

## **RESPECTO AL DOLOR Y EL SUFRIMIENTO EN LA COBERTURA INFORMATIVA DEL TERREMOTO EN CHILE POR DOS MEDIOS LOCALES.**

María Verónica Figueroa Ramírez (Chile).<sup>1</sup>

### **Resumen.**

El presente trabajo busca reflexionar sobre el tratamiento informativo del dolor y el sufrimiento, tanto de las víctimas como de la audiencia (que en este caso coinciden), por parte de dos medios informativos de la Región del Maule, en el terremoto ocurrido en Chile el 27 de febrero de 2010, que afectó fuertemente a la zona centro sur del país, causando destrucción, muertes y pérdidas materiales, públicas y privadas. Se analiza el impacto de un reportaje de la red local de Televisión Nacional de Chile, y de las primeras ediciones del diario El Centro, especialmente las portadas. Se apoya el análisis con una encuesta aplicada a 300 sujetos, en que se les consulta sobre variados temas relativos a su estado de ánimo, sus preocupaciones y cómo recibieron la información de estos dos medios de comunicación, en los días posteriores al terremoto.

### **Palabras claves.**

Terremoto, catástrofe, dolor, sufrimiento, información, periodista

### **Abstract.**

*This article aims to reflect on the news treatment of pain and suffering of the victims and the audience (that in this case both coincide) given by two mass media in Maule Region, after the earthquake that occurred in Chile on February 27<sup>th</sup>, 2010, which strongly affected the central south region of this country, causing destruction, death and material loss, both public and private. The present work analyzes the impact of a report transmitted by the local news station of Chilean National Television, and of the first editions of El Centro newspaper, especially the front pages. The analysis is supported by a survey applied to 300 persons, with questions about their state of mind, their concerns and how they received the information from these two mass media during the days after the earthquake.*

### **Keywords.**

*Earthquake, disaster, pain, suffering, information, journalist.*

## **Derecho y deber de informar en una catástrofe.**

La información es un derecho humano fundamental, reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948), que en su artículo 19, establece que, “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.

Como todo derecho, para que pueda ser satisfecho necesita de su correspondiente deber, el deber profesional de informar, que radica en los periodistas o informadores, y en las empresas informativas, que actúan por una delegación tácita del público (Desantes, 1991).

Ambos, derecho y deber de informar, son fundamentales en una situación de crisis producida por una catástrofe natural, como es el caso en estudio. El público, como nunca, tiene urgencia por conocer la magnitud de los hechos, las consecuencias, las proyecciones, para, por un lado, reducir su incertidumbre y, por otro, organizarse para enfrentar lo que vendrá. La información se constituye así en un bien muy preciado y necesario.

Los periodistas y medios de comunicación, también con mayor diligencia que en una situación normal, deben ocuparse de obtener la información lo más rápidamente posible, con la mayor complitud y el máximo de veracidad. Para elaborar los mensajes y difundirlos a una audiencia ávida de información.

Sin embargo, la tarea más delicada y difícil le corresponde al periodista, quien debe poner en ejercicio todas sus capacidades y virtudes para entregar al público una información rápida, completa y veraz. Aun más, debe actuar con prudencia, caridad y compasión, tanto en el momento de recoger la información como en el momento de la elaboración de sus mensajes, pues se va a aproximar al dolor de las víctimas y va a emitir mensajes a una audiencia altamente vulnerable, física y emocionalmente, debido a la tragedia.

Y, como dice Eugenio Yáñez (2010), el dolor es noticia y es una muy buena noticia, ya que tiene todos los factores para serlo: proximidad, actualidad, drama, prominencia, novedad, interés, suspenso. Por lo que es una información de mucho magnetismo, altamente atractiva para los medios que, muchas veces, actúan más preocupados por ganar audiencia que por cumplir con el deber de informar.

Por tal razón, la cobertura informativa en una catástrofe natural plantea importantes desafíos éticos, logísticos y profesionales, desde como los periodistas cuentan la historia del desastre en toda su complejidad y magnitud, hasta cómo respetan las necesidades y la dignidad de las víctimas (Connell, 2010).

Cristina López Mañero, cuando analiza el papel del profesional en las informaciones de dolor, determina algunos criterios específicos que debe considerar, como un “escrupuloso sentido de discernimiento y discreción en la selección de los mensajes”, en el sentido de ser muy preciso para delimitar dónde está el interés informativo de una noticia que implique dolor. Y que no ocurra que, movido por otros intereses, de causar impacto, de dar prioridad a lo económico, o de conseguir audiencia, sacrifique la calidad de la información (López, 1997: 99). O que no porque deba informar del sufrimiento y dolor ajenos, tenga que hacerlo “necesariamente del sufrimiento de los sujetos dolientes que se hayan podido ver implicados” (López, 1997: 125). Por ejemplo, en el caso del terremoto que nos ocupa, el periodista puede y debe informar sobre la destrucción de lugares importantes como los colegios, templos, restaurantes, puentes, etc., pero no necesariamente tiene que poner en pantalla a una persona cuyo familiar murió aplastado por la caída de alguna de estas estructuras, pocos momentos antes de ser entrevistado, con muestras de su desgarró más íntimo.

El segundo criterio se refiere a la “previsión de las consecuencias”. Pues, como afirma José María Desantes, el informador debe tener “conciencia de la potencia que la información tiene” y un “exquisito tacto en el manejo de los resortes informativos” (1988: 104). El informador, en el cumplimiento de su deber de informar, se ve permanentemente enfrentado a decisiones éticas, y de manera muy especial cuando debe informar del

sufrimiento y dolor de las víctimas de una catástrofe, pues como afirma López Mañero “en el caso concreto de las informaciones de sufrimiento y dolor, el periodista debe tener presente en sus decisiones que está tratando con sujetos que tienen necesidades especiales” (1997: 128).

Por tal razón, es tan importante que los periodistas evalúen el estado general de la audiencia, especialmente en una catástrofe como un terremoto, que sucede de manera repentina y causa mucho dolor y sufrimiento. Una vez que han evaluado la situación psicológica, emocional, e incluso física de la población (si están heridos, por ejemplo) pueden decidir éticamente, de todo el material recopilado, qué información difundirán, cuál no; qué fotografías o imágenes usarán, cómo escribirán los titulares, qué texto acompañará a la imagen y el titular; entre otros aspectos. Porque como afirma Robert Steele, “la causa por la que los medios no cumplen con el deber de confortar a los afligidos está muchas veces en que no se presta importancia al proceso de tomar decisiones éticas” (1992: 16).

Un tercer criterio consiste en “la relación informador-sujeto doliente”, la que a juicio de López Mañero debe estar influida no solo por su destreza profesional, sino también por su humanidad. El informador debe respetar la voluntad de las víctimas de participar en la información (1997: 129) y hacerle saber que tiene el derecho de decidir libremente si quiere o no aparecer en un medio escrito o audiovisual; o si desea dar la información fuera de cámara o de grabadora (*off the record*), sin aparecer directamente.

En una serie de seminarios sobre este tema en *The Poynter Institute* se ha sugerido que el informador “sea claro y justo con las víctimas acerca de lo que es *on the record* y *off the record* en sus entrevistas. Recuerde que ésta es probablemente la primera vez que la persona a que está entrevistando ha tratado con un periodista y que no conoce ni entiende nuestras reglas” (Poynter Online, 1996).

Por otro lado, está la condición de superioridad tanto emocional como profesional que tiene el periodista frente a sus entrevistados. Especialmente en sectores donde habitan personas

de escasos recursos que, la mayoría de las veces, son los más afectados por las catástrofes naturales, como inundaciones o terremotos, debido a la precariedad de sus viviendas. Además, son quienes tienen menos educación y, por lo tanto, menos conocimiento y conciencia de sus derechos. Y por encontrarse en una situación de dolor están más vulnerables y con menos posibilidades de reflexión, puesto que el dolor va generalmente asociado al miedo, el estupor, la excitación.

El informador no debe olvidar jamás que el dolor proviene de lo íntimo, por lo que no es objeto de información, a no ser que el sujeto doliente decida libremente hacerlo público, ya sea porque le causa alivio compartirlo con otros o porque cree que puede aportar a la comunidad, entre otras razones.

La autora también establece la necesidad de “minimizar el daño”; y se refiere a los ocho puntos que el código de la Sociedad de Periodistas Profesionales de Estados Unidos (SPJ, 1996) establece como deberes del periodista para estos casos, entre los que están: 1) mostrar compasión por quienes se pueden ver afectados por la cobertura informativa. Tener especial sensibilidad cuando se trata con niños y con fuentes o sujetos inexpertos; 2) tener sensibilidad cuando se conciertan entrevistas o se usan fotografías de quienes se han visto afectados por una tragedia o por el dolor; 3) reconocer que la búsqueda y la difusión de información puede causar daño o molestias. Conseguir una noticia no es licencia para la arrogancia; 4) mostrar buen gusto. Evitar apelar a la curiosidad morbosa.

En no pocas ocasiones la discusión de los especialistas ha estado centrada en si es necesario o no difundir el dolor; o para qué difundirlo. En palabras de Terrasa, responder a estas cuestiones “equivale a superar el reproche de que este tipo de información sólo se dirige a explotar el deseo de morbo del destinatario, de que se trata, sin más, de un nuevo tipo de sensacionalismo con fines comerciales” (1994: 165).

Sin embargo, dice Steele que “los periodistas tienen la responsabilidad de informar sobre la realidad de nuestros tiempos difíciles, sin importar cuán dolorosa o patética pueda ser esa realidad” (2002). Y a veces la única forma de entregar información significativa es

entrevistando a los directamente involucrados en un evento trágico, haciéndoles preguntas y hurgando en su lado de la historia.

Otro criterio es la “dimensión humana del profesional: compasión, sensibilidad y espíritu de servicio” porque presenciar el sufrimiento ajeno no puede dejar indiferente a ninguna persona que tenga un mínimo de sensibilidad. Tampoco al informador, quien al mismo tiempo es un ser humano, capaz de ponerse en el lugar del otro, además de “sentir las emociones que quiere transmitir” (López, 1997: 139). Este aspecto representa un desafío y un esfuerzo superior del informador pues por un lado, debe intentar coordinar sus propios sentimientos con los de su condición de profesional (aunque sea de manera forzada, pues la persona es una sola y nunca se fragmenta); y por otro, no puede permanecer imparcial ante el dolor ajeno y aparecer frente a los demás como un ser humano frío e indiferente. Cuestión que se agudiza y complica cuando el informador también ha sido afectado por la tragedia, como es el caso del terremoto en Talca, en que los periodistas salieron a cubrir la noticia cuando aún “llevaban tierra encima” (por decirlo metafóricamente).

Otro aspecto importante de establecer en este análisis es el hecho de que los derechos humanos no colisionan entre sí, sino que actúan de manera armónica, sinérgica, coordinada. “Nunca puede desaparecer un derecho subjetivo natural porque hay otro derecho, por natural que sea, que impida que se realice el eventualmente contraído” (Desantes, 2004: 156). El derecho a la información, por tanto, se subordina o coordina con otros derechos relacionados como el derecho a la vida, a la intimidad, a la privacidad, al honor y a la propia imagen; como también con el derecho a la paz.

El sufrimiento y el dolor son realidades que con mayor facilidad pueden entrar en conflicto con el derecho a la información. Por lo tanto, el informador debe resguardar especialmente el derecho a la propia imagen, dado que el sufrimiento, en gran medida, se refleja en su imagen. También debe respetar el derecho a la intimidad y a la vida privada, pues el dolor y el sufrimiento constituyen vivencias personales que pueden formar parte del mundo interior de quien las padece y solo él puede aceptar o rechazar comunicarlo.

Desantes define la intimidad como “aquella zona espiritual del hombre que considera inespecífica, distinta a cualquier otra, independientemente de que lo sea; y, por tanto, exclusivamente suya que tan solo él puede libremente revelar”.

Y la intimidad y privacidad de las personas padecen especialmente en situaciones de catástrofe, pues los periodistas intentan entrar en ambas zonas, sin considerar que no pertenecen al espacio público y que, por lo tanto, no son objeto de noticia.

En definitiva, lo que López Mañero aconseja, reseñando a Steele es que el periodista debe tener, especialmente en la cobertura del dolor y el sufrimiento, “pasión por la excelencia y compasión por las personas”(1996).

### **El terremoto en Chile y su contexto informativo.**

El terremoto del 27 de febrero del 2010 ocurrió a las 03:34:14 horas, alcanzando una magnitud de 8,8 MW equivalente a 100.000 bombas atómicas como la liberada en Hiroshima. El epicentro se ubicó en el mar chileno, frente a las localidades de Curanipe y Cobquecura, límite entre las Regiones del Maule y del Bío-Bío, y a 30,1 kilómetros de profundidad bajo la corteza terrestre. El sismo, tuvo una duración de 2 minutos 45 segundos.

Las zonas más afectadas por el terremoto fueron las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Biobío y La Araucanía, que acumulan más de 13 millones de habitantes, cerca del 80% de la población del país. En las regiones del Maule y del Bío-Bío, el terremoto alcanzó una intensidad de IX en la escala de Mercalli, arrasando con gran parte de las ciudades como Constitución, Concepción, Cobquecura y el puerto de Talcahuano. Además, el centro de Talca (considerado como su gran casco histórico) quedó destruido casi en su totalidad. En las regiones de La Araucanía, O'Higgins y Metropolitana, el sismo alcanzó una intensidad de VIII provocando importante destrucción en la capital, Santiago de Chile, en Rancagua y en las localidades rurales. Las víctimas fatales llegaron a un total de 525

fallecidos. Cerca de 500 mil viviendas están con daño severo y se estiman un total de 2 millones de damnificados, en la peor tragedia natural vivida en Chile desde 1960.

Pocas horas más tarde un maremoto (tsunami) arrasó los pueblos y ciudades ubicados en la costa de las zonas afectadas. En la Región del Maule, los balnearios de Llico, Duao, Iloca y Constitución. En este último fallecieron más de cien personas, muchas de ellas provenientes de Talca que se encontraban aún disfrutando de las vacaciones en una pequeña isla ubicada en el Río Maule, cerca de la desembocadura, la que fue completamente arrasada por las olas gigantes que alcanzaron más de 20 metros de altura.

Producto del evento, las carreteras interurbanas, los puentes, los hospitales, los colegios, las instituciones de la administración del Estado, los sistemas proveedores de agua potable, de gas, de electricidad y de comunicaciones radiofónicas, de televisión, Internet, telefonía fija y celular; los puertos y aeropuertos, sufrieron tan grave daño, que las regiones del Maule y del Bío-Bío quedaron aisladas e incomunicadas del resto del mundo.

Existe discusión de si este evento, con todos los efectos en la infraestructura del país y en las personas, constituye o no una catástrofe pues la definición de catástrofe no es sencilla, aun cuando el término tiene su acepción y su etimología. Proviene del latín *catastrōphe*, y este del griego que significa abatir, destruir. Y su primera acepción en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española es: suceso infausto que altera gravemente el orden regular de las cosas. Sin embargo, los parámetros para clasificarlos generalmente tienen que ver con el número de fallecidos, que debiera estar por sobre el millón; y en el terremoto chileno esta cifra fue muy inferior, solo 525 muertos.

En efecto, Lewis Aptekar propone una escala cuantitativa que considera catástrofe a cualquier evento destructivo que provoca más de un millón de afectados (1994). Otros autores, no obstante, señalan que una escala cuantitativa no tiene mucha utilidad pues omite su repercusión sobre otros aspectos sociales, económicos o humanitarios (Toledano y Ardévol-Abreu, 2013: 193). Sin embargo, varios autores coinciden en que es un evento que produce un estrés colectivo de alto nivel.

También hay quienes afirman que un terremoto es un fenómeno natural y no un desastre o catástrofe; y que se convierte en tal por la intervención humana. Lo cual quiere decir que un fenómeno natural redundaría en una catástrofe cuando el ser humano no ha tomado las debidas prevenciones o no ha evaluado el riesgo de una acción. En el caso de la destrucción producida por un terremoto, se debería a la mala calidad de la construcción o de los materiales utilizados, la falta de adecuadas medidas de seguridad, la falta de políticas públicas de protección a los más necesitados, etc.

Cualquiera sea la definición de catástrofe, lo cierto es que los habitantes de la ciudad de Talca vivieron horas difíciles la madrugada del 27-f, muchos vieron y sintieron sus casas derrumbarse, algunos alcanzaron a escapar, otros murieron aplastados. La gente se ubicó en las veredas, o en los patios de las casas esperando el amanecer para salir a ver a sus familiares y cercanos, pues la comunicación telefónica era casi imposible y solo la luz del día permitía desplazarse en medio de la destrucción.

### **Dolor y sufrimiento.**

Aun cuando los conceptos de dolor y sufrimiento generalmente van asociados, no son sinónimos. Puede haber dolor sin sufrimiento y viceversa.

La definición de dolor tiene mucho que ver con la biología humana. Según la Asociación Internacional para el Estudio del Dolor (AIED), éste se define como “una experiencia sensitiva y emocional desagradable asociada a una lesión tisular real o potencial o descrita en términos de daño”. La RAE, por su parte, en las dos acepciones principales del término, define dolor como: “1. Sensación molesta y aflictiva de una parte del cuerpo por causa interior o exterior”, la que correspondería en nuestro uso cotidiano al dolor físico; y “2. Sentimiento de pena y congoja”, que sería para nosotros el dolor psicológico o emocional. En el presente trabajo, evidentemente, utilizaremos la segunda acepción de dolor.

En el caso del sufrimiento, la Rae lo define así: “1. Paciencia, conformidad, tolerancia con que se sufre algo; 2. Padecimiento, dolor, pena”. Según estas acepciones de la Academia Española, en el N° 2, dolor y sufrimiento aparecen casi como sinónimos.

Para el médico Pedro Amenábar (Ars Médica) la diferencia tiene que ver con el rol que juega la conciencia en relación al dolor y el sufrimiento, pues cuando existe un compromiso cualitativo o cuantitativo de conciencia, la percepción del dolor puede o no verse comprometida dependiendo del grado de profundidad del compromiso. Y cita el ejemplo de un paciente sometido a una intervención quirúrgica en la que a través de fármacos se logra la inconsciencia del enfermo, lo que lo deja inhabilitado para percibir dolor del punto de vista nociceptivo.

Sin embargo, agrega que en el sufrimiento la conciencia es fundamental (percepción consciente). “Sin conciencia no existe sufrimiento, ya que es la condición de verse a uno mismo, reflexionar sobre la propia condición, el verse desamparado, débil, dependiente, vulnerable, etc., lo que determina la sensación de sufrimiento. Y es por esto que los animales, carentes de conciencia, son incapaces de sufrir y solo perciben dolor físico. El sufrimiento se constituye, por tanto, en una condición exclusiva del hombre.”.

Si trasladamos esta reflexión de Amenábar con la situación de dolor y sufrimiento que puede provocar un fenómeno natural repentino, intempestivo y traumático como el terremoto en Chile, podemos decir que el grado de conciencia de lo ocurrido aumentó el sufrimiento. Primero fue el miedo por el movimiento, el ruido, la destrucción, que produjo dolor en las personas; después vino la calma, pero el sufrimiento surgió y aumentó en la misma medida en que se conocía la magnitud de la tragedia porque se podía acceder a la información a través de una radio portátil en el primer momento; del diario, un día después; y de la televisión, algunas semanas más tarde.

Según la encuesta realizada para este estudio, a 300 sujetos en la ciudad de Talca, el 85,4% de los encuestados se encontraba en su casa, y el 67, 44% estaba durmiendo a la hora de

ocurrencia del terremoto. Un 8% se encontraba en un bar o discoteque, un 3,32% trabajaba a esa hora y un 2,32% caminaba por la calle o realizaba otra acción.

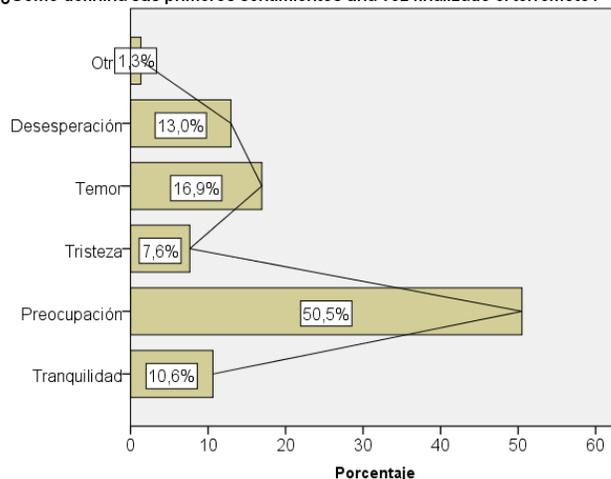
La mayoría de las personas encuestadas (74,09%) se encontraba con su familia, un grupo menor (16,28%) con amigos, y un 5,98% solos, seguidos por un 2,326% con compañeros de trabajo, un 0,997 con otros y un 0,332 con sus vecinos.

Sobre lo que pensaban hacer al día siguiente, de no ocurrir el terremoto, un 49,5% de los encuestados descansaría en casa mientras que un 19% (18,6) de estos realizaría otras acciones. El 13% (12,96) tenía planeado ir de paseo con familia o amigos, mientras que un 9% (8,638) de ellos pensaba viajar y el 6% (5,648) iría de compras, en menor cantidad solo el 5% (4,651) de estos pensaba recibir visitas.

Ante la consulta sobre sus primeras reacciones, un 36% señala que fue socorrer a la familia y otro 36% buscar un sitio seguro. Sobre qué pensaron en esos momentos, un 43% señala que en sus seres queridos que estaban lejos; un 17% pensó en Dios y un 15% en que se caería su casa.

Se consultó a las personas encuestadas cómo definirían sus primeros sentimientos una vez finalizado el terremoto, a lo que respondieron en un 50,5% que el primer sentimiento fue preocupación, seguido en un 16,9% por temor, posicionándose como el segundo sentimiento más fuerte, luego desesperación con un 13%, y más abajo tranquilidad con 10,6%, tristeza con un 7,6% y otro sentimiento entre los que se encuentran alivio y angustia con un 1,3%. El presente gráfico contiene las frecuencias expresadas en porcentajes de los principales sentimientos definidos por los encuestados como “el primer sentimiento” encontrado una vez finalizado el terremoto.

¿Cómo definiría sus primeros sentimientos una vez finalizado el terremoto?



Los medios de comunicación pertenecientes a la Región del Maule cumplieron una labor informativa importante en las horas, días y semanas después de la catástrofe, como Radio Paloma que mantuvo cobertura del sismo, con transmisión ininterrumpida las 24 hrs del día, desde la madrugada del 27 de febrero. Diario El Centro, por su parte, fue el único medio escrito entre Rancagua y Concepción que logró sacar a circulación una edición especial el domingo 28 de febrero. Mientras que los periodistas, editor y camarógrafos de TVN Red Maule trabajaron en terreno desde el primer momento luego del terremoto y enviaban sus notas informativas al canal central.

Sin embargo, informar a una población altamente afectada por la catástrofe, por lo tanto, en una situación de vulnerabilidad emocional, con importantes niveles de preocupación y temor, requería de parte de los medios de comunicación locales la mayor prudencia y caridad. Para lo cual era necesario evaluar el estado emocional de la audiencia antes de elaborar los mensajes informativos y seleccionar las imágenes que acompañarían cada una de las crónicas y notas.

No se trataba de ocultar la verdad ni de disminuir los efectos de la tragedia, sino de evitar el sensacionalismo, la espectacularidad, la hiperactivación emocional y el uso de los elementos más emocionales de la noticia (Souza y Martínez, 2011).

Los medios de comunicación deben contribuir a la contención emocional de las personas afectadas y al desarrollo de sentimientos de seguridad, autoconfianza y tranquilidad que

aminoren el impacto psicológico de la crisis, posibilitando a las personas actuar desde un estado emocional más sólido (Souza y Martínez, 2011).

El terremoto generó un escenario espectacular, con edificios desplomados, pueblos costeros arrasados por el mar, víctimas fatales, personas durmiendo en las calles y en estado de profundo sufrimiento; militares patrullando las calles casi como en un estado de guerra. Ciudades que parecían haber sido bombardeadas, personas deambulando en medio de los escombros; cementerios con sus nichos destruidos y los féretros colgando, cárceles destruidas e incendiadas. Un panorama desolador, un “reality show” real.

Sin embargo, los medios de comunicación no podían caer en la tentación de transformar esa realidad en un show.

Para ello era fundamental estar preparados, contar con los medios necesarios, evaluar la situación, actuar con cautela, mirar la realidad sin exageraciones. Pues la exageración, sostiene José María Desantes, es una forma de mentira, así como el sensacionalismo, un modo de desproporción informativa (1976: 181).

A continuación, analizaremos la cobertura informativa del terremoto por parte de Televisión Nacional de Chile Red Maule y diario El Centro, en sus primeras emisiones, poniendo especial atención al tratamiento del dolor y el sufrimiento en la elaboración de sus mensajes.

### **El caso de TVN Red Maule.**

TVN Red Maule es un canal regional, perteneciente a Televisión Nacional de Chile, que transmite un noticiero diario en dos horarios, mediodía y noche, de alrededor de 20 minutos cada uno.

Durante las primeras semanas después de ocurrido el terremoto del 27/F, este medio regional no pudo emitir sus noticieros locales debido a que el edificio en que funcionaban resultó destruido, por lo que solo hacían despachos al canal central. El día 19 de abril, un mes y medio después, retomaron sus transmisiones habituales. Analizaremos el primer reportaje emitido, que es una síntesis de lo ocurrido durante las 48 horas posteriores al terremoto.

Se trata de un reportaje de 4,43 minutos de duración, titulado “*Cuando el Maule cambió su rostro*”, que comienza con una secuencia de imágenes de heridos y edificios destruidos. Se escuchan también ruidos de alarmas, de los vehículos de Carabineros y voces de personas. La voz en off de un periodista va relatando los hechos, siempre con una música de fondo que aumenta el dramatismo de las imágenes. Comienza diciendo, “No será fácil olvidarlo, para muchos cambió sus vidas. El terremoto del pasado 27 de febrero marcó un antes y un después en la Región del Maule...”

El texto periodístico habla de muertos, heridos, destrucción, etc., usando frases como “un panorama desolador”, y “Talca parecía una ciudad bombardeada”. Termina diciendo: “si bien el Maule cambió su rostro, la fuerza de su gente no se derrumbó y ahora el corazón de Chile está latiendo más fuerte que nunca”. Mientras aparece la imagen de un anciano solo, sentado sobre los escombros y a lo lejos se divisa un helicóptero tratando de aterrizar.

Las imágenes son portadoras de una gran carga dramática. Entre las más desgarradoras están las del Hospital de Talca, que resultó completamente dañado, pues aparecen los enfermos y heridos que están siendo atendidos en el antejardín del recinto. Se escucha de fondo un grito desgarrador de una mujer, mientras siguen mostrando y entrevistando a las víctimas. Un joven está tendido sobre el césped, con su cabeza descubierta, con muestras evidentes de dolor, su cara manchada de sangre, y la periodista le pregunta si le cayó algo en la cabeza, a lo que él responde que todo su cuerpo está quebrado. Desde otro ángulo, la cámara enfoca su rostro con el mentón tiritando.

También muestran imágenes de cadáveres cubiertos con sábanas, y un hombre sollozando al lado, en las afueras del Café Egipto que resultó totalmente destruido, con siete muertos, además de varios heridos.

Luego informan sobre el gigantesco incendio ocurrido en la cárcel de Talca, en la que un reo murió acribillado mientras intentaba escapar. También aparecen las imágenes de los efectos del tsunami en las zonas costeras; la desesperación de la gente huyendo hacia los cerros cuando se anuncia una nueva alerta de tsunami. En Constitución y en Llico, emiten grabaciones de vídeo aficionados hechas en el momento mismo en que las olas avanzaban hacia tierra. Un hombre graba y relata, con el ruido ensordecedor del agua de fondo, lo que está ocurriendo y dice que en ese momento él está colgando de un letrero que lo ha salvado.

En fin, el reportaje es un compacto de dolor, sufrimiento, tragedia, destrucción, desastre y todos los sustantivos asociados que, en nuestro análisis, hace precisamente lo contrario de lo que recomienda el Consejo de Ética de los Medios de Comunicación chilenos a propósito del terremoto. En el punto 4 de la Resolución N° 151, relativo a los *Resguardos profesionales ante una catástrofe*, señala que “Las grandes catástrofes, al originar múltiples dramas humanos, pueden inclinar a poner el énfasis fundamentalmente en lo emocional.” Y continúa diciendo que “esto se traduce en reiteraciones, en sensacionalismo, y en una suerte de voyerismo dramático.”

En el apartado relativo a las *Rutinas periodísticas*, el Consejo de Ética insiste en que el periodista debe evitar que prime en él la emotividad porque entonces “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”. Esto último es lo que ocurre reiteradamente en el reportaje de TVN Red Maule que acabamos de describir; no se muestra verdadero respeto por las víctimas cuando se las entrevista en momentos de dolor y sufrimiento evidentes, haciendo preguntas inconducentes y carentes de todo propósito informativo. El dolor es privado, nadie quiere aparecer en televisión con un rostro sangrante o sufriente, tirado en el antejardín de un hospital destruido; o tirado en el suelo llorando junto a un cadáver.

El Consejo de Ética de los Medios también reprocha la práctica de acompañar imágenes de destrucción con comentarios en off hechos con un tono de voz que profundiza la sensación de drama.

Respecto a la labor de edición, señala que se debe evitar cuidadosamente mostrar cadáveres, o imágenes de niños. Y en el caso de la televisión, “se debe evitar acompañar con música las imágenes dolorosas”. El reportaje que analizamos incumple estas tres recomendaciones: muestra cadáveres (cubiertos, pero el televidente sabe que debajo de la sábana hay muertos), muestra a una niña en medio de los escombros tomando su mamadera; y acompaña todo el reportaje con música de fondo que aumenta el dramatismo.

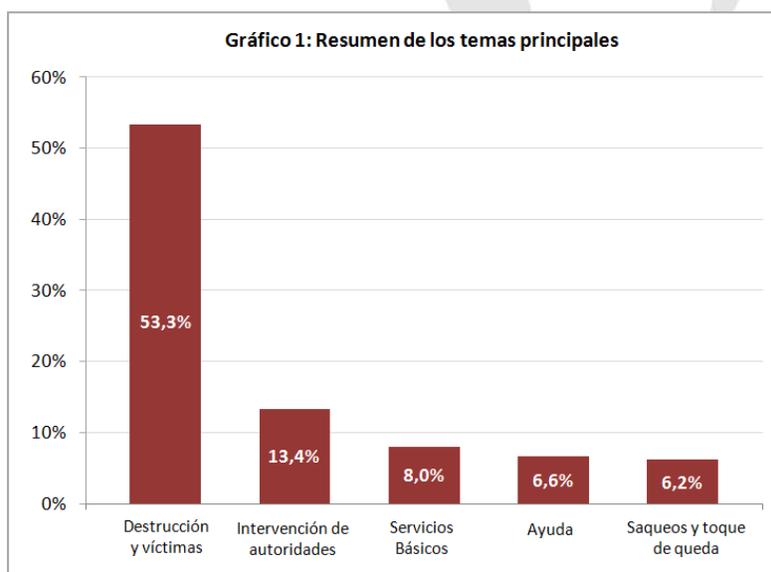
Por otro lado, las imágenes pueden tener un alto valor informativo, como afirma Antonio Linde Navas, y muchas informaciones no se entenderían adecuadamente si no fueran acompañadas por imágenes (2011). Pero se debe evitar caer en el sensacionalismo que solo satisface a las mentes morbosas, porque como dice Susan Sontag, la mayor parte de las representaciones de cuerpos atormentados y mutilados incitan interés lascivo (2003). Por ello señala la ensayista que quizá las únicas personas con derecho a ver imágenes de sufrimiento extremo son las que pueden hacer algo para aliviarlo o los que pueden aprender de ellas. Los demás somos mirones, tengamos o no la intención de serlo (Sontag, 2003).

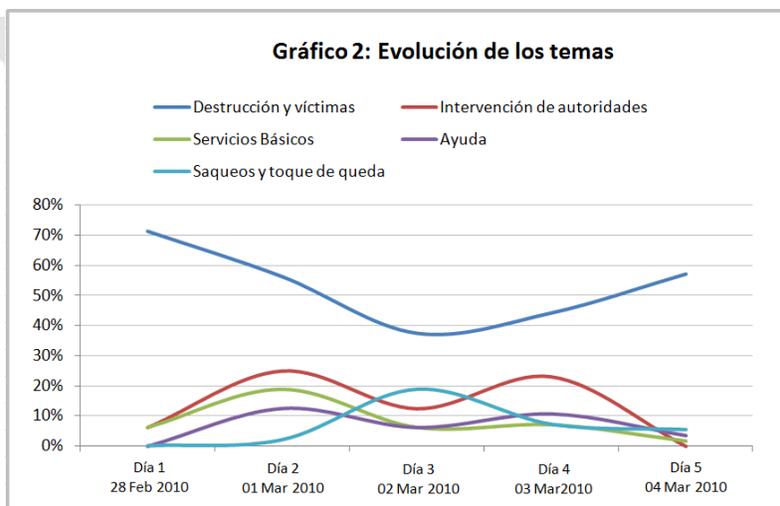
La televisión, por tener la posibilidad de combinar imagen, movimiento y sonido, y por las características en que se lleva a cabo su recepción, permite más espectacularidad que los otros medios, y se corre el riesgo de trivializar el sufrimiento ajeno y transformarlo en un espectáculo. Este reportaje presenta la información como si fuera ficción, hay una preocupante desviación de lo informativo a lo literario.

### El caso de diario *El Centro*.

En los tres días posteriores al terremoto las ediciones del diario El Centro estuvieron en un 100% destinadas a informar sobre la catástrofe. El género periodístico usado en un 67% fue la crónica, solo un 33% eran notas informativas.

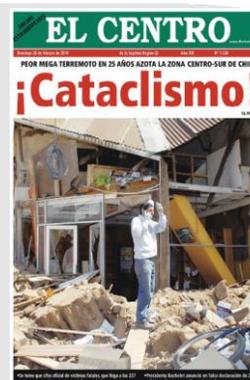
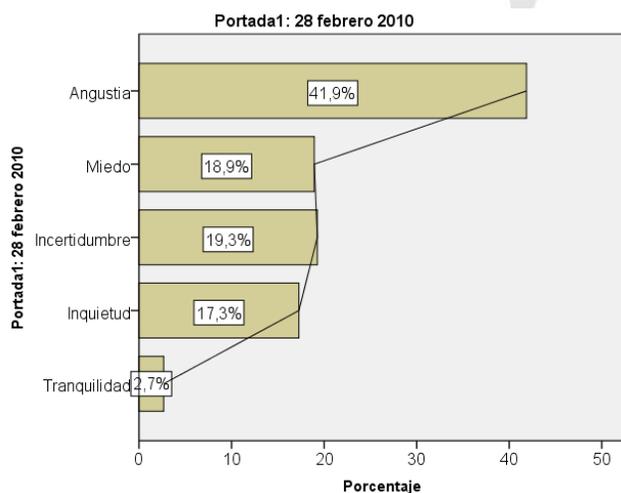
Como se observa en el gráfico N° 1, en las cinco primeras ediciones sobre el 50% de la cobertura informativa estuvo dedicada a constatar la destrucción, las víctimas fatales y los damnificados. En este ítem se incluye la destrucción de viviendas, hospitales, edificios públicos, puentes, carreteras; colegios, cementerios, locales comerciales, pueblos como Iloca y Constitución. El tema tuvo un peak de 71,25% el primer día, su punto más bajo el tercer día (37,5%), alcanzando un 57,11% el quinto día. Le sigue la intervención de autoridades, la ausencia y reposición de los servicios básicos, la ayuda, y saqueos y toque de queda (Ver gráfico N° 2, Evolución de los temas principales).



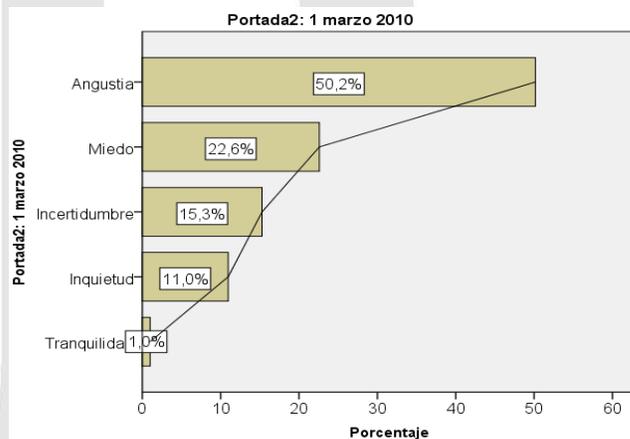


Especial atención merecen las portadas del diario El Centro en los dos primeros días, luego de ocurrido el terremoto. Se usaron fotografías a toda página, que mostraban la destrucción, con planos generales y primeros planos; y grandes titulares entre signos de exclamación.

A través de la encuesta aplicada se consultó a la población sobre las sensaciones que le provocaron estas portadas. En el caso de la primera edición, un día después del terremoto, el 41,9% de los encuestados señaló que sintió angustia; el 19,27%, incertidumbre; y solo un 2,75%, escogió tranquilidad.



El segundo día, sobre la portada correspondiente al 1 de marzo de 2010, el 50,2% dijo que le causaba angustia; el 22%, miedo; y el 15,3%, incertidumbre.



Considerando estas respuestas podemos concluir que diario El Centro, si bien se esforzó en realizar una cobertura informativa muy completa y en sacar a circulación una edición especial tan pronto como le fue posible, no causó un efecto positivo en las personas, al menos con sus portadas. Aunque la información corresponde a la realidad, no se percibe una preocupación por el dolor y sufrimiento de la audiencia, mayormente afectada por la destrucción, la pérdida de sus seres queridos, y el panorama general de desaliento e incertidumbre reinante en esos momentos.

### **Transgresión informativa de los derechos de las personas.**

Existe el deber profesional de informar, y existe la Ética informativa. Los periodistas chilenos y talquinos han recibido una formación profesional en las Universidades donde probablemente sus maestros dedicaron muchas horas a hablarles de los códigos deontológicos de la profesión. Existen, asimismo, un conjunto importante de códigos de ética informativa en el mundo a los que tiene acceso cualquier profesional. Y en Chile, el Colegio de Periodistas posee el suyo que establece en su introducción que “Ética periodística es la definición teórica y aplicación práctica permanente y obligatoria de

normas conductuales y de procedimiento establecidas en el presente Código, que deben observar los miembros de la Orden para que su actuación profesional sea correcta y socialmente útil.”

Sin embargo, el Código de Ética del Colegio de Periodistas de Chile no aborda la cobertura informativa en tiempos de crisis o catástrofe de cualquier naturaleza. Pero se refiere, en el Título IV, Art.26°, al resguardo de la dignidad y la vida privada. “El periodista respetará la dignidad y vida privada de las personas, evitando invadir su intimidad (...) En especial respetará la intimidad de las personas en situación de aflicción o dolor, evitando las especulaciones y la intromisión gratuita en sus sentimientos y circunstancias.”

Contando con todas estas herramientas, ¿qué factores influyeron en el descuido ético de los periodistas de los medios en estudio? Nos atrevemos a afirmar, producto de nuestras investigaciones, que faltó preparación de parte de las empresas informativas. Los periodistas actuaron movidos por el prurito de informar, sin contar con los medios materiales, ni pautas éticas, ni protocolos a seguir en estos casos.

Analizaremos algunos de los derechos humanos en relación a la cobertura informativa del terremoto por diario El Centro y Red Maule, siguiendo la enumeración de Cristina López Mañero (1997: 143):

- a) Derecho a la vida: no hay un atentado a la vida en las portadas del diario ni en el reportaje televisivo.
- b) Derecho a la propia imagen: el reportaje de televisión muestra en primer plano la imagen sufriende de las víctimas. En palabras de Terrasa (1994), toda persona tiene derecho a presentarse en público con una apariencia digna; por lo tanto, no se deben difundir imágenes de dolor y sufrimiento que degraden a la persona, como el caso de los pacientes del hospital.
- c) Derecho a la intimidad y a la vida privada: nuevamente el reportaje de TVN Red Maule invade la vida privada y se entromete en la intimidad al poner en pantalla a las víctimas llorando o temblando de dolor.

- d) Derecho al honor: no hay desmedro evidente del honor de las personas.
- e) Derecho a la paz: una situación de estrés colectivo como la ocurrida en Chile, aun cuando no es un conflicto bélico, alteró la paz social, hubo saqueos y robos. Por lo tanto, los medios de comunicación tenían la obligación moral de contribuir a restituir la calma necesaria para retornar a un clima de paz. No ocurrió así con los medios estudiados.

López Mañero enumera también algunos criterios muy importantes de tener en cuenta en el tratamiento del dolor y el sufrimiento al momento de elaborar el mensaje informativo, a saber: la precisión, la justicia, la proporcionalidad, la contextualización y el tono. En los mensajes escritos del diario encontramos algunos titulares que dan información imprecisa respecto de los daños en la zona costera, como por ejemplo, afirmar que el balneario de Iloca “desapareció del mapa”.

La justicia en el mensaje de sufrimiento y dolor (dar a cada uno lo suyo) se cumple cuando se informa de lo que los receptores tienen derecho a saber, y no hacerlo de lo que pertenezca exclusivamente a los dolientes. Es decir, hay que reflejar la realidad tal y como es y solo en la medida en que sea necesaria para entregar una información comprensible y completa. Los medios locales se concentraron solo en los daños y las víctimas e informaron escasamente de las múltiples acciones solidarias y de fraternidad entre las personas, como por ejemplo, la unidad entre los vecinos y cómo se organizaron para hacer frente a la adversidad.

También la proporcionalidad es un criterio que casi no se aplicó en los mensajes de los medios estudiados. Exageran la destrucción provocando sentimientos de desolación; y en general, el sensacionalismo en el que incurrir es una desproporción informativa.

El contexto que proveen también es en muchos casos falso pues tiene un sesgo exagerado hacia hechos destructivos y dañinos. En el caso del reportaje de televisión, el contexto que provee es de una ciudad bombardeada o en estado de crisis, por ejemplo pone un alarido

desgarrador de fondo, sumado a ruidos de sirenas de bomberos y balizas de los carros de la policía.

El tono, afirma López Mañero (1997: 152), en el mensaje informativo debe mostrar la humanidad del informador, su sensibilidad y respeto por los que sufren, sin caer en el paternalismo o en shows conmovedores, pero, al mismo tiempo, debe ser una información esperanzadora, que no aumente la incertidumbre ni haga crecer el pánico. Los mensajes analizados en este estudio claramente no cumplen este aspecto asociado al contexto. El tono del periodista de televisión es afectado, mueve al desasosiego y acrecienta las sensaciones negativas de la audiencia.

A modo de conclusión general, podemos señalar que en la cobertura informativa de una catástrofe son muchos los elementos que se deben tener en cuenta, pero el más importante es el respeto por la persona y sus derechos fundamentales.

## Referencias bibliográficas.

Amenábar, Pedro: “Reflexiones sobre el dolor y sufrimiento humano”, Ars Médica, Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Vol 6 N° 6. <http://escuela.med.puc.cl/publ/arsmedica/arsmedica6/Art16.html> Consultado: 10/01/14.

Código de Ética del Colegio de Periodistas de Chile, 2008. <http://www.colegiodeperiodistas.cl/web3/index.php/codigo-de-etica>

Connell, Joan (2010): “The Ethics of Earthquake Coverage”, Dart Center for Journalism & Trauma. <http://dartcenter.org/content/ethics-earthquake-coverage> Consultado: 10/01/13.

Desantes, José María (2004): Derecho a la información, Fundación COSO, Valencia.

Desantes, José María (1976): La verdad en la información, Servicio de Publicaciones de la Diputación Provincial de Valladolid, Valladolid.

Desantes, José María (1991): Información y Derecho, Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago.

Desantes, José María (1988): El deber profesional de informar, Fundación Universitaria San Pablo CEU, Valencia.

Linde Navas, Antonio (2011): “La recepción de las imágenes de sufrimiento y muerte en la sociedad del espectáculo y sus efectos morales”, en Suárez Villegas, Juan Carlos: La Ética de la Comunicación a comienzos del siglo XXI (Libro de Actas del I Congreso Internacional de Ética de la Comunicación), Eduforma, Sevilla, (198-209).

López Mañero, Cristina (1997): “Criterios deontológicos en el tratamiento informativo del dolor”, Comunicación y Sociedad, Vol. X N° 2, (125-161).

Sontag, Susan (2003): “Ante el dolor de los demás”, Alfaguara, Madrid.

Souza, María Dolores y Martínez, Víctor (2011): “La intervención de la televisión en el terremoto chileno”, Comunicar, Vol. XVIII N° 36, (69-76).

Steele, Robert (1996): “Journalist and tragedy: a passion for excellence and a compassion for people”, Poynter Online. <http://www.poynter.org/uncategorized/2122/journalists-and-tragedy-a-passion-for-excellence-and-a-compassion-for-people/> Consultado: 10/01/13.

Toledano, Samuel y Ardévol-Abreu, Alberto (2013): “Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo”, Comunicación y Sociedad, Vol. XXVI N° 3, (190-213).

Yáñez Rojas, Eugenio (2010): “El tratamiento del dolor en la cobertura informativa del terremoto y maremoto en Chile. Una mirada desde la ética”, *Comunicación*, Vol. IX, (190-211).

---

<sup>1</sup> María Verónica Figueroa Ramírez, Universidad Católica del Maule, Chile, correo electrónico: [vfiguero@ucm.cl](mailto:vfiguero@ucm.cl) es Doctora en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid, Diploma en Estudios Avanzados por la misma Universidad; Licenciada en Comunicación Social y Periodista por la Universidad de Santiago de Chile, y Profesora de Inglés por la Universidad de Chile. Directora del Instituto de Estudios Generales de la Universidad Católica del Maule, académica e investigadora en temas relacionados con el derecho a la información y la Ética informativa. Ha publicado libros, capítulos de libros, y artículos en revistas científicas: *El derecho a la información en el pensamiento de José María Desantes. Repercusión de su obra en Chile*, Editorial Académica Española, 2012; *Producción y Consumo de Programas de Farándula en la televisión chilena: una mirada ética*, en libro “La ética y el derecho en la producción y el consumo del entretenimiento”, Fundación COSO, Valencia 2006; *Medios de Comunicación Social. Propiedad, Democracia y Desarrollo de los Estados Nacionales*, en Revista Diplomacia N° 107, 2006; *Audiencias activas y dependencia tecnológica, a propósito del terremoto en Chile*, en Revista académica UCMAule N° 40, 2011; *La conciencia del informador en la obra de José María Desantes*, en Revista Académica UCMAule N° 42, 2012; *La religiosidad de los jóvenes en tiempos de cambio*, en libro “Jóvenes, Cultura y Religión”, Universidad Católica del Maule, agosto 2012; entre otros.