



Número 8
Junio de 2003



Artículo:

Lecciones para aprender del cubrimiento de hechos violentos.

Autor:

Liliana María Gutiérrez Coba.

liliana.gutierrez1@unisabana.edu.co

Universidad de La Sabana
Facultad de Comunicación Social y Periodismo
Campus Universitario, Puente del Común- Chía
Teléfono 8615555 Ext:1907-1908
A.A:140013 Chía
<http://www.periodismo.edu.co>
Chía, Cundinamarca

Lecciones para aprender del cubrimiento de hechos violentos

Resumen

El presente artículo se basa en los avances preliminares de una investigación sobre calidad informativa que realiza actualmente el Área de Periodismo de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de La Sabana, para la cual se ha tomado como ejemplo el cubrimiento del atentado al club El Nogal, en Bogotá, realizado por los principales noticieros de televisión colombianos. El artículo busca incentivar lo positivo y evidenciar lo negativo en las transmisiones que se realizaron, para insistir en las soluciones. Así pues, la autora se refiere a tres aspectos: existencia de imágenes repulsivas, presión a las víctimas o a sus familiares para obtener información, y uso de expresiones desestabilizadoras, señalando en cada elemento aciertos y desaciertos de los medios de comunicación, para finalmente proponer que cada medio de comunicación establezca su propio código de conducta para el cubrimiento de hechos violentos, con el fin de que los periodistas tengan parámetros para medir la calidad de su actuación.

Palabras clave: Violencia, imágenes repulsivas, presión para obtener información, lenguaje impreciso, desinformación, códigos de conducta periodística.

Abstract

This article is based on the first advances taken from an information quality research, made by the Journalism Section of the Social Communications School at La Sabana University. For such research we have selected –as an example- the journalism work made by the Colombian principal TV news programs about the outrage on El Nogal Club, at Bogotá. The article tends to incite the good things and show the bad ones about those transmissions, in order to hardly look for solutions. Therefore, the writer focuses on three aspects: showing disgusting images, pressure on the victims or their relatives to obtain information, and use of confusing expressions. For each aspect the writer marks either skills and mistakes made by the mass media, in order to suggest the establishment of some behavior criteria regarding the coverage of violent facts, so the journalists can also have enough elements to measure their work quality.

Key words: violence, disgusting images, pressure to obtain information, non-precise language, not clear information, journalism behavior criteria.

Liliana María Gutiérrez Coba

Profesora de Entrevista, jefe del Área de Periodismo y editora de la revista *Palabra Clave* en la Facultad de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad de La Sabana, de la cual es egresada. Doctora en Ciencias de la información de la Universidad del País Vasco (España). Fue jefe de Comunicaciones y Mercadeo de la *Cámara Colombiana del Libro*, entidad organizadora de la *Feria Internacional del Libro de Bogotá*, y periodista de *El Espectador*.

Lecciones para aprender del cubrimiento de hechos violentos

Liliana María Gutiérrez Coba

Las guerras y las tragedias no son escenarios fáciles para hacer periodismo. Son situaciones que desestabilizan a cualquier ser humano y ponen a prueba la solidez de las bases éticas y profesionales de quienes han asumido la tarea de informar y orientar a la sociedad.

Los periodistas tampoco son esos buitres en busca de carroña con que frecuentemente los identifican algunas personas, cuando ven el fruto de su trabajo después de cubrir un desastre natural, la incursión guerrillera a una población, un accidente aéreo o un atentado terrorista. Como la mayoría de seres humanos, son esencialmente buenos, pero a veces, en esas ocasiones de gran presión, pierden el norte y olvidan aquello que les enseñaron en las aulas: respeto por la verdad y por el dolor ajeno.

De astutos, inquisidores y analíticos periodistas, pasan a ser casi tontos y caen en lugares comunes y preguntas sin sentido. Para ilustrarlo mejor, valga recordar la película "En tierra de Nadie" (*No mans land*), dirigida por Danis Tanovic, que cuenta la historia de tres soldados, uno bosnio y dos serbios, que se encuentran atrapados entre las líneas enemigas, durante la guerra de Bosnia de 1993. Mientras ellos tratan de encontrar una solución a su complicado problema, un sargento de los cascos azules de las Naciones Unidas se prepara para ayudarles. Una periodista es el puente entre el sargento y sus superiores, a quienes poco o nada hubiese interesado la suerte de los dos soldados sin la presión de los medios de comunicación.

Hasta aquí todo bien, pero aunque la cinta intenta recordar que existen periodistas honrados y profesionales que arriesgan su vida para mostrar al mundo lo que ocurre en los lugares en conflicto, en los momentos más críticos el comportamiento de la reportera –hasta ahora lúcida y sagaz- es sorprendente: uno de los hombres atrapados en la trinchera está acostado sobre una mina antipersonal y el experto antiexplosivos de la ONU intenta desactivarla. Los otros dos, enemigos, se han enfrentado violentamente. Mientras esto ocurre llega la periodista que, presionada por el editor del canal para el cual trabaja, ha decidido ponerse ella misma en peligro para conseguir en exclusiva los testimonios de los soldados. Pero la pregunta que hace al bosnio es francamente absurda: "¿fue usted quién puso la mina? No hay respuesta, sólo una mirada de odio y desprecio, e insultos. "Son "buitres que sólo piensan en mostrar el dolor", grita el soldado herido, al ver el show que han organizado los periodistas en la búsqueda de imágenes y entrevistas a quienes se encuentran en una situación dramática.

La historia quizás habría sido diferente si la periodista se hubiese puesto en el lugar de aquel hombre, si le hubiera comprendido y respetado su dolor. Entonces, tal vez, habría realizado una buena historia, que lograra conmover por su humanidad y no por su sensacionalismo.

Lo triste es que las escenas de la película se repiten en la vida real con más frecuencia de la que se podría desear, no por mala fe o por ignorancia de los periodistas, sino más bien por falta de reglas claras, de códigos de comportamiento o manuales para enfrentar situaciones de conflicto.

Esto en un país como Colombia, donde los sucesos violentos ocurren con cierta frecuencia, es aún más paradójico, el manual para informar sobre situaciones de emergencia, hechos violentos y terrorismo, debería estar hace tiempo en las mesas de redacción de cada medio y en las aulas de las facultades de Comunicación Social y Periodismo.

¿Se informa o se atemoriza a la población?

El presente artículo, se basa en los avances preliminares de una investigación sobre calidad informativa que realiza actualmente el Área de Periodismo de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de La Sabana.

Por lo pronto, se han analizado algunos datos sobre el cubrimiento que hizo la televisión del atentado al Club El Nogal, en Bogotá, el pasado 7 de febrero de 2003. El caso es representativo, pues reúne las condiciones de ser un acto terrorista de gran envergadura, inesperado, que exige de los periodistas y de los medios de comunicación reacciones inmediatas, decisiones rápidas, les pone a prueba en todo el sentido de la palabra.

La muestra analizada corresponde a las emisiones en directo realizadas por los informativos RCN, Caracol y CM& durante la noche del atentado, y las dos emisiones del siguiente día del informativo Noticias Uno, que no realizó transmisión en directo como los antes mencionados. En el estudio se consideraron tanto las intervenciones de los presentadores de los noticieros, como las de cada uno de los periodistas asignados a cubrir el hecho.

El objetivo de este análisis, es determinar si la manera de informar y el contenido de lo informado fueron los más adecuados para que los televidentes pudieran formarse una idea del hecho en sus reales dimensiones, es decir, adecuada a la verdad, o si, por el contrario, se distorsionaron los acontecimientos y se generó un clima de incertidumbre y miedo entre los ciudadanos.

En una reciente conferencia, cuyo contenido quedó consignado en un libro, el periodista colombiano Javier Darío Restrepo (2002:8) se preguntaba, refiriéndose al cubrimiento de actos terroristas, ¿cuál es el parámetro para definir si es acertado o desacertado? La respuesta era clara: determinar “si la información estaba hecha para informar a la gente o para atemorizarla”.

Ese mismo parámetro se ha tomado como base para efectuar el análisis que a continuación se presentará y que recoge una serie de variables que evidencian la existencia de principios éticos en el tratamiento de la información, y que se basan en algunos de los puntos contenidos en el Acuerdo por la Discreción, propuesto en el año 2000 por el Observatorio de Medios de la Universidad de La Sabana y firmado en su momento por 35 directores de medios de comunicación colombianos.

Así pues, las variables contempladas para este caso son: la publicación de imágenes que pudieran generar repulsión (muertos, heridos, personas desesperadas), la evidencia de presiones a las víctimas del hecho o a sus familiares para obtener información, el uso de expresiones que no contribuyen a generar ambientes de convivencia sino a la desestabilización (datos imprecisos, adjetivos calificativos, etc.).

La visión ética

La profesora Maricruz Castro Ricalde (2001), señala, refiriéndose a los medios de comunicación, que: “su función va mucho más allá de ser transmisores de datos en bruto que se solazan cuando hay una declaración de guerra, un atentado terrorista o un golpe de Estado, pues eso les asegura el titular del día siguiente o el “teaser” del noticiario vespertino. Su rol más bien se vincula a informar, sí, pero aparejado a una visión ética, lo cual presupone aparejar el número de muertos a las causas que están detrás de esos sucesos. No se reduce a explicar cómo aconteció el hecho, sino a cuestionarse la razón por la cual tuvo lugar y con ello mover a la opinión pública a la que se pregunte sobre si esa es la realidad en que quiere vivir”.

En el caso particular de los atentados terroristas, los periodistas deben ser conscientes de que ese gran despliegue que dan al hecho, es muchas veces la causa de que haya ocurrido, pues a los terroristas les interesa enviar a la ciudadanía y al gobierno una señal clara de que son fuertes y deben temerles. El profesor Oscar García Luengo, de la Universidad Complutense de Madrid (2001), apunta que la definición de terrorismo está unida esencialmente al “uso de la violencia o su amenaza con el objeto de crear una atmósfera de miedo, terror y alarma que facilite la consecución de unos objetivos políticos concretos”.

Tal como lo señalan Velásquez y Gutiérrez (2001), “en Colombia los grupos armados organizan sus propias puestas en escena, buscando llamar la atención de los medios de comunicación. Cada toma guerrillera a un pueblo, cada voladura de un oleoducto, una pesca milagrosa para secuestrar personas inocentes y, en general, cada incursión espectacular de la guerrilla o de los paramilitares, no sólo tiene la función de desestabilizar al país o recaudar fondos económicos por medio de la extorsión, sino que está encaminada igualmente a captar la atención de los periodistas para lograr tener presencia en los medios”.

El profesor de Navarra, Carlos Soria (2003) añade por su parte, que los periodistas actúan con las rutinas periodísticas para la paz, que no son las mismas para la guerra y que, por tanto, somos fácilmente manipulables por los violentos. “Los terroristas necesitan a los medios de comunicación. Saben de comunicación política y de información más que nosotros, y saben cuáles son las reacciones profesionales que se producen en las redacciones de los medios de comunicación cuando se tiene una noticia espectacular cuando faltan cinco minutos para cerrar el telediario, cuando no hay manera de confirmar, cuando todo son rumores...”.

García Luengo (2001) interpreta que “la solución pasa por la toma de conciencia de su privilegiada posición por parte de los medios, lo que lleve a una autocontención de éstos. En esta línea, encontrar el equilibrio aristotélico entre, por un lado, la publicación de información veraz, contrastada, responsable y poco especulativa, y por otro, la colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, se conforma como esencial”.

Así pues, la solución está en que desde los medios, se planteen las estrategias para cubrir la guerra, los manuales de actuación y de estilo que sirvan de guía a los periodistas para enfrentarse de manera profesional a situaciones como atentados terroristas, incursiones guerrilleras o paramilitares, secuestros masivos y hasta desastres naturales, entendidas las diferencias de contexto.

Lo bueno, lo malo, lo feo y lo que está por hacerse

De la experiencia y de las repetidas charlas sobre el cubrimiento de hechos violentos, algo han aprendido los medios de comunicación nacionales, pero sobre todo, los periodistas, y aunque hay todavía fallas por corregir, hay avances significativos.

Ambas caras de la moneda se deben señalar en los resultados preliminares de la investigación del Área de Periodismo que hoy se presentan, pues sólo así se podrá incentivar lo positivo y evidenciar lo negativo para insistir en las soluciones. Así pues, me referiré a los tres aspectos señalados (imágenes repulsivas, presión a las víctimas o a sus familiares para obtener información y uso de expresiones desestabilizadoras), señalando en cada aspecto aciertos y desaciertos, de la manera más puntual posible:

1. Imágenes repulsivas

A decir verdad, la publicación de imágenes de cadáveres, heridos y sangre a borbotones, ha dejado de ser un elemento significativo en los noticieros de la televisión colombiana.

No hay primeros planos de muertos o heridos ni imágenes grotescas y son pocas las ocasiones en las cuales las cámaras dejan ver heridos de cerca, pero ninguno ensangrentado o con signos de dolor excesivo.

Los cuatro noticieros analizados realizaron un cubrimiento adecuado en lo que se refiere a este aspecto.

2. Familiares presionados

Menos afortunado resulta el periodismo en lo que se refiere a la presión a la cual se somete a las víctimas y a sus familiares para conseguir información.

Quienes han podido salvarse de la tragedia o están en busca de sus familiares en el lugar de los hechos o, peor aún, han perdido seres queridos en la tragedia, se encuentran en un estado nervioso muy delicado. Sufren un dolor profundo que los periodistas deben entender, por simple respeto a la dignidad humana.

Por otra parte, quienes han sufrido las consecuencias de los actos terroristas o los desastres naturales, no son buenas fuentes de información inmediata, pues se encuentran bajo la impresión de lo que han vivido y sus testimonios estarán llenos de sensibilidad e imprecisiones.

Infortunadamente, los noticieros colombianos siguen cayendo en esta práctica errada de entrevistar a las víctimas y a sus familiares sin darles tiempo de sobreponerse a lo ocurrido. En el caso de CM& las entrevistas con víctimas del atentado son frecuentes, con lo cual se obtienen testimonios como el del encargado de seguridad de Club El Nogal, quien expresó ante las cámaras que 52 personas que estaban en el tercer piso se encontraban heridas; o el testimonio de un miembro de la orquesta contratada para la presentación de un grupo de ballet en el octavo piso, quien señaló que había 20 niños en el lugar, de los cuales no se sabía nada. La incertidumbre de quienes tenían allí a sus hijos, hermanos o amigos, debió llegar al punto máximo después de escuchar esas declaraciones.

Otro de los casos fue protagonizado por un periodista del canal Caracol, quien prácticamente persiguió con la cámara a una mujer que, desesperada, buscaba a sus familiares entre los escombros de El Nogal.

Lo anterior ocurre especialmente por dos factores: la necesidad de mostrar algo que la competencia no tenga, y la necesidad de simplemente mostrar “algo” para llenar el espacio de la transmisión en directo.

Precisamente por esta razón, Javier Darío Restrepo (2002: 14) señala la inconveniencia de las transmisiones en directo: “Un periodista obligado a decir cosas simplemente porque le dieron el cambio, es un periodista expuesto a ese manoseo del lenguaje y de los datos. Creo que es uno de los errores grandes. Recuerdo hace algunos años, que el mundo, sacudido por una ola de terrorismo, se vio obligado a que las principales compañías de noticias se reunieran para adoptar una especie de código sobre cómo debía comportarse el periodista en la transmisión de noticias sobre desastres y atentados. Uno de los puntos en que estuvieron de acuerdo, es que en esos casos nunca se debía hacer transmisión en directo, porque supone improvisación y estos son datos que no se pueden improvisar, sobre todo teniendo en cuenta las consecuencias que tiene cualquier tipo de información”.

3. Lenguaje desestabilizador e imprecisión en la información: El manejo del lenguaje es quizás el aspecto en el cual deben trabajar más los periodistas dedicados al cubrimiento de tragedias, pues con sus palabras contribuyen a generar un ambiente de terror entre la gente, a desestabilizar y a desinformar.

El caso del cubrimiento de El Nogal es especialmente revelador, pues permite establecer grandes áreas que en lo referente al manejo del lenguaje y de los datos se deben mejorar:

a. Uso de adjetivos calificativos, que generan miedo entre la población:

La preocupación por la precisión en el lenguaje que utilizan los periodistas al momento de informar sobre hechos violentos no es nueva. Un término mal usado puede confundir al espectador, puede desinformarlo o generarle un temor infundado que lo lleve a caer en la desesperanza. No se pide que se oculten los hechos o que se falte a la verdad, sino que se escojan los términos adecuados para reflejar e interpretar la realidad.

Esta preocupación ha llevado a organizaciones como Medios para la Paz a generar estrategias de cambio de actitud entre los periodistas. Así pues, en septiembre de 1999 esta entidad presentó el “*Diccionario para desarmar la palabra*”, un texto en el que los comunicadores encontraban términos adecuados para referirse al conflicto armado colombiano, con precisión, sin alarmismo ni adjetivos calificativos errados.

Un fragmento del discurso pronunciado por el co-director del periódico *El Tiempo*, Rafael Santos Calderón (septiembre de 1999), durante el lanzamiento de esta obra, resulta especialmente adecuado para lo que se ilustrará a continuación: “Las palabras que se usen deben ser cuidadosamente seleccionadas y obedecer a un fin último que está muy, pero muy por encima de los intereses de los dueños de los medios: el de la paz de un país cansado hasta los tuétanos de la violencia. Los

periodistas debemos saber lo costosa que puede ser una palabra mal utilizada. Y en la vía hacia la solución política de un camino tan largo, tan plagado de errores y frustraciones, a través de lo que supuestamente sabemos hacer, que es escribir o hablar, los medios de comunicación somos una pieza esencial. De entrada hay que saber lo que nos estamos jugando, para después decir lo que tengamos que decir. Ya lo dicho —y es el peligro de esa arriesgada y competitiva inmediatez de los medios, sobre todo electrónicos—, dicho o impreso está. Entonces ya no hay palabra, por sofisticada o elegante que sea, que repare el daño hecho”.

Sin embargo, y pese a la conciencia que muchos comunicadores pueden haber adquirido sobre el tema, éste es el punto donde más problemas se presentan. Fueron numerosos los ejemplos de usos inadecuados del lenguaje, que generaron temor o desazón y que desinformaron a la gente en el cubrimiento en directo del atentado al Club El Nogal. Los casos hablan por sí mismos:

Durante la emisión del noticiero CM&, en 15 ocasiones se hace alusión a comentarios que generan miedo. Se escuchan con frecuencia expresiones como: “gigantesca explosión, estremeció al norte de la ciudad, una persona muerta y decenas de heridos, pavoroso”. Uno de los periodistas entrevista a un herido y le pregunta: “¿cuántos muertos hay dentro?”

Cuando RCN inicia la emisión extraordinaria, y aunque todavía no se conocían las versiones oficiales sobre las causas de la explosión, los periodistas afirmaban lo siguiente: “Reina la confusión y el caos, parece que se trata de un carro-bomba; el atentado terrorista...; no enciendan celulares, pues podría haber otro artefacto explosivo; huele a gas, es mejor alejarse del lugar”.

Expresiones como las anteriores sólo contribuyen a que quien escucha sienta pánico, aun cuando no viva cerca ni tenga personas allegadas que estén en el lugar del hecho. Mucho más si es alguien que reside cerca o conoce personas que podrían estar en el edificio. En lugar de calma se genera desazón. Esto podría explicarse por la emotividad que generan las escenas de destrucción, emotividad a la cual no escapa ningún ser humano, pero que precisamente por la responsabilidad que implica la orientación de la opinión pública desde los medios de comunicación, exige de los periodistas cordura y templanza para informar sobre lo que está sucediendo en sus justas dimensiones y para tratar de generar tranquilidad en la ciudadanía.

El caso de Noticias Uno, resulta aún más paradójico, pues este medio no cubrió en directo el atentado, con lo cual los discursos emotivos de los periodistas no podían estar generados por el impacto propio de la situación inesperada.

Los titulares de la emisión del medio día del sábado 8 de febrero, publicados por generador de caracteres y repetidos por el locutor con voz intensa, muestran claramente la intención de causar sensación: 32 muertos, primeros resultados, pudo ser peor, mercenarios, recorrido terrible, niños, rescate, testimonio, noche de terror, más atentados, en pie, desaparecidos.

Una de las notas periodísticas que presenta más problemas en el uso del lenguaje es la titulada “Recorrido terrible”, en la cual el periodista camina por los escombros del club y dice, entre otras cosas, lo siguiente: “los pasillos asustan, el miedo, la pesadilla, todo voló esa noche y los escombros

producen terror”. Por si fuera poco, esta nota se vuelve a pasar en la emisión del noticiero de las 9:30 p.m.

La nota titulada “Rescate”, tiene también evidencias de vocabulario inadecuado: “una triste procesión, dolor y muerte”.

b. Imprecisiones en los datos, que generan incertidumbre: Mucho se habla en el periodismo de la necesidad de ser lo más precisos en la información que se da a la ciudadanía, pues la función primordial del periodista debe ser buscar la verdad y transmitirla con fidelidad, sin tergiversaciones, con el compromiso de informar datos ciertos y comprobados.

Sin embargo, el afán por informar primero que la competencia es sinónimo de imprecisión, pues no deja tiempo a la comprobación de los datos. La imprecisión lleva a la contradicción y esta última a la incertidumbre. La población no sabe a qué atenerse, qué creer y en quién confiar y, tal como lo señala Javier Darío Restrepo (2002:12), “es muy grave cuando hay ese tipo de contradicciones, porque la gente queda en una situación de incertidumbre, y ésta es una de las muchas madres que tiene el miedo. Por el contrario, a uno le dan el dato preciso, ya es certidumbre y la certidumbre es una de las buenas medicinas contra el miedo”.

En el caso del cubrimiento de El Nogal fue palpable este aspecto, pues en los tres noticieros que hicieron cubrimiento en directo (RCN, CARACOL y CM&), los periodistas especulan sobre la cifra de muertos y heridos, cuando aún las autoridades no habían dado la información real.

Una breve descripción de lo que hizo y dijo cada informativo resulta reveladora:

CM&: Los periodistas señalan que hay un muerto y 60 heridos. Minutos después, con el fondo de las imágenes de heridos que se repiten constantemente, los periodistas dicen que oficialmente hay dos personas muertas, pero no nombran ninguna fuente oficial. Más tarde, el periodista que se encuentra en la Clínica Country señala que hay 9 muertos y 103 heridos. Inmediatamente, después, los periodistas que se encuentran en El Nogal dicen que hay de 15 a 20 muertos y 130 heridos.

CARACOL: Los periodistas señala inicialmente 7 personas muertas y 114 heridas, pero no se aclara quién es la fuente de esta información. A los pocos minutos, el presentador habla de más de 50 heridos y un número indefinido de muertos. Un poco más tarde, el mismo presentador señala que los últimos reportes (no se sabe de quién) hablan de 9 muertos y 125 heridos. Posteriormente, la Secretaría de Salud de Bogotá, informa sobre 3 muertos confirmados hasta el momento.

Igualmente, y aunque los presentadores habían dicho en reiteradas ocasiones que las autoridades manejaban dos teorías acerca de los hechos: la explosión accidental de una caldera de gas del Club, y un atentado terrorista con carro-bomba, hacia la mitad de la transmisión una de las periodistas que se encontraba en el lugar de los hechos no duda en señalar: “todavía se desconoce la cantidad de kilos y el tipo de explosivo que fue colocado en el Club El Nogal”. Hasta ese momento, no se había confirmado que fuese un atentado terrorista.

RCN: Las primeras cifras que da este noticiero informan de 115 heridos y 9 muertos. No se señala la fuente. Pocos minutos después, los periodistas señalan que hay 60 heridos, mientras en el generador de caracteres siguen saliendo las cifras de 115 heridos y 9 muertos, aunque no hay cifras oficiales.

Un momento después, los presentadores realizan una entrevista telefónica con el alcalde de Bogotá, Antanas Mockus, quien respondiendo a la insistencia de la presentadora por establecer el número de víctimas del atentado, la corta secamente y le dice: “Yo no quiero hacer comparaciones dolorosas, pero cuando se produjo el 11 de septiembre en Nueva York pasaron muchas horas antes de que los periodistas o las autoridades se arriesgaran a dar cifras sobre una situación que todavía no se ha investigado, no se han podido retirar los escombros. Entonces yo pido que no demos cifras, lo que en algún canal están pasando en créditos, no lo hagamos porque no son cifras ciertas y tengamos la paciencia y el respeto de esperar que llegue la información ya cierta”. El canal al que hacía referencia era el mismo RCN.

Lo peor es que mientras hablaba el alcalde, los televidentes observaban imágenes del inicio de la transmisión, es decir, ya no eran imágenes en directo, pero nadie le informó a la gente que eran grabaciones. Allí se veía el parqueadero del edificio todavía en llamas (para ese momento ya había sido controlado el fuego en este sector), e incluso, se repitió varias veces la imagen de un policía que pasaba y levantaba la mano, y el mismo carro de bomberos ingresando al edificio con lentitud.

Ni siquiera los presentadores del noticiero lo notaron y luego de que terminara la conversación con el alcalde, el presentador narró los hechos como si en ese mismo instante estuviese ingresando el carro de bomberos, mientras la presentadora que lo acompañaba en el set señalaba que un mesero pedía ayuda desde hacía mucho tiempo en uno de los pisos del edificio: “miren a ese señor pidiendo auxilio y no ha podido ser atendido, porque son tantos los heridos, tantas las víctimas...”, decía la periodista sin reparar en que las imágenes eran de varios minutos atrás.

4. Puntos positivos por reforzar: Si algo parece quedar claro del análisis del cubrimiento de El Nogal es que las transmisiones en directo de tragedias y atentados terroristas son poco recomendables, ante todo porque la necesidad de llenar el espacio televisivo, lleva a los periodistas a cometer imprecisiones en la información; a hablar por hablar sin pensar en lo que se está informando; a presionar al primero que pase para obtener declaraciones que permitan gastar el tiempo y a veces malgastarlo, hasta que termine la transmisión. Las transmisiones en directo dejan más desesperanza que otra cosa, porque se limitan a la descripción de los hechos y no señalan causas, consecuencias ni posibles soluciones, sólo muestran el caos inicial, para el cual no se evidencian salidas.

Aún así, si los empresarios y directores de los medios quisieran seguir con los ojos cerrados y continuar con la práctica de los directos en este tipo de situaciones, hay por lo menos que señalar los aspectos positivos que se observaron en el cubrimiento de los hechos de El Nogal, para potenciar estos elementos en futuras ocasiones y trazar estrategias que permitan al medio informar de una manera más consecuente con sus funciones de orientar, informar y mantener la estabilidad social.

Pese a las fallas señaladas, existieron algunos puntos positivos en las transmisiones en directo: las entrevistas a miembros autorizados de la fuerza pública y del gobierno, permitieron a la ciudadanía enterarse de lo que sucedía y de las medidas que se estaban tomando para dar respuesta inmediata al rescate de las víctimas y para la prevención de nuevos atentados.

La información sobre listas oficiales de heridos, suministradas por la Secretaría de Salud de Bogotá, constituyen un servicio social útil para las familias que buscan a sus seres queridos.

El señalamiento de que habían salido del edificio muchas personas y las imágenes que mostraban a los bomberos y cuerpos de rescate tomando el control de la situación, produjo un efecto tranquilizador entre la ciudadanía.

Las imágenes de heridos fueron en su mayoría respetuosas, poco sangrientas. Más bien en planos generales lejanos.

El manejo de un lenguaje tranquilizador, no alarmista, fue evidente en el noticiero de CARACOL, que con una narración pausada, más informativa que descriptiva, dejó que las imágenes hablaran por sí mismas, sin rellenar de comentarios innecesarios el espacio. Quizás por esto mismo a veces sonaba repetitivo, pero esto es preferible al uso de adjetivos calificativos y frases de cajón, que se escucharon con más asiduidad en los informativos de la competencia.

En el caso específico de Noticias Uno, que no hizo transmisión en directo, se puede destacar la mayor precisión en los datos, y la posibilidad que tuvo para realizar notas periodísticas más profundas, que no se limitaron exclusivamente a la descripción de los hechos, como pasó en las emisiones en directo. Este noticiero realizó varias notas de carácter humano sobre las personas que murieron; presentó un panorama completo acerca de posibles autores del atentado y las culpas del mismo; recogió las impresiones de la prensa internacional sobre el hecho; entrevistó al constructor del Club para determinar los daños y lo que se haría para reconstruir la estructura. En resumen, la información fue más completa y dejó la impresión de que había una salida, un futuro de esperanza en el cual el Club volvería a su antiguo esplendor.

La propuesta

Ya se han intentado propuestas colectivas de autorregulación de las prácticas periodísticas. La Facultad de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad de La Sabana, fue pionera en este campo con la propuesta del Acuerdo por la Discreción, al que antes se hizo referencia.

Los seis puntos del acuerdo dan cuenta de lo esencial:

1. El cubrimiento informativo de actos violentos -ataques contra las poblaciones, masacres, secuestros y combates entre los bandos- será veraz, responsable y equilibrado. Para cumplir con este propósito, cada medio definirá normas de actuación profesional que fomenten el periodismo de calidad y beneficien a su público.
2. No presentaremos rumores como si fueran hechos. La exactitud, que implica ponerlos en contexto, debe primar sobre la rapidez.
3. Fijaremos criterios claros sobre las transmisiones en directo, con el fin de mejorar la calidad de esa información y evitar que el medio sea manipulado por los violentos.
4. Por razones éticas y de responsabilidad social no presionaremos periodísticamente a los familiares de las víctimas de hechos violentos.
5. Estableceremos criterios de difusión y publicación de imágenes y fotografías que puedan generar repulsión en el público, contagio con la violencia o indiferencia ante ésta.
6. Respetaremos y fomentaremos el pluralismo ideológico, doctrinario y político. Utilizaremos

expresiones que contribuyan a la convivencia entre los colombianos.

Más recientemente, en noviembre de 2002, convocados por la Fundación Nuevo Periodismo (Fnpi) y la Fundación Konrad Adenauer, los directivos de los medios de comunicación colombianos acordaron, en el marco de la autonomía de cada medio, una serie de estándares o parámetros mínimos para el cubrimiento del terrorismo y la lucha antiterrorista. Según una noticia publicada en *El Tiempo*, el 14 de diciembre de 2002, el texto contenía, en resumen, los siguientes puntos:

“Definiciones: Es urgente hacer en las redacciones y entre los directivos una seria discusión, con el concurso de expertos, sobre el tema y sobre si el calificativo de 'terroristas' debe o no aplicarse a los grupos guerrilleros y paramilitares o a algunos de sus actos. La guerra no debe entrar a las redacciones: aunque cada periodista es libre de tener sus puntos de vista, su trabajo es informar, no tomar partido.

Fuentes: Se constatan serios problemas en el manejo de las fuentes en los medios. Para remediarlos, se recomienda considerar indeseable la publicación de informaciones provenientes de una sola fuente o de fuentes anónimas. En todos los casos debe atribuirse claramente la fuente de una información, en especial los partes oficiales. Toda información debe pasar por un proceso de verificación directa y mediante la contrastación de las versiones de quienes la protagonizan. Deben adoptarse medidas que eviten la complicidad entre el periodista y sus fuentes. Se recomienda emplear sólo excepcionalmente medios de transporte de las partes directamente involucradas en el conflicto.

Criterios: Para cubrir un fenómeno como el terrorismo, que tiene tan altas repercusiones en la sociedad y cuyos protagonistas intentan manipular a los medios, es indispensable el trabajo en equipo. La determinación de criterios como tamaño de titulares, calidad y tamaño de las fotografías y, en general, de diseño editorial de la información, tienen un peso decisivo al informar sobre terrorismo. La emisión de imágenes que sean demasiado crueles o dolorosas debe ser objeto de cuidadosa discusión.

El montaje o la puesta en escena de situaciones es indeseable. Es necesario especificar la procedencia de imágenes y sonidos. El lenguaje debe ser objeto de tratamiento riguroso. Palabras como atentado, emboscada, asesinato, terrorismo, narcoterrorismo, criminal, bandolero, etc. deben usarse con pleno fundamento.

Hace falta más información sobre el contexto, no sólo sobre los hechos mismos. Debe darse voz y rostro a las víctimas, y no sólo a las estadísticas.

Evaluación: Hace falta poner en pie mecanismos de evaluación regulares y es deseable definir un espacio anual para que directivos y editores se reúnan a evaluar el tratamiento del tema.

Pedagogía: Al cubrimiento de estos temas deben destinarse periodistas especializados y con experiencia. El criterio para seleccionarlos no sólo pueden ser sus fuentes, sino si conocen y estudian los temas en profundidad. Hace falta una política sistemática para educar y formar periodistas informados y capaces de informar con equilibrio, veracidad e independencia, que no sirvan de voceros de las fuentes que cubren.

Seguridad: Debe ser una preocupación diseñar mecanismos para una formación especializada en normas de seguridad para el cubrimiento de situaciones de alto riesgo. En especial, es preciso atender a las necesidades de formación y de seguridad de los corresponsales regionales, los más vulnerables y más sujetos a presiones. A ellos no deben pedírseles informaciones que puedan ponerlos en riesgo”.

Vemos aquí, que de un modo u otro, el tema preocupa a los directores de los medios de comunicación, pero entonces, ¿por qué estos acuerdos no se han puesto del todo en práctica? Quizás ya lo estén empezando a hacer, pues si bien fueron más los desaciertos que los aciertos en el cubrimiento del atentado al club El Nogal, ya hay algunos elementos rescatables como el buen manejo que se le dio a las imágenes.

El problema real parece estar en la información, en que después de la firma de los acuerdos y la sonrisa para la foto, a los directores de medios se les olvida llevar la guía de actuación a donde verdaderamente se hará efectiva: las salas de redacción.

Aunque en las dos ocasiones mencionadas se han dado lineamientos claros para mejorar la calidad informativa en el cubrimiento de situaciones de guerra, terrorismo o desastres, es importante que cada medio ponga por escrito, de manera individual, sus propias reglas, específicas, y luego las comunique a sus empleados, como una forma de generar en los periodistas sentido de pertenencia para con ese código de comportamiento y pueda así respetarlo y exigir también que no se le presione para hacer algo diferente a lo allí estipulado.

Muchos medios de comunicación en el mundo tienen códigos de conducta para sus periodistas, que hablan específicamente sobre sus formas de actuación profesional y en algunas partes se refieren al cubrimiento de actos terroristas. Los manuales de estándares de ABC News y CBS News, advierten que este tipo de sucesos no se emitirá en directo.

Estas empresas, que han optado por un código de comportamiento para sus empleados, no sólo están pensando en los valores éticos cuando establecen estas reglas, o en la seguridad de sus periodistas, piensan también en su prestigio y, por ende, en su economía. Quien proporcione información de mayor calidad tendrá mayor credibilidad y respeto por parte del público y, por tanto, más audiencia.

El valor de la confianza en la información es tan alto, que empresas como Dow Jones & Co. poseen un código de conducta, referente al manejo de la información, que sus empleados firman junto con el contrato de trabajo, y que en uno de sus artículos dice: “Dow Jones toma muy en serio este código de conducta...Los asuntos tratados en este código son lo suficientemente importantes como para que cualquier error de juicio en los aspectos que éste abarca sea tan grave como para justificar una medida disciplinaria e incluso la destitución del empleado” (*Código de conducta Dow Jones*, pág.8).

La propuesta es pues, que cada medio de comunicación establezca su propio código de conducta para el cubrimiento de hechos violentos y que, al igual que Dow Jones, también se lo tomen en serio.

Bibliografía

ABC NEWS. *Manual de estándares*. cap. II, p.9.

CBS NEWS. *Manual de estándares*. p. 8-B.

CASTRO RICALDE, Maricruz. 2001. "Ética y discurso periodístico:¿una vuelta al humanismo? En *Palabra Clave*, No. 5. Bogotá: Universidad de La Sabana.

DOW JONES. *Código de conducta*.

"Directivos de medios de comunicación dan pautas para cubrir el terrorismo". En *El Tiempo*, diciembre 14 de 2002.

GARCÍA LUENGO, Oscar. 2001. "Los medios de comunicación y las nuevas tendencias del terrorismo internacional". En *Memorias de la Conferencia Internacional La seguridad europea en el Siglo XXI*. Granada: Universidad de Granada.

GUTIÉRREZ COBA, Liliana y VELÁSQUEZ, César Mauricio. 2001. "En busca de opciones ante la censura y la autocensura". En *Palabra Clave*, No. 5. Bogotá: Universidad de La Sabana.

RESTREPO, Javier Darío. 2002. *Cómo manejar una información de una explosión, un atentado o una bomba*. Bogotá: Politécnico Granacolombiano.

SANTOS CALDERÓN, Rafael. 1999. *La paz también se arma con la palabra*. Discurso pronunciado durante la presentación del *Diccionario para desarmar la palabra*. Bogotá: Fundación Santillana.

SORIA, Carlos. 2003. *Estrategias para combatir el terrorismo*. Conferencia pronunciada durante el Encuentro Académico El Destierro de la Prensa. Bogotá: Universidad de La Sabana.