

Pautas en el tratamiento informativo del dolor

En el caso de las noticias de dolor, la línea que separa el interés informativo del sensacionalismo o el morbo es muy fina, así que hay que ser especialmente cuidadosos en la selección y tratamiento de esas noticias. La autora apunta algunas pautas.

CRISTINA LÓPEZ MAÑERO

Al margen de que haya acontecimientos de especial repercusión mediática como lo fueron los atentados del 11-M, el dolor es un tema sobre el que hay que informar prácticamente a diario. Al mismo tiempo, es uno de los más difíciles de abordar y uno de los que mayor número de críticas genera. El reto que plantea su tratamiento consiste en encontrar respuesta a dos grandes interrogantes: cuándo se debe informar y cómo debe hacerse.

De ambas cuestiones se va a tratar en este artículo, dejando constancia desde el inicio de que hacer un planteamiento teórico es relativamente fácil, pero llevarlo a la práctica es muy complejo y está en función de múltiples circunstancias, distin-

tas en cada caso. Lo único que se pretende con estas líneas, por tanto, es enunciar principios generales, a modo de pautas mínimas que se deberían cumplir en toda información, y arrojar luz sobre aquellos otros aspectos que, en la medida de lo posible, se deberían tener en cuenta para hacer una información de calidad. Pero siempre será el informador quien, a la vista de lo que observe y de acuerdo con sus planteamientos éticos y profesionales, decida caso por caso si debe informar, y, en caso afirmativo, el que determine el mejor modo de hacerlo, sin causar daño ni intromisiones innecesarios.

Desde mi punto de vista, el origen de las principales dificultades que plantea el tratamiento informativo del

Cristina López Mañero es doctora en Comunicación Pública.

dolor surge de la coincidencia de dos factores: por un lado, la profunda conexión entre el sufrimiento y la dignidad de la persona; por otro, la facilidad para captar sus manifestaciones y también para aprovecharse injusta e innecesariamente del dolor ajeno, en virtud del estado de debilidad en que queda la persona que sufre y de la atracción que su muestra despierta habitualmente en la audiencia.

A esas dificultades en el trabajo informativo y a la atracción de las audiencias se suman las innumerables críticas. La polémica se suscita cada vez que se produce un accidente, una catástrofe natural, una guerra, un atentado terrorista, un asesinato, un secuestro, una muerte... Es entonces cuando se producen las acusaciones de comerciar con la desgracia ajena y de no respetar a quien sufre y cuando la sociedad en general reacciona con una mezcla de crítica despiadada y de atracción morbosa. Y, es entonces, también, cuando los informadores se encuentran muchas veces sin saber cómo actuar y cuando, en muchas ocasiones, ellos mismos quedan emocionalmente afectados por las situaciones de dureza que deben afrontar, aspecto, este último, que tal vez no ha sido puesto de manifiesto con la importancia que tiene.

Interés informativo

Para empezar a señalar algunas pautas, ante un acontecimiento o situa-

En ocasiones, los periodistas mismos quedan emocionalmente afectados por las situaciones de dureza que deben afrontar.

ción que implique dolor, el informador debería plantearse si tiene interés informativo y, por lo tanto, debe informar, o si, en caso contrario, no debe hacerlo. ¿Por qué digo esto, si es lo que se debería plantear en cualquier ocasión? Porque el dolor y el sufrimiento ajenos son realidades que contienen muchos ingredientes susceptibles de desviar con facilidad el criterio estrictamente informativo por criterios de otro tipo a los que enseguida me referiré.

Antes de seguir, y para centrar el tema, no se debe olvidar que el papel de los medios de comunicación es posibilitar el intercambio de informaciones necesarias para la existencia de la comunidad. Entre una actividad y el ámbito en que se desarrolla debe

haber congruencia. En este caso, debe haberla entre la función propia de la información, el ámbito público, y el contenido de lo que se comunica. El derecho del público a la información consiste, pues, en el derecho a conocer los asuntos de relevancia o significación pública, es decir, comunitaria. Por eso no resulta apropiada la difusión por esta vía de informaciones de otra naturaleza, íntima o privada, cuya comunicación tiene otro tipo de vehículos y reglas.

El proceso de selección de lo que, dentro del concepto amplísimo de realidad, pase a ser mensaje informativo es, pues, fundamental, y la decisión de lo que se ponga en forma de mensaje y se difunda corresponde a los informadores en cuanto encargados de satisfacer profesionalmente el derecho a la información del público. Pero tal misión no constituye una decisión arbitraria.

Afirma Mike Pride al reflexionar sobre el tratamiento informativo que recibió la explosión del *Challenger* y la muerte de una profesora de Concord: "Puesto que cada una de estas historias era casi como las otras, yo me preguntaba por qué tantos periódicos habían enviado gente a Concord [...]. En Cabo Cañaveral, los reporteros estaban investigando y tratando de informar al país de lo que le había pasado a la nave. En una situación como esa, cuantos más reporteros, mejor. Pero en Concord la historia era el dolor, y eso no requería investigación".

Algunas pseudo-justificaciones informativas

Hay ocasiones en que los informadores seleccionan situaciones de sufrimiento y de dolor no por el interés informativo que tales noticias tienen, sino porque se adaptan a sus características formales, argumento frecuente en los medios audiovisuales; o porque son imágenes de gran carga emocional que gozan de poder para atraer la atención de los receptores; o por su calidad artística; o porque lo ha hecho la competencia o, precisamente, se difunden para anticiparse a ella; o para conseguir algún premio; o porque saben que mostrar desgracias ajenas atrae espectadores. Asimismo, hay veces en que la noticia pasa a ser, no ya el suceso en sí, sino el hecho de que un periodista, un fotógrafo o un cámara de televisión estuviera allí en el momento preciso para recogerlo. O que precisamente estuvieran allí porque con anterioridad habían sido convocados por alguien deseoso de que los medios asistieran e hicieran público su dolor.

En el caso de las noticias de dolor, debido a la línea tan fina que en muchas ocasiones separa el interés informativo de otros campos como el sensacionalismo o el morbo, el periodista debe ser especialmente estricto en la selección de las noticias. Para eso debe tener muy claro qué pretende realmente con su mensaje, cuál es la finalidad que, honestamente, le mueve.

A modo de resumen y aunque sea un principio muy general, el criterio indispensable que el informador ha de valorar a la hora de cubrir y difundir o no una noticia de dolor es si existe o no interés informativo y, en caso afirmativo, concretar dónde está localizado. Sin embargo, aun con ser un requisito indispensable, no basta con eso. En la elaboración y posterior difusión de los mensajes informativos habrá que tener en cuenta otros criterios, entre otros, y en mi opinión fundamental, plantearse la necesidad o no de incluir imágenes y testimonios de experiencias concretas de dolor.

Incluir o no imágenes y testimonios concretos

El dolor y el sufrimiento ajenos son asuntos que *a priori* y de forma genérica gozan de interés informativo. Pero, al mismo tiempo, son experiencias muy personales, muchas veces íntimas, por lo que, aunque el receptor pueda estar subjetivamente interesado en conocerlas o presenciarlas, no siempre pertenecen al ámbito público y, por lo tanto, no siempre habrá que informar de ellas. Incluso aunque el sujeto que sufre quiera mostrar su dolor ante los medios, habrá ocasiones en las que no será adecuado hacerlo. Otra cosa es que sí se informe de las causas, las consecuencias o alguna de las circunstancias que lo rodeen. Pero que un asunto que implique dolor tenga interés informativo no quiere

Incluso aunque el sujeto que sufre quiera mostrar su dolor ante los medios, habrá ocasiones en las que no será adecuado hacerlo.

decir que necesariamente lo tenga el sufrimiento de las personas concretas que lo están padeciendo, ni que se deba mostrar la imagen de la persona que está sufriendo o reproducir sus palabras, sus lágrimas o sus sollozos.

“¿Cuál es el valor de mostrar una madre que acaba de perder a su hijo en un incendio? ¿Se supone que va a tener un efecto disuasorio en los pirómanos?”, se preguntaba el director ejecutivo del *Providence Journal-Bulletin*, M. J. Ogden.

Por ejemplo, en el caso de la cogida y posterior muerte del torero Francisco Rivera, *Paquirri*, si bien la cornada en sí tenía en interés, momentos tan íntimos como su agonía y muerte no deberían haber sido difundidos,

pese a la serenidad que mostró el diestro. Del mismo modo, no resulta adecuado entrevistar a las personas que se encuentran en pleno dolor, especialmente justo cuando se acaban de enterar o incluso cuando se están enterando en ese instante. En determinadas situaciones, los medios de comunicación nunca deberían estar presentes.

Por lo tanto, y por decirlo una vez más, si un asunto tiene interés informativo y pertenece al ámbito público, el deber del periodista es darlo a conocer, pero no tendrá derecho ni deber alguno de difundir aquellas imágenes y aquellos aspectos que, por pertenecer a la intimidad, no deban ser hechos públicos, mucho menos si no son necesarios, no tiene el consentimiento del protagonista, no hay una clara relación con el ámbito público, o puedan causar daño injustificadamente.

De ahí que otra pauta que podría formularse para afrontar estos contenidos es que, en cada mensaje informativo de dolor, el profesional de la información debe estar convencido de la necesidad de incluir imágenes o testimonios concretos. A los informadores en general se podría aplicar lo que Paul Lester dice de los fotógrafos: “Un fotógrafo debe tener una clara razón por la que la imagen de unos padres sufriendo es necesaria”.

Además, en muchas ocasiones se puede informar de una situación dolorosa sin necesidad de mostrar di-

En cada mensaje informativo de dolor, el periodista debe estar convencido de la necesidad de incluir imágenes o testimonios concretos.

recta y explícitamente el dolor. Por ejemplo, al día siguiente de la tragedia de Dunblane (Irlanda), en la que un perturbado mental entró a una guardería y mató a 16 niños y a su maestra, los periódicos irlandeses, en señal de duelo, se publicaron en blanco y negro; también se puede mostrar solidaridad y dolor ante un hecho trágico con la música, el ritmo del reportaje, el tipo de planos, los movimientos de cámara, etc., o con determinadas fotografías simbólicas, como la de una caravana de coches fúnebres. Hacerlo así tal vez resulte más costoso, menos emotivo y menos efectivo para captar de forma inmediata la atención y el interés del receptor, pero, al actuar de este modo, el informador estará siendo respetuo-

so con quienes sin duda lo merecen.

De todas formas, habrá también situaciones en las que resulte imposible deslindar unas realidades de otras. En estos casos, la reflexión del profesional se trasladará al mejor modo de llevar a cabo la información, a la forma y el fondo que reciba el mensaje, teniendo en cuenta de forma especial el necesario respeto a los derechos de los protagonistas de esas informaciones y a los de los receptores, entre los que puede haber familiares y amigos de los primeros y personas que también estén viviendo situaciones difíciles. Dice Joan Deppa: “Argumentar en contra de informar de gente en sus momentos más personales de aflicción no debería ser interpretado como abogar por que los medios de comunicación ignoren a la persona que está viviendo un momento de dolor. Deberían considerar cuándo, dónde y cómo se aproximan a ellos”.

A lo que se apunta, por lo tanto, no es a eliminar de forma sistemática todo posible mensaje o imagen de dolor o de sufrimiento concretos por el hecho de que sean vivencias personales. Lo que se propone es que el informador reflexione previa y responsablemente en cada información sobre la verdadera necesidad de hacerlo, teniendo especialmente en cuenta el grado de interés informativo de ese asunto y el respeto tanto a las personas que están padeciendo dolor como a los receptores de esas informaciones.

Emissiones en directo y repetición de imágenes

Muchos de los problemas para decidir lo que debe o no debe ser mostrado en una información de dolor se presentan cuando la radio o la televisión están emitiendo en directo, pues, además de que las decisiones han de tomarse con gran rapidez, en caso de que se produzca algún error o situación imprevista es imposible echar marcha atrás. Por eso, en estas situaciones se impone especialmente una seria y cautelosa evaluación de la justificación del uso de tal técnica.

Y, si a pesar de estas precauciones se produce una situación dañina para alguien, el informador ha de saber reaccionar a tiempo para, por ejemplo, no enfocar a quien está especialmente emocionado, y mucho menos intentar por todos los medios que esa persona hable. La rapidez del trabajo le exige al informador sagacidad para resolver los casos urgentes ante los que no es posible detenerse a reflexionar o a pedir consejo. Además, el momento de más interés para los medios suele coincidir con el de mayor vulnerabilidad de los que sufren. De ahí la importancia de haber reflexionado previamente sobre estos temas y de haber adquirido los hábitos que le llevarán a actuar de la forma adecuada.

Asimismo, como se recoge en las Recomendaciones del Consell de l'Audiovisual de Catalunya sobre el trata-

miento informativo de las tragedias personales, “el sentido de la medida y las proporciones es fundamental en la política informativa de un medio ante un desastre o una tragedia. Deben evitarse los despliegues desproporcionados de medios, las conexiones innecesarias o el mero seguidismo de las autoridades que visiten el lugar o los afectados. Así como el efecto acumulativo del uso reiterado de las mismas imágenes”. Creo, sin embargo, que todas estas prácticas son demasiado frecuentes y habituales en la actualidad en los medios de comunicación españoles, y que muchas veces no aportan nada a las informaciones y no cumplen uno de los principales requisitos de la noticia: la novedad.

No aprovecharse del que sufre y respetar su voluntad

Una vez que se ha reflexionado sobre aspectos vinculados de manera más directa con el mensaje informativo, vamos a pasar a hacerlo, a continuación, acerca de la relación entre el periodista y los protagonistas de las informaciones.

La información del sufrimiento y del dolor demanda de los profesionales de la información sensibilidad, humanidad, prudencia y compasión. El periodista no ha de olvidar que en toda tragedia de la que deba informar hay alguna persona que está sufriendo, a quien debe respetar y no perju-

Christopher Meyers: “No puedo reclamar legítimo derecho a la información sobre el sufrimiento de otros, a no ser que ellos me lo quieran dar”.

dicar, ni siquiera molestar. Los sujetos que sufren no pueden desaparecer nunca de la mente ni del corazón del profesional de la información.

En concreto, la relación entre el informador y el sujeto doliente ha de estar presidida, a mi juicio, por tres criterios básicos que en cierto modo ya han sido apuntados: no aprovecharse de las circunstancias de superioridad del informador con respecto a la indefensión del doliente ni de su inexperiencia con los medios, en caso de que sea así; un profundo respeto hacia quienes, ya sea de forma voluntaria, ya como iniciativa del periodista intervienen en el mensaje informativo; y profundo respeto, asimismo, a su voluntad de participar o no en una información, siempre, claro

está, que sea necesario y posible sollicitarla.

Una buena actuación del profesional de la información ante las situaciones que requieran la participación de los sujetos dolientes y que, por su interés informativo, deba difundir, tendrá que respetar la libertad de los afectados. A veces, serán las propias personas que están sufriendo quienes quieran participar en el mensaje. Pero, del mismo modo, el informador ha de asumir que la persona que sufre se puede negar a ser entrevistada, que no tiene ninguna obligación de hacerlo si no quiere, y que no se le puede obligar a ello ni presionarle de tal forma que se sienta impelido a hacerlo. En esos casos, por ejemplo, si el testimonio es necesario y la persona directamente implicada no puede o no quiere ser entrevistada, se puede pedir que lo haga un amigo o un representante de la familia. Afirma Christopher Meyers: “No puedo reclamar legítimo derecho a la información sobre el sufrimiento de otros, a no ser que ellos me lo quieran dar. Eso es así incluso si tiene el potencial de hacerme más cuidadoso y mejor persona. Es su decisión si va a permitir que su experiencia sirva para mejorar mi educación moral”.

Luka Brajnovic, por su parte, llama la atención acerca de que las especiales condiciones de los sujetos inmersos en una situación de dolor pueden variar su voluntad de ser entrevistados, lo que incrementa la respon-

sabilidad del informador: “En unas circunstancias normales el entrevistado tiene la posibilidad de no contestar, pese a la posible insistencia del entrevistador. Pero hay situaciones (un herido grave que teme por su vida, por ejemplo) en que el dolor, el miedo, la excitación, el estupor son tan grandes que impiden la más mínima reflexión acerca de las preguntas formuladas y, por supuesto, de las respuestas concedidas, sobre todo cuando las preguntas están hechas sugerentemente, de tal manera que inducen a dar una contestación con un sí o un no”. Por eso, cuando el informador vaya a hacer una entrevista, es importante que cree el clima adecuado, para lo cual es probable que sea necesario –o, al menos, conveniente– que, siempre que pueda hacerlo, hable con el personaje antes de realizar la entrevista, que se interese por conocer su estado, que le explique en qué va a consistir su intervención y lo que se pretende de ella y que le haga entender la importancia de su aportación informativa.

Para quien está sufriendo, el sentido de comunicar al resto su dolor estará, en unos casos, en la satisfacción de erigirse en representante de un grupo, de ser el portavoz que haga ver al resto de los hombres sus carencias y necesidades; o se hará para pedir ayuda; o para ensalzar y recordar a un ser querido; otras veces el sentido para el doliente estará en la necesidad de sentirse acompañado

ánimicamente; o en desahogarse contándole a alguien su vivencia; o porque, dado su papel público, considere una obligación hacerlo; o por sentir que su revelación puede ser de utilidad para el resto, para evitar que se produzcan las situaciones que han generado su sufrimiento; o para ayudar con su testimonio a quien esté sufriendo o incluso a quienes puedan sufrir en un futuro por una causa similar a la suya y transmitirles esperanza. Ser útiles es para los dolientes la única forma de justificar la angustia que con frecuencia supone participar en una información. Su valentía y generosidad merecen por parte de los informadores y de los receptores un tratamiento y una atención respetuosas y honestas.

La decisión de respetar la voluntad de los que sufren a la hora de incluirlos o no en un mensaje informativo es especialmente delicada en los casos de una comunicación involuntaria de su dolor y cuando su imagen o las manifestaciones sonoras de su sufrimiento se producen en un espacio público. “Cuando se producen tragedias personales, los implicados reaccionan en público, pero no están haciendo públicas sus reacciones, lo hacen afectados por las circunstancias”, se dice en el *Documento sobre tratamiento informativo del terrorismo* del Consejo de Administración de RTVE, con fecha 15 de enero de 2002. Desde un punto de vista ético, informar cuando se han producido si bien no

“Cuando se producen tragedias personales, los implicados reaccionan en público, pero no están haciendo públicas sus reacciones, lo hacen afectados por las circunstancias.”

contra la voluntad del sujeto, sí al menos al margen de ésta, no deja de ser el aprovechamiento de la falta de control del propio dueño de su intimidad. Mucho más en aquellas ocasiones en las que, una vez manifestada, el sujeto advierte la presencia de los informadores y se protege de las cámaras o les pide que se vayan, aunque no sea de forma verbal, cubriendo por ejemplo su rostro o dando la espalda intencionadamente a la cámara.

En todo caso, cuando alguien involuntariamente se convierte en sujeto de interés público o cuando la información de su dolor sea necesaria, la meta debería ser minimizar el daño, nunca aumentarlo con la labor informativa.

Minimizar el daño

Una de las formas de minimizar el daño y de no aumentar innecesariamente el sufrimiento es no hurgar en el dolor ya existente. Ese hurgar en las heridas se puede producir, entre otras prácticas, por el tipo de preguntas que se formulen, por la insistencia en ellas, y por el momento elegido para hacerlo. Las informaciones de los aniversarios de acontecimientos dolorosos o la celebración de juicios suelen ser, también, motivo de sufrimiento para quienes los vivieron y para su círculo más cercano, por lo que hay que ser muy estricto con las imágenes, los comentarios y los sonidos que se emiten con tales motivos. Para informar a la opinión pública del transcurso del juicio de los atentados del 11-M, ¿qué sentido tiene y qué aporta reproducir en un informativo las palabras de un policía en las que recuerda el olor a sangre y a cabello quemado? ¿Puede haber alguien a estas alturas que todavía no se haya hecho cargo del horror que se vivió aquel día? ¿Qué aporta eso al desarrollo del juicio y de la investigación?

Precisión en los detalles

Otra de las causas más frecuentes por las que las actuaciones de los informadores provocan un sufrimiento adicional es debida a las inexactitudes que pudieran contener estas in-

formaciones. Cometer un error en un dato, un nombre o un detalle, por pequeño que sea, suele generar para ellos una situación de profunda tristeza y de falta de respeto. Por eso, y también para no generar alarmas infundadas, resulta fundamental extremar la precisión en los detalles y evitar cualquier especulación o conjetura tanto sobre los sucesos trágicos como sobre sus causas o sus consecuencias, tal y como recomienda en el documento antes citado del Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

Para intentar que no se produzcan, un criterio útil, si bien no aplicable en todos los casos, puede ser la coordinación de las organizaciones informativas con la policía, las autoridades públicas y los hospitales. El problema es que tales instituciones pueden no comprender ni compartir los valores informativos.

No molestar

Por otra parte, en la obtención de informaciones de dolor, un procedimiento especialmente molesto es el acoso físico al que en determinadas ocasiones someten los informadores a quienes están viviendo una situación de dolor, bien con sus cámaras, focos y micrófonos en busca de una imagen o una declaración, bien telefoneando insistentemente a sus hogares, o haciendo guardia a las puertas de donde se encuentren. Además, normalmente esto sucede en los prime-

ros momentos de una noticia, que es precisamente cuando más necesidad informativa hay, pero también cuando quienes sufren están más aturridos. Además de que, normalmente, son situaciones evitables, en estos casos la lucha por las exclusivas no tiene mucho sentido.

Junto con el hecho de no molestar con su presencia física, a la hora de llevar a cabo su trabajo los informadores deberían tener en cuenta también cuestiones como el ruido de las cámaras de fotos o la presencia de los focos que, aunque en otras circunstancias probablemente no presentarían mayor objeción, en situaciones de especial tensión y que requieren un ambiente de recogimiento, como, por ejemplo, un funeral, pueden resultar muy molestas.

Apelar al corazón

De todas formas, el papel de los medios de comunicación en las informaciones de dolor no ha de limitarse a mostrarlo o a darlo a conocer, sino que pueden y deben llevar a cabo un importante papel formativo, preventivo, de apoyo a los que sufren y de vehículo de solidaridad. Pero tampoco hay que olvidar los efectos perjudiciales que se pueden generar como consecuencia de una cobertura informativa equivocada, provocando insensibilidad ante el dolor ajeno como consecuencia de un tratamiento informativo desproporcionado y sensa-

Según Javier Bauluz, el propósito del informador no debería ser revolver el estómago de los receptores, sino su corazón.

cionalista, o fomentando el interés por el morbo y la desgracia por la desgracia.

Las informaciones de dolor, por el contrario, deberían apelar al corazón de la audiencia, de modo que a ninguna persona le resultara indiferente el sufrimiento ajeno y que movieran a cada cual a reflexionar, lo que se logrará en la medida en que los informadores acierten a coordinar el deber de informar que legitima su profesión con el respeto que merece una de las experiencias más próximas a la dignidad del hombre: el dolor. Con palabras del fotógrafo español Javier Bauluz, el propósito del informador no debería ser revolver el estómago de los receptores, sino su corazón. 