad que tienen que tener los informadores para difundir esas informaciones”. Creemos que la solución no va por este carril.

Asumiendo que la “autorregulación consiste en un conjunto de diferentes iniciativas, acuerdos, organismos, instituciones, etc. (...) que poseen dos rasgos comunes: el objetivo de hacer efectiva la deontología de una determinada actividad o de contribuir a ello; y que quienes los crean y dan continuidad son los mismos agentes que llevan a cabo dicha actividad” (Aznar, 1999, 12), creemos que ella es el mecanismo más eficaz para un recto ejercicio de la información acerca del dolor. Las regulaciones extrínsecas,

como el control estatal o las leyes de prensa, si bien pueden tener algún efecto positivo, no sirven de mucho a la hora de ejercer responsablemente la actividad informativa. Además, la autorregulación logra un producto informativo no sólo de calidad, sino de gran relevancia social, entregando a la sociedad información adecuada, veraz y oportuna. Dicha autorregulación, no es posible, sin embargo, sin el ejercicio de las virtudes.

El virtuosismo exigido al periodista pudiera hacer pensar a más de alguien, que responde a una mirada “purista” o ingenua del periodismo, pues ese “tipo” de profesional virtuoso sólo puede existir en la imaginación de un académico, pero no en la dura realidad que cotidianamente enfrenta el informador. En su mundo, se nos dirá, no hay cabida ni para los santos ni para los héroes. No negamos que en las actuales condiciones en las que se desarrolla la labor informativa, el trabajo bien hecho, o un periodismo de calidad requiera de cierta dosis de heroísmo e incluso santidad. En este contexto, el mayor acto de heroísmo del atribulado informador sea quizá el vencerse a sí mismo, vencer su propia debilidad, luchar contra sus pasiones, y descubrir en su vida diaria los grandes

26 En dicho accidente murieron 153 personas incluidos niños y bebés. El juez encargado de la investigación prohibió de inmediato la difusión de imágenes captadas por los equipos de rescate, debido a su crudeza. Un policía declaró: “es lo más parecido al infierno que he visto, los cadáveres estaban hirviendo, nos hemos quemado al recogerlos”.

27 Para el tratamiento fotográfico de la tragedia véase Josep Rom, “Las estrategias de diseño periodístico del 11-M y Sandra Balseáis; “Tratamiento fotográfico del 11-M. Las huellas del horror”. En: Revista Dossier, año 1, N° 1, Santiago 2005.

o pequeños motivos para dar sentido a su trabajo, dotando de significado cada noticia, por muy dolorosa que ésta sea. Lo demás vendrá por añadidura.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZNAR, H. (1999). *Comunicación responsable. Deontología y autorregulación de los medios*, Barcelona: Ariel.

AZNAR, H. (2000). *Ética y Periodismo: códigos, estatutos y otros documentos de autorregulación*, Barcelona: Paidós.

DESANTES, J.M. (1976). *La función de informar*, Pamplona: EUNSA.

DESANTES, J.M. (1988). *El deber profesional de informar*, Valencia: Fundación Universitaria San Pablo CEU.

JUAN PABLO II (1984). *Salvifici doloris*.

LÓPEZ MAÑERO, C. (1998). *Información y dolor. Una perspectiva ética*. Pamplona: EUNSA.

LOPEZ TALAVERA, M. (2002). *La información sobre el dolor humano. Del morbo al respeto*. En: AGEJAS J.A. & SERRANO F.J. *Ética de la Comunicación y de la información*, Barcelona: Ariel, 177-192.

SORIA, C. (1997). *El laberinto informativo: una salida ética*. Pamplona: EUNSA.

SPAEMANN, R. *Él sentido del sufrimiento. Distintas actitudes ante el dolor humano*. En: [www.unav.es/capellaniauniversitaria](http://www.unav.es/capellaniauniversitaria).

URZÚA, M. (2005). *Periodismo y Ética: temas actuales*. Santiago: Bicentenario.

YAÑEZ, E. (2007). *Medios de Comunicación Social y Periodismo. Una aproximación desde la Ética*, Santiago: Bicentenario.