



Universidad  
de La Laguna

Facultad de Ciencias Políticas,  
Sociales y de la Comunicación  
Sección de Ciencias de la Información

## **TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**Grado en Periodismo**

# **El dolor humano en 140 caracteres**

**La información en Twitter de víctimas de terrorismo**

**Alumna: Alba Marrero Díaz**

**Tutor: Dr. Juan Jesús Pérez Pérez**

**Curso académico  
2015-2016**



**AVAL FAVORABLE**

El Dr. **Juan Jesús Pérez Pérez** profesor del Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social de la Universidad de La Laguna, como tutor del Trabajo Fin de Grado (TFG):

**El dolor humano en 140 caracteres. La información en  
Twitter de víctimas de terrorismo**

realizado por **Alba Marrero Díaz**

autoriza su entrega y defensa pública, dado que reúne los requisitos establecidos por el Reglamento del Trabajo Fin de Grado de la Universidad de La Laguna.

San Cristóbal de La Laguna, 30 de junio de 2016.

Fdo.:

Juan Jesús Pérez Pérez

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>3</b>
<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2. OBJETIVOS	6
1.3. HIPÓTESIS	7
1.4. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	8
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>10</b>
<b>2.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>13</b>
<b>3.- MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
3.1. ANTECEDENTES: PERIODISMO FRENTE A TERRORISMO	14
3.2. LA EMPATÍA COMO HERRAMIENTA PERIODÍSTICA	17
3.3. REDES SOCIALES: EL PERIODISTA AMATEUR INCRUSTADO EN LA PROFESIÓN	21
3.4. EL SUFRIMIENTO HUMANO EN LA IMAGEN	23
3.5. ESTADO ACTUAL DEL TEMA	27
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>33</b>
<b>4.- ANÁLISIS REALIZADO: INFORMACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LOS ATENTADOS DE PARÍS Y BRUSELAS A TRAVÉS DE TWITTER</b>	<b>33</b>
4.1. CORRESPONSALES, ENVIADOS ESPECIALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN PARÍS	33
4.2. CORRESPONSALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN BRUSELAS	43
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>49</b>
<b>5.- COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS Y CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
5.1. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	49
5.2. CONCLUSIONES	51
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO</b>	<b>55</b>

## **TABLAS Y GRÁFICOS**

<b>TABLA 1.</b> CORRESPONSALES ANALIZADOS QUE CUBRIERON LOS ATENTADOS DE PARÍS.	<b>11</b>
<b>TABLA 2.</b> CORRESPONSALES ANALIZADOS QUE CUBRIERON LOS ATENTADOS DE BRUSELAS	<b>11</b>
<b>TABLA 3.</b> MEDIOS DE COMUNICACIÓN ANALIZADOS DURANTE LOS ATENTADOS DE PARÍS Y BRUSELAS	<b>12</b>
<b>FIGURA 3.</b> GRÁFICO SOBRE LA COBERTURA INFORMATIVA OFRECIDA EN TWITTER DURANTE LOS ATENTADOS DE PARÍS	<b>34</b>
<b>FIGURA 4.</b> GRÁFICO SOBRE EL USO DE LAS FUENTES DURANTE LOS ATENTADOS DE PARÍS	<b>38</b>
<b>FIGURA 5.</b> GRÁFICO SOBRE EL PORCENTAJE DE NOTICIAS TRASLADAS DEPENDIENDO DE SU TENDENCIA INFORMATIVA	<b>43</b>
<b>FIGURA 6.</b> GRÁFICO SOBRE LA COBERTURA INFORMATIVA EN TWITTER DURANTE LOS ATENTADOS DE BRUSELAS	<b>42</b>
<b>FIGURA 7.</b> GRÁFICO SOBRE EL PORCENTAJE DE NOTICIAS TRASLADAS ACORDE A SU TENDENCIA INFORMATIVA EN LOS ATENTADOS DE BRUSELAS.	<b>46</b>

## RESUMEN

El sufrimiento ajeno cada vez necesita más presencia en los 140 caracteres de Twitter. Durante los atentados de París y Bruselas, los medios de comunicación y periodistas transmitieron a través de esta red social imágenes y testimonios de las víctimas que no eran relevantes para comprender la gravedad de los hechos. No se contrastó el número de fallecidos y se antepuso la inmediatez a la ética, la sangre a la palabra y el espectáculo a la empatía.

En esta investigación se realizará un análisis de la información ofrecida por 14 corresponsales y 8 medios de comunicación en la red social durante los atentados de París y Bruselas. El estudio se dividirá en dos intervalos de tiempo en los que se escogerán los días en los que aconteció cada uno de los atentados y los tres posteriores.

Se conocerá así si se ha deteriorado una conducta ética y deontológica por parte de los medios de comunicación en las redes sociales para pasar a la exhibición del dolor ajeno sin tapujos, alimentado por *retuits* y *hashtags* en los que la empatía y el apoyo a las víctimas a través de tendencias como #Jesuis, se agota cuando se apaga el ordenador.

**PALABRAS CLAVE:** Terrorismo, víctimas, Twitter, sensacionalismo, empatía, redes sociales.

## ABSTRACT

The suffering from others is in growing need of the 140 Twitter digits. During the terrorist attacks in Paris and Brussels, mass media and journalists broadcast, via this social network, images and testimonies from the victims, despite not being relevant to better understand the real seriousness and impact of the dreadful facts. There was lack of trustworthy death rates; besides immediacy place before ethics, blood before word, show before empathy.

In this research, it will realize an analysis of the information provided by 14 correspondents and 8 mass media in the social network during the attacks in Paris and Brussels. The study will be divided into two time slots in which they choose the days when it happened each and the three subsequent attacks.

This research will reveal if ethics deontology has been deteriorated by mass media to pass to a blunt display of the others pain, feeding retweets and hashtags in which the empathy and

support to the victims, via trends such as #Jesuis, becomes exhaust on the very moment the computer is turned off.

**KEY WORDS:** Terrorism, victims, Twitter, sensationalism, empathy, social networking

# CAPÍTULO I

## 1.- INTRODUCCIÓN

Kapuściński dijo una vez: “Mediante la empatía, se puede comprender el carácter del propio interlocutor y compartir de forma natural y sincera el destino y los problemas de los demás”, (Kapuściński, 2002, p.38). En un siglo como el actual, de guerras, catástrofes y terrorismo, todos los días hay un periodista que tiene que escribir sobre un dolor que no le pertenece. Tiene que hacer uso de una empatía que vaya acorde a los códigos éticos y deontológicos que regulan a los medios de comunicación.

La amenaza terrorista actual, liderada por Estado Islámico (EI), tiene a la población mundial en una constante situación de alarma. Los fanáticos que atentan en nombre del EI, al estar dispuestos a morir matando a través de cinturones explosivos, cada vez hacen menos asumible controles de seguridad eficaces. La rapidez y crudeza con la que actúan contribuye a que algunos periodistas no sepan digerir correctamente las informaciones de las víctimas. El discurso periodístico sobre el dolor de los afectados por el terrorismo muchas veces se muestra frívolo, con cierta tendencia al espectáculo y al sensacionalismo.

El Estado Islámico mató en París a alrededor de 130 personas el 13 de noviembre de 2015 y dejó a más de trescientos heridos. La sala Bataclan, el estadio de fútbol francés y las inmediaciones del Bulevar Voltaire fueron los escenarios de estos atentados. Se hizo de una noche corriente una masacre de la que los periodistas tuvieron que informar rápidamente sin mucha asimilación. Es tal la rapidez con la que querían transmitir la noticia que se olvidaron de uno de los aspectos fundamentales de este oficio: contrastar. Fue lo que ocurrió con Alberto Pardo, un español que tuvo que desmentir su propia muerte a través de las redes sociales.

Alberto Pardo (2015, noviembre, 15). "Yo me veo a mí mismo en estos momentos y diría que estoy vivo... Pero si seguís escribiendo cosas tan bonitas sobre mí tal vez tenga que morirme para no dejaros mal... además si lo dice El País... es que tiene que ser cierto [Actualización Facebook].

Un mundo sumergido en el dolor, en el alarmismo y en las nuevas tecnologías como el actual necesita a periodistas responsables y empáticos. La llegada de las redes sociales como

una herramienta de difusión informativa ha deteriorado la responsabilidad ética y deontológica de los medios de comunicación. Dado que ‘a golpe de tuit’, cualquier persona puede afirmar unos hechos no necesariamente reales, se ha fortalecido una tendencia a transmitir lo más grotesco del sufrimiento ajeno.

Los medios compiten por atraer a más clics, ofreciendo cada vez una información más escandalosa sobre atentados terroristas. Se transmiten imágenes y testimonios de víctimas de terrorismo que no son relevantes para informar de un suceso. No se contrasta el número de fallecidos y se antepone la inmediatez a la ética; la sangre al relato; el espectáculo a la empatía.

La mañana del 22 de marzo de 2016, tres terroristas pertenecientes al Estado Islámico asesinaron e hirieron a más de treinta personas en Bruselas. Esta vez, el aeropuerto de la ciudad y una estación de metro fueron las localizaciones afectadas. La imagen de Nidhi Chaphekar, una azafata herida por el atentado en el aeropuerto de Zaventem dio la vuelta al mundo y acuñó el horror vivido aquel día. La fotografía la tomó la periodista belga Ketevan Kardava, que se encontraba en el aeropuerto en ese momento y que declaró ante los medios que tras la confusión del principio sentía que su deber era capturar esas imágenes para mostrar el horror que vivieron. Este hecho abre un debate histórico en esta profesión ¿Qué prima en este tipo de crisis: el derecho a la información o el respeto a la dignidad de la persona? ¿Era necesario mostrar a la víctima en ese estado para hacer comprender (como si no lo comprendiese ya) a la ciudadanía lo horrible que es el terrorismo?

### **1.1. Justificación de la investigación**

Antes de idear esta investigación, un periodista que actuó como enviado especial en los atentados de París comentaba en una entrevista que durante la cobertura en Francia existió por parte de jóvenes comunicadores una tendencia a crear historias superficiales. Apenas escuchaban a las personas que sufrían porque no pretendían empatizar sino actuar inmediatamente para conseguir un titular.

“[...] La gente que sufre, las víctimas de conflictos o violaciones de derechos humanos necesitan ser escuchadas. Muchas veces veo a colegas más jóvenes que llegan a cubrir historias, no sé, los recientes atentados de París o la crisis de los refugiados de Grecia [...] y veo como son muy agresivos en las preguntas. Quieren



respuestas y construir la historia de esa persona haciéndole tres preguntas rápidas y esperando sacar un titular o una frase para un tuit. Cuando te dedicas a cubrir estos temas debes escuchar reposadamente, conversar con la gente, y con el máximo respeto y criterio profesional contar sus historias para que los receptores de los medios entiendan qué está pasando en este mundo” (N. Castellano, comunicación por correo electrónico, 23 de diciembre de 2015).

Las redes sociales están generando diferentes inclinaciones para recoger la información. La inmediatez es lo que prima. Corresponsales y enviados especiales hacen uso de estos nuevos instrumentos para trasladar la última hora de lo que ocurre ante sus ojos. El estrés que ocasiona ser (o querer ser) un periodista inmediato contribuye a olvidar algunos de los cimientos básicos de una buena información: rigor, cautela y respeto.

Estas nuevas tendencias informativas, alejadas de la ética profesional, son las que están construyendo la concepción actual del mundo. El abuso de imágenes irrespetuosas con la dignidad de las personas está dotando a la ciudadanía de una frivolidad que cada vez exige más sangre y dolor ajeno en sus pupilas. Un mundo alarmista en busca de morbo que se construye en no más de veinte palabras.

Por esta razón se hace necesaria una investigación que estudie la actividad profesional de los corresponsales y medios en las redes sociales. Cuando el mundo se sumerge en situaciones de pánico y dolor se necesita una información adecuada y sobre todo respetuosa con la vida de las víctimas. Si se rompe esa ética y ese criterio profesional en el que se utilizan las imágenes y las informaciones de los afectados como una mercancía, la actividad periodística no llegará a diferenciarse de la que ejerce cualquier usuario de la red motivado por su propia conmoción para compartir sin reparos lo que más le impacte de un hecho.

Conocer el estado actual de empatía de los medios de comunicación y periodistas con el dolor de las víctimas de terrorismo, su actitud ética y deontológica, el empleo de las redes sociales para informar sobre este colectivo y el tratamiento informativo a los testimonios de las víctimas son los aspectos que orientarán los objetivos de esta investigación.

## 1.2. Objetivos

Twitter ha creado una nueva forma de hacer periodismo. Incluso ha implantado un nuevo mecanismo para consumir la información. La espontaneidad de esta red social ofrece a cualquier usuario la posibilidad de convertirse en un reportero esporádico. Sólo se necesita tener algo que contar y una capacidad de síntesis de 140 caracteres.

La investigación se plantea como objetivo principal conocer cómo actúan los medios de comunicación en Twitter ante el dolor que emerge de atentados terroristas y el tipo de información que transmiten de las víctimas y familiares. En esta red social se percibe una tendencia informativa al “todo vale”, en las que se suele confundir el concepto de noticia con morbosidad. Es, por lo tanto, esa conducta la que concreta los objetivos de esta investigación.

Con este propósito también será interesante conocer si a través de esta red social se mantienen unas pautas deontológicas similares a las que orientan la conducta periodística en los medios de comunicación. Eso nos permitirá deducir si existe un menor respeto informativo a las víctimas de terrorismo en este soporte.

Ante atentados terroristas, accidentes o catástrofes naturales, el usuario activo en Twitter y testigo del hecho puede convertirse en una pieza esencial para el periodista. A partir de un simple tuit un profesional puede comenzar a construir un relato periodístico. Es lo que ocurrió en el año 2012 con el naufragio del crucero Costa Concordia cerca de la isla de Giglio. Mientras el barco se hundía, algunos pasajeros comenzaron a enviar mensajes a través de Twitter para contar en directo lo que estaba ocurriendo. También los familiares mostraban su preocupación en tiempo real, como en el siguiente tuit: @carusotti69 (2012, Enero 13) “Costa concordia in naufragio all isola del giglio ci sono mio padre e mia madre sopra!!!” [Costa Concordia está naufragando en la isla de Giglio mi madre y mi padre están ahí!!!!]

Sin embargo tal y como afirmó el doctor en Ciencias de la Información, Gabriel Sánchez Rodríguez, “No todo vale para dar fe del testimonio de sufrimiento que padece una víctima de terrorismo” (G. Sánchez, comunicación por correo electrónico, 25 de abril de 2016). La información de este colectivo trasladada por medios y periodistas debería diferenciarse de la que trasladan el resto de usuarios ya que éstos tuitean sin un rigor informativo y unas normas deontológicas de las que el profesional de la información sí es consciente.

Asimismo, se pretende conocer qué testimonios ofrecen las víctimas a los medios de comunicación y cómo son anunciados en los 140 caracteres de la red social. Por lo tanto, esta

investigación se plantea: ¿Están preparados los medios y periodistas para informar en Twitter sobre el dolor?

### **1.3. Hipótesis**

A continuación se presentan las hipótesis que orientarán los objetivos de esta investigación.

#### **1. Hipótesis I: Desinformación**

Existe en Twitter una tendencia a la desinformación. Medios y periodistas, motivados por la inmediatez, transmiten información poco contrastada con respecto a víctimas de terrorismo. Esto genera una actividad periodística alarmista durante atentados terroristas. A través del poco contraste de los hechos y la transmisión de lo que cualquier testigo comenta se genera inseguridad en el colectivo receptor de esa información.

#### **2. Hipótesis II: La fácil conmoción**

En Twitter se pretende generar un mayor impacto a través de la cobertura de unos atentados. Periodistas y medios de comunicación emplean un lenguaje y expresiones violentas que les permiten conmocionar con mayor facilidad a los usuarios. No existe una ética y deontología similar a las que se encuentra en medios convencionales. Se ofrecen informaciones sin ningún tipo de filtros en las que se denigra a la identidad de las víctimas.

#### **3. Hipótesis III: “Todo vale”**

A través de esta red social se acentúa una mayor tendencia de periodistas y medios al “todo vale”. Se ofrecen tuits de irrelevancia informativa con el que se pretende la búsqueda de morbo y de sensacionalismo. Se maltrata al testimonio e imagen de los afectados. No se establece una fórmula adecuada para informar del dolor ajeno.

## 1.4. Definición de conceptos

### 1.4.1. Terrorismo:

Según la Real Academia Española (RAE) se trata de “una actuación criminal de bandas organizadas, que, reiteradamente y por lo común de modo indiscriminado, pretende crear alarma social con fines políticos” (RAE, sin fecha). En este caso el terrorismo que se estudia es el que golpea en la actualidad al mundo occidental; el perpetrado por el grupo Estado Islámico.

Sin embargo, el doctor en Periodismo, José Manuel Sánchez Duarte afirmaba en su tesis doctoral, citando a la periodista Brigitte Nacos que

“Para comprender de manera global el problema terrorista hay que destacar la necesidad, por parte de los violentos, de generar miedo, ansiedad, de traumatizar a través del terror e introducir a los ciudadanos en un estado continuo de victimización” (Duarte, 2008, p. 48)

### 1.4.2. Twitter

Es una red social de *microblogging* que permite a los usuarios expresarse en ciento cuarenta caracteres. La red social apareció en 2006 generando un nuevo mecanismo para conocer el mundo. Además ha creado su propio lenguaje y la RAE ha incorporado en el diccionario palabras que provienen de la actividad en la red social. Por ejemplo se define tuit como “mensaje digital que se envía a través de la red social Twitter y que no puede rebasar un número limitado de caracteres” (RAE, sin fecha). También la acción de retuitear se entiende como “reenviar un tuit a un determinado número de personas” (RAE, sin fecha).

Tal y como afirmaba la periodista Cristina Abad en un artículo “Nadie en su sano juicio buscaría en Twitter reflexiones profundas ni análisis sesudos pero sí primeras impresiones, titulares, *breaking news*” (Abad, 2011, P. 91)

### 1.4.3. Hashtags

A través de la red social Twitter, ya definida en el apartado anterior, emergen términos como *Hashtags*, entendiéndose como una etiqueta en la que a través de una almohadilla seguida de

una palabra, por ejemplo: #terrorismo se puede acceder a todos los tuits en los que se haya mencionado la palabra terrorismo.

#### **1.4.4.Trendic topic**

Una de las expresiones también surgidas a raíz de Twitter, es trendic topic. Con ella se hace alusión a una tendencia seguida por muchas personas al mismo tiempo. Es decir, cuando una temática, por ejemplo el terrorismo, es hablada en la red social durante un determinado periodo de tiempo, esa temática pasa a la lista de *trendic topic*, es decir, a la lista de lo más comentado en la red social. Este mecanismo en la actualidad permite observar que es lo que leen o ven los usuarios, midiendo así el nivel de audiencia o éxito que puede tener un determinado espacio. Durante los atentados de París, el hashtags #JesuisParis, fue trendic topic durante varios días.

#### **1.4.5.Sensacionalismo**

Es la utilización de las noticias e informaciones para generar un gran impacto, una emoción o una sensación más que para informar. Esta tendencia, por lo general manipuladora, apareció por figuras del periodismo americano como Joseph Pulitzer y William Radolph Hearst.

#### **1.4.6.Redes sociales**

Se trata de una estructura en la red que reúne a individuos u organizaciones para compartir contenidos que tienen en común. En el caso de Twitter, que es la red social que se estudiará en este trabajo, los periodistas han visto en ella una posibilidad de compartir las noticias de última hora de una forma mucho más eficaz.

# CAPÍTULO II

## 2.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Durante los atentados de París y de Bruselas, la solidaridad de la comunidad virtual con las víctimas se manifestó a través de hashtags como #JesuisParis o #JesuisBruxelles. Millones de usuarios alrededor del mundo recurrieron a Twitter para conocer la última hora de los atentados a través de las cuentas de corresponsales y medios de comunicación. Incluso, tras los atentados de París, se abrió una dirección denominada @Parisvictims en las que se homenajeó durante días a cada una de las víctimas. Dado que la mayor parte de las reacciones a los hechos se transmitían a través de esta red social, en esta investigación se estudió la cobertura de los atentados a través de las cuentas oficiales de corresponsales, enviados especiales y medios de comunicación.

Mediante el buscador avanzado de Twitter se dividió el estudio en dos intervalos de tiempo. El primero fue el correspondiente a los atentados de París, en el que se seleccionó desde el día en el que ocurrieron los atentados (13 de noviembre de 2015) y los tres días posteriores: 14, 15 y 16 de noviembre del mismo año. En cuanto a los atentados de Bruselas, también se analizó un periodo de cuatro días: desde el 22 de marzo de 2016, día en el que ocurrieron los hechos, hasta el 25 de marzo.

La selección de las cuentas que se analizaron para comprender cómo llegó la información sobre ambos atentados a nuestro país fue la de un total de 14 corresponsales españoles; ocho en París y ocho en Bruselas. Aunque hay que destacar que en el caso de Francia se analizó la cuenta de dos enviados especiales. Esto se debe a que no existía un servicio de corresponsalía español suficiente en Francia.

Por ello, la cobertura que se ofreció durante los atentados de París fue muy criticada por la opinión pública y forzó el traslado de las grandes firmas de cadenas de televisión y emisoras como Antonio García Ferreras (La Sexta), Ángels Barceló (SER) o Carlos Herrera (COPE).

A continuación se presenta una tabla con los corresponsales que se estudiaron en esta investigación y que dieron cobertura a los atentados de París.

Tabla 1.

Corresponsales analizados que cubrieron los atentados de París.

Nombre del Periodista	Medio para el que trabaja	Número de seguidores (a 30.05.2016)
Aurora Mínguez	RNE	2.612
Carlos Yáñez	EL PAÍS	7.050
Gabriela Cañas	EL PAÍS	5.368
Carlos Córdoba (enviado especial)	EL PAÍS	1.189
Ana Teruel	CADENA SER	887
Nicolás Castellano (enviado especial)	CADENA SER	15 K
María Valderrama	EL MUNDO	1.633
Javier Albisu	EFE	624

Elaboración propia

Distintos medios de comunicación llegaron a afirmar que la cobertura de los atentados de Bruselas tuvo una mejor calidad informativa que la que se realizó en París. Sin embargo, según un artículo publicado en ABC, existieron muchas carencias con respecto a la corresponsalía: “TVE estuvo unas horas sin corresponsal, pero en el Telediario ya estaban allí las de París, Marisa Rodríguez y Aurora Mínguez, de RNE”. (Hughes, 23 de marzo de 2016. *Las cadenas rectifican en Bruselas los errores de los atentados de París*. ABC).

Tabla 2.

Corresponsales analizados que cubrieron los atentados de Bruselas

Nombre del periodista	Medio para el que trabaja	Número de seguidores (a 30.05.2016)
Antonio Delgado	RNE	5.055
Beatriz Navarro	LA VANGUARDIA	5.576
Claudi Pérez	EL PAÍS	12,6 K
Jacobo de Regoyos	ONDA CERO	1.586
Antonio Suárez	EUROPA PRESS	467
Jorge Valero	LA RAZÓN	1.460
Bernardo de Miguel	CINCO DÍAS	7.313
Alberto Fernández	LA SEXTA	5.258

Elaboración propia

Además se realizó también un análisis de las cuentas oficiales de ocho medios de comunicación. Un estudio, por tanto, de la cobertura de cuatro medios de comunicación en París y otros cuatro sobre la información de los atentados de Bruselas.

Tabla 3

*Medios de comunicación analizados durante los atentados de París y Bruselas*

<b>Nombre del medio</b>	<b>Número de seguidores (a 30.05.2016)</b>
COPE	263K
EL DIARIO.ES	552 K
LA RAZÓN	17,6 K
CANAL 24H TVE	1,06 M
EL MUNDO	2,42 M
EFE	1,04 M
ABC	1,11 M
PÚBLICO.ES	117 K

*Elaboración propia*

En definitiva, se hizo un análisis exhaustivo de medios de comunicación, corresponsales y algunas de las reacciones de los usuarios más llamativas para conocer cómo es la información del dolor de las de víctimas de terrorismo que se difunde en Twitter.

Además del análisis esta investigación se valió de entrevistas con expertos, miembros de la Federación de Asociaciones de la Prensa en España (FAPE) y periodistas que permitieron conocer más aspectos sobre la falsa empatía en las redes. A través de *hashtags* o tendencias, los usuarios mostraron su lado más solidario y humano con las víctimas pero éste parece llegar a disolverse nada más apagar el ordenador.



# CAPÍTULO III

## 3.- MARCO TEÓRICO

En general, los comunicadores siempre han tenido dificultades para elaborar informaciones sobre terrorismo. No solo por la extrema cautela que se debe tener con las víctimas sino por pretender no actuar como canales publicitarios para los discursos terroristas. No existe un manual profesional para tratar el dolor ajeno. Ese código 'deontológico' lo lleva cada periodista incrustado en sí mismo, en sus valores y en sus límites morales. No se puede obligar a emplear la ética. A pesar de la existencia de diversos códigos que regulan la profesión periodística, la forma de actuar frente a las informaciones y fuentes está ligada, irremediablemente, a la personalidad y conducta del comunicador.

El límite impuesto por el profesional para dictaminar sobre qué quiere informar y cómo hacerlo dependerá de lo que éste esté dispuesto a realizar para conseguir un titular. En una ocasión la revista cultural Jotdown afirmaba en uno de sus artículos que "El morbo del lector, como su indignación moral, dice más de lo que tiene este en la cabeza que de la foto que lo ha provocado" (Campos, C. 23 de octubre de 2013, *Demasiada realidad*. Revista JOT DOWN). La cita podría aplicarse al morbo del comunicador.

Algo similar reflejaba Sánchez Rodríguez en relación a una explicación de Martínez Albertos: "El lector elige las noticias que lee esperando obtener de ellas una utilidad. Esta utilidad puede ser de dos especies. Una está conexas con lo que Freud llama el principio del placer, otra, con lo que Freud llama el principio de la realidad" (Sánchez, 2002)

Nunca antes la información había sido tan inmediata como en este siglo. En las situaciones de catástrofes o atentados terroristas, redes sociales como Twitter actúan como el principal canal informativo para conocer los primeros datos. Esto hace peligrar con mayor facilidad la dignidad de las personas ya que periodistas y medios de comunicación se dejan llevar por las imágenes y testimonios de mayor impacto.

No obstante, no hacía falta la aparición de las redes sociales para que periodistas y medios de comunicación dejaran entrever cierta torpeza en la elaboración de informaciones sobre el dolor y el sufrimiento de las víctimas de terrorismo.

### 3.1. Antecedentes: Periodismo frente a terrorismo

En el año 2004 Twitter no existía. Sin embargo ese año los periodistas se vieron desbordados con las informaciones sobre el atentado terrorista más grave de la historia española. Se produjeron todo tipo de desinformaciones, sensacionalismos y el más puro morbo a consecuencia de los atentados. El 11 de marzo de 2004 más de ciento noventa personas perdieron la vida en Madrid tras diez explosiones en cuatro trenes de la capital. Los medios de comunicación se aventuraron a colocar en sus espacios y portadas las imágenes más sangrientas de los hechos. Los cuerpos atrapados en los vagones eran mostrados a la opinión pública sin ningún tipo de moderación. Muchas imágenes fueron censuradas aunque en la actualidad continúan circulando clandestinamente por internet.

“Se obviaron las más delicadas pero nos vimos desbordados’, relata Ángel, cámara de TVE aquella época. ‘Llegas al lugar del atentado y la cámara te parapeta, parece que lo estás viendo por televisión... otra cosa es cómo afrontas las horas posteriores, cuando dejas atrás tu profesión y vuelves a ser persona’, dice tras recordar que la profesión periodística llega a ‘volverte insensible, dolorosamente insensible’”. (Silvestre, J. 11 de marzo de 2016. *Lo que las televisiones aprendieron del 11M*. La Vanguardia).

Inevitablemente, el dolor existe y se tiene (y se debe) informar de ello. Tal y como afirma la doctora en Ciencias de la Información, María del Mar López Talavera “al ser humano le interesan las informaciones sobre el sufrimiento ajeno en cuanto es consciente de que puede sufrirlo y afectarle particular e individualmente en algún momento de su vida (Agejas, Serrano, 2002, p.179). No obstante, no todo es de interés general y merece ser contado cuando se es testigo del dolor de una víctima. De hecho, distintos atentados terroristas a lo largo de este siglo han demostrado que todavía se continúa desde los medios (ahora también redes sociales) a generar un escándalo sensacionalista sobre el dolor de las víctimas cuando el terrorismo atenta contra una ciudad.

Los dos siguientes epígrafes visibilizan la incapacidad, aún vigente, del periodismo para respetar la dignidad de las personas a través de sus prácticas informativas en las redes sociales. Prácticas que se mantuvieron, o incluso empeoraron, en los dos atentados posteriores y estudiados en esta investigación.

### 3.1.1. La desinformación en los atentados de Boston

Casi dos horas después de que el ganador cruzara la línea de meta, hacia las 14:50 del 15 de abril de 2014, dos artefactos caseros explotaron en el famoso maratón de Boston, en Estados Unidos. Murieron tres personas y hubo más de 170 heridos. Los que cometieron el atentado fueron dos hermanos, Dzojar y Tamerlán Tsarnaév. El motivo, según difundieron distintos medios de comunicación, fue por venganza. Consideraban que Estados Unidos había ocasionado grandes daños a la ciudadanía musulmana.

Las redes sociales (especialmente Twitter) se convirtieron en el principal escaparate de todo tipo de informaciones sobre los atentados. Sin filtros. Usuarios anónimos hicieron uso de sus 140 caracteres para ofrecer en directo la situación que se estaba viviendo. Evidentemente, sin un criterio deontológico como el que debería primar en los medios de comunicación. Éstos, sin embargo, se valieron de los tuits transmitidos por los usuarios para colocar en sus páginas datos e imágenes sin reparo alguno. Medios de prestigio como la CNN llegaron a difundir informaciones sobre los tuits que transmitía uno de los sospechosos a través de la red social. Incluso el FBI llamó la atención a los medios de comunicación por difundir informaciones falsas sobre el estado de las investigaciones. Un sinfín de imágenes, videos y datos que no pasaron por ningún filtro ético y moral en las redacciones periodísticas.

“Nunca el público ha recibido tanta información inexacta, falsa y fabricada en tan corto periodo de tiempo. Fue un espectáculo repugnante y despreciable. Los presentadores de noticias tuvieron que inventar cosas sobre la marcha’ afirmó el periodista Peter Bella del Washington Times”. (Ruiz-Alejos V., 22 de abril de 2013. *Las seis lecciones de antiperiodismo de los atentados de Boston*. INFOLIBRE.)

Uno de los elementos que representa la situación de desinformación que se percibió durante los atentados de Boston fue el protagonizado por el diario estadounidense NEW YORK POST tres días después de los hechos. El periódico plasmó en su portada impresa la fotografía de dos jóvenes entre un grupo de personas. El diario les presentaba como los sospechosos de haber cometido los atentados. Sin embargo éstos nada tenían que ver con los hechos.

En definitiva, una cobertura lamentable alimentada por el reporterismo amateur y ocasional de la red. Tal y como se afirma en la página web Red de periodistas internacionales: “El efecto embudo de Twitter es un recordatorio de que, en tiempos de tragedia, a veces es mejor no decir nada” (Red de periodistas internacionales, 2013).

### 3.1.2. La carencia de empatía en los atentados de Charlie Hebdo

La mañana del 7 de enero de 2015 doce periodistas murieron en París. Tres terroristas, tras el grito de *Allahu-àkbar* [Alá es grande], abrieron fuego contra los trabajadores del semanario satírico francés Charlie Hebdo. Once personas resultaron heridas. Al Qaeda reivindicó el atentado y a través de un vídeo aseguró que el tiroteo fue ‘una venganza’ por la ofensa que la revista había hecho hacia su profeta Mahoma. Cuando los terroristas huían del recinto dispararon contra un policía que se encontraba cerca de la revista provocándole la muerte. Su asesinato lo pudo ver el mundo entero en cuestión de minutos. Las imágenes en vídeo del tiroteo (tomadas por un aficionado) se extendieron como la pólvora y los medios de comunicación, sin ningún tipo de pudor, comenzaron a colocar las imágenes en sus versiones digitales.

El espectáculo del dolor se apoderó de los medios de comunicación en todo el mundo. La ética, la moral y el respeto a la dignidad humana brillaron por su ausencia. Las redes sociales incentivaron la crueldad de las imágenes y comentarios durante los atentados. Sin embargo, lo verdaderamente alarmante es que algunos medios de comunicación y periodistas se hicieron eco de ello sin ningún reparo. El empleo de un lenguaje sensacionalista, la carencia de empatía y la falta de profesionalidad, llevó a organismos como el Consejo Superior de Audiovisuales (CSA) a amonestar a distintos medios de comunicación por la cobertura que realizaron sobre el atentado.

La corresponsal de EL MUNDO en París tuiteaba lo siguiente con respecto a los atentados: @mdiazvalderrama (2015, Enero 07) “Sindicato Policial habla de una ‘auténtica carnicería’ con 11 muertos confirmados, entre ellos periodistas y policías. #CharlieHebdo”. A lo largo de la investigación, comprobaremos que muchos medios y corresponsales hacen alusión a los atentados terroristas a través del término “carnicería”. A los periodistas que emplearon el término muchos usuarios les reprocharon su falta de empatía y sensibilidad.

Según una información publicada por EL PAÍS cuatro fueron las infracciones que llevaron al CSA a amonestar a distintos medios, en este caso, franceses.

“Cuatro son las infracciones detectadas. En primer lugar, la difusión de las imágenes del policía Ahmed Merabet rematado en el suelo por los agresores cuando huían de la sede del semanario satírico *Charlie Hebdo*. Igualmente, la información del día 9 por la tarde de que se había desatado un tiroteo en la

imprensa donde se habían refugiado los yihadistas Saïd y Chérif Kouachi a pesar de que su amigo y presunto cómplice, Amedy Coulibaly, continuaba encerrado en el supermercado de alimentación *kosher* con una veintena de rehenes. El CSA también critica la difusión de que había personas escondidas en la imprenta y en el supermercado Hyper Cacher cuando todavía los terroristas no habían sido abatidos” (Cañas, G. 13 de febrero de 2015. *Amonestados varios medios franceses por la cobertura de los atentados*. EL PAÍS).

El autor de las imágenes del asesinato, retiró el vídeo minutos después de haberlo publicado. Sin embargo, ya era demasiado tarde. La pieza audiovisual ya se estaba reproduciendo en dispositivos de todo el planeta. Tanto él como los familiares del policía pidieron a los medios de comunicación que se retiraran las imágenes. Fue en vano. En la actualidad las imágenes pueden localizarse en medios españoles como EL MUNDO o LA VANGUARDIA.

El doctor en Periodismo Pere Masip (2015), aclaró en un artículo que muchos medios defienden la publicación de este tipo de imágenes como una forma de libertad y derecho a la información. Según aclara el autor en su artículo este tipo de justificación se debe a que “sólo mediante la exhibición de esas imágenes, por cruentas que puedan ser, es posible que los ciudadanos sean conscientes de la realidad” (Masip, 2015, p.171). Sin embargo, también existen posiciones que afirman que “esas actitudes no conducen más que a una fatiga de la compasión, a una insensibilización ante imágenes que con frecuencia soslayan la dignidad humana” (Masip, 2015, p.171).

El autor concluyó que “El asesinato del policía Ahmed Merabet no es más que el penúltimo ejemplo del uso temerario de ese tipo de imágenes” (Masip, 2015, p.171). Efectivamente, fue el penúltimo ejemplo. Posteriormente con los atentados de París o de Bruselas la cobertura que se ofreció a la opinión pública fue tan lamentable y sensacionalista que ha llegado a ser nuevamente investigada por el Consejo Superior del Audiovisual francés. ¿Será también el penúltimo caso de falta de empatía en los medios?

### **3.2. La empatía como herramienta periodística**

El dolor que produce el terrorismo es difícil hacerlo noticia. Las víctimas son escogidas al azar un día cualquiera. Es muy difícil para un periodista que no ha vivido el atentado realizar

una pieza informativa en la que tenga que tratar el dolor ajeno como un elemento de interés general. Cuando el periodista vive sumergido en un mundo como el actual, donde se escoge lo más relevante de un suceso para captar la atención a través de las redes sociales, lo que se escucha o se observa apenas se digiere. Por tanto, se ofrecen informaciones que pueden perjudicar, más que ayudar, a la víctima que ha ofrecido una parte de su historia.

Kapuściński decía que lo elemental para poder contar una buena historia como periodista es que se respetara a quien la cuenta. Es erróneo escribir la historia de alguien “con quien no se ha compartido al menos un poco de su vida” (Kapuściński, 2002, p. 66).

“Las malas personas no pueden ser buenos periodistas. Si se es una buena persona se puede intentar comprender a los demás, sus intenciones, su fe, sus intereses, sus dificultades, sus tragedias. Y convertirse, inmediatamente, desde el primer momento, en parte de su destino. Es una cualidad que en psicología se denomina ‘empatía’” (Kapuściński, 2002, p. 38)

Durante los atentados de París y de Bruselas la empatía de los profesionales de la información con las víctimas no gozó ‘de buena salud’. Dado que la mayor parte de periodistas emplearon la herramienta Twitter para ofrecer la última hora de lo ocurrido, muchas imágenes y testimonios estaban totalmente descontextualizados y con cierto afán a alcanzar el retuit rápido de los usuarios. Mucha información se empleó para conmocionar más que para informar y según la doctora en Periodismo Magdalena Da Costa: “No se puede decir todo, porque ni todo es del dominio del decible” (Da Costa, 2004, p. 2)

Uno de los elementos que compartió el diario EL MUNDO durante los atentados de Bruselas a través de su cuenta oficial en Twitter @elmundoes (2016, Marzo 22): “Explosivos con tornillos para causar el mayor daño posible y la radiografía del dolor”, enlaza a una información acompañada por la radiografía de alguna víctima de los atentados de Bruselas. Un usuario anónimo les pregunta (sin recibir respuesta): “¿Esta gente cómo ha conseguido esta foto?”. En el pie de la imagen la firma es de EFE aunque en la pieza se aclara que ha sido el diario belga *La Libre Belgique* quien la ha difundido.

Además de tener la duda, al igual que el usuario que preguntó en Twitter, de cómo se ha conseguido este material, es destacable que en la pieza se expone el desconocimiento del estado del paciente. No sólo se nos está ofreciendo desde un medio de comunicación la intimidad de alguien, un ser anónimo del que sabemos que ha sido víctima en el aeropuerto de

Bruselas de un atentado terrorista sino que se ha llegado a la radiografía sin tener contacto con el paciente. Es lo que podría concluirse ya que se desconoce su estado. Deja entrever un comportamiento alejado de la ética, de la poca compasión hacia una persona que tal y como refleja la fecha de la imagen, se encuentra grave horas después de los atentados.



Figura 1. Radiografía de una víctima de los atentados de Bruselas publicada por el diario EL MUNDO. EFE (2016).

La profesora Cristina López Mañero aclara en su libro “Información y dolor, una perspectiva ética” que los periodistas deben poseer la virtud de la templanza para informar del dolor y el sufrimiento ajeno. Ésta les permitirá saber retirarse a tiempo y tener constancia de que debe dejar de informar sobre alguien cuando, injustificadamente, se esté entrometiendo en la vida e intimidad ajena sin que ésta ofrezca un interés informativo (Mañero, 1998, p.82).

“[...] Quien actúe sin compasión por el prójimo probablemente no se planteará que quizá haya ocasiones en las que, en vez de hacer una entrevista o un reportaje, su deber consista en retirarse, o en sentarse a escuchar al doliente, o en apagar la cámara, o en no publicar una información que no sea esencial y que, por el contrario, pueda crear o aumentar el sufrimiento” (Mañero, 1998, p. 82).

Aun así, para el decano del Colegio Oficial de Periodistas de la Región de Murcia y miembro de la Junta Directiva de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE), Juan Antonio de Heras y Tudela, la radiografía si podría tener valor informativo y el sensacionalismo en la pieza, estaría en su titular:

“[...] Estamos ante la prueba evidente de que los terroristas emplearon metralla en sus bombas, para provocar la mayor devastación posible. La víctima no aparece identificada, por lo que tampoco se pone en riesgo su intimidad. Quizá el titular sea lo más llamativo. Si hubiese sido un titular informativo, como “Metralla en las bombas de Bruselas” la impresión sensacionalista sería desde luego mucho menor (J. de Heras, entrevista por correo electrónico, 17 de junio de 2016).

No es lo mismo informar como lo hizo el enviado especial de Cadena Ser tras los atentados de París @NikoCastellano (2015, Noviembre 14) “Hace justo 24 horas, a las 21:20 comenzó la locura terrorista que azotó #París. Flores y velas en memoria de víctimas” enlazado a una fotografía de la ciudad francesa que lo tuiteado por una corresponsal de EL PAÍS: @GabrielaCanas (2015, Noviembre 14): “Aquí no hubo muertos anoche pero llegaron los disparos. Le Carrillon, frente a Le Petit cambodge”, para en el tuit siguiente rectificar: @GabrielaCanas (2015, Noviembre 14): “Me corrijo. Aquí murieron anoche 12 personas. Su sangre sigue en la acera”, espetó la periodista que acompañaba al tuit con una fotografía en la que se veía una parte de la acera con sangre ya seca.

En este tipo de micro mensajes se diferencia claramente al periodista que ha actuado con empatía y al que no lo ha hecho. Y, tal y como afirma López Talavera “no debe olvidarse el peligro de provocar más miedo o más morbo en el receptor por un tratamiento sensacionalista del dolor” (Agejas, Serrano, 2002, p. 183).

López Mañero, a su vez propone una serie de pautas acorde a las virtudes y actitudes que debe poseer un periodista para alcanzar la excelencia en cuanto a las informaciones en las que deba informar del sufrimiento ajeno. En primer lugar, lo anunciado ya a lo largo de este



apartado: empatía y compasión. También sensibilidad, respeto y templanza para evitar la indiferencia al dolor ajeno. Discreción y prudencia para elaborar “una correcta aplicación de los principios morales, abstractos y universales a cada caso particular” (Mañero, 1998, p. 82).

La autora también añade el término de fortaleza explicando lo siguiente:

“Además de para ejercitar su trabajo con profesionalidad a pesar del sufrimiento que le puede contemplar e informar de una situación dolorosa, para resistir posibles presiones de la empresa, de la competencia o del afán de buscar notoriedad, que tienen a dejarse llevar por prácticas sensacionalistas, sólo preocupadas por los aspectos económicos y de audiencia y no por los propiamente informativos” (Mañero, 1998, p. 82)

### **3.3. Redes sociales: El periodista amateur incrustado en la profesión**

El 11 de septiembre de 2001 supuso, para siempre, un cambio en los mecanismos informativos. La imagen de las torres gemelas ardiendo se vio casi instantáneamente en las televisiones de todo el mundo. Hasta entonces la cobertura que se ofreció de los atentados jamás había sido ofrecida en directo por multitud de periodistas y medios de comunicación de todo el mundo. El planeta entero pudo ver instantáneamente el momento en el que chocó el segundo avión sin prácticamente ningún filtro informativo. En ese entonces, internet apenas se utilizaba como una herramienta informativa. Mucho menos las redes sociales. Si la opinión pública se hubiese tenido que enfrentar a la información del atentado a través de las imágenes y los testimonios de las víctimas en Twitter o Facebook, las consecuencias psicológicas y sociales hubiesen sido si cabe mucho peor.

En base a la investigación realizada, en el caso de que hubiesen existido las redes, se hubiesen mostrado todo tipo de imágenes sin filtros por ciudadanos corrientes, deseosos de compartir el horror en el que se hubiesen visto envueltos. Las redes sociales así como medios digitales y periodistas ofrecen en la actualidad todo tipo de material que en el caso de ofrecerse por televisión crearía una sociedad, aún más, sometida a la percepción de que el mundo no es un lugar seguro.

Asimismo, el ciudadano corriente es capaz de ofrecer contenidos en directo de un hecho informativo casi de la misma forma en la que lo hace un periodista. Las redes sociales han ofrecido esta posibilidad así como esta confusión. De hecho, en muchas ocasiones tanto

periodistas como medios de comunicación recurren al material que ofrecen los usuarios para rellenar sus espacios en las redes.

“Internet parece haber cambiado los pilares sobre los que hasta ahora se ha constituido el proceso informativo–comunicativo. [...] En el ámbito de la Red no existen las clases ni el reparto de funciones. Todos son iguales, disponen de las mismas herramientas y hacen idénticas tareas” (Rodríguez, Calvo, Príncipe, 2007, p.191)

Este hecho, en el que contenidos trasladados por usuarios y contenidos periodísticos se entremezclan en la red sin dificultad, genera algo indudable: alarma. Durante los atentados de París y Bruselas las audiencias pudieron ser testigos de que más que hechos relevantes, lo que conocían era una película de terror. Un periodista de EL PAÍS definía así los atentados de Bruselas: @claudiperez (2016, Marzo 22): “Esto tiene la pinta de ser el 11-S de Bélgica”. O el diario EL MUNDO publicaba en su cuenta con respecto a los terroristas: @elmundoes (2016, Marzo 23): “De Bruselas a Boston: el comando de los hermanos del mal” en el que se hace un recorrido por los terroristas de los últimos atentados en Occidente. Además, la pieza enlaza a un vídeo en el que se muestra el momento en el que las víctimas del metro de Bruselas huían a oscuras mientras se escucha el llanto y los gritos de un niño.

Con este tipo de libre acceso a cualquier imagen que nos ofrezcan los usuarios, la conciencia social se frivoliza. El morbo personal cada vez necesita ser más satisfecho por los medios y éstos han comenzado a enfocar el mundo desde la perspectiva del espectáculo y no de la información. Los contenidos de aficionados se publican en los medios de comunicación y ya no se distingue aquello que ofrecen los usuarios en las redes y lo que ofrecen los periodistas. Los últimos están empezando a valerse de los contenidos amateur. En lugar de una realidad informativa parece que se ofrece un largometraje de suspense. Un escándalo cinematográfico en el que se proporcionan dos bandos (de buenos y malos), sangre, desgracia y temor. La profesora Blanca Muñoz define esta situación en un artículo sobre los atentados del 11 de septiembre:

“La sensación de ‘haber visto ya’ el incendio, y posterior derrumbe de los dos edificios, es significativo y sintomático. Significativo por cuanto se ha hecho habitual ver edificios en llamas en las denominadas películas catastrofistas, no olvidemos que con ‘El Coloso en llamas’ inició una larga serie de truculentos filmes sobre el tema. Y sintomático por cuanto que ha habido un sentimiento generalizado en la

población de asistir a un ficticio espectáculo. Espectáculo montado, -ojalá hubiera sido así-, por ‘extras’ y ‘especialistas’ cinematográficos que ha introducido unas variables nuevas sobre la realidad en y tras el atentado [...]” (Muñoz, 2007, p. 587).

Toda esta reflexión demuestra que en el cine no hay daño. Pero cuando un usuario testigo se decide a colgar algo en la red apenas es consciente del dolor que puede generar a las víctimas y familiares esas imágenes. Puede denigrar con gran facilidad la identidad de una persona que está sufriendo. Los periodistas sí deberían reparar en ello y ser conscientes de qué es lo que pueden compartir y lo que no.

En los días posteriores a los atentados de París comenzaron a emerger tuits aparentemente informativos por los periodistas que allí se encontraban. Sin embargo parece que los comunicadores se dejaron llevar por el “ruido informativo” de los usuarios de la red y recurrieron al clic fácil generando morbo y alarma: @aurora\_minguez (2015, Noviembre 15): “Los medios franceses dicen que se busca a un octavo terrorista, que está vivo y podría ser hermano de uno de los autores de los atentados”; @GabrielaCanas (2015, Noviembre 14): “Recorriendo este itinerario sangriento lo veo más claro: han querido matar el alegre bullicio parisino de la gente joven”; @ana\_teruel (2015, Noviembre 16): “Deshaciendo el entierro de un hijo”

### **3.4. El sufrimiento humano en la imagen**

La Federación de Asociaciones de la Prensa de España (FAPE) establece en el artículo cuatro de su código deontológico publicado en su página web que “En el tratamiento informativo de los medios en los que medien elementos de dolor o aflicción en las personas afectadas, el periodista evitará la intromisión gratuita y las especulaciones innecesarias sobre sus sentimientos y circunstancias” (FAPE, 1993)

Sin embargo el espectáculo generado en las redes sociales, contribuye a crear historietas sobre las víctimas de terrorismo sin apenas mostrar cargos de conciencia. Es lo que ocurrió con una pieza de EL MUNDO en la que se colocaron palabras en la mente de una persona en estado de shock. Ocurría con la ‘icónica’ imagen de Nidhi Chaphekar, la azafata herida en el aeropuerto de Bruselas. El MUNDO, tras su fotografía, comenzaba así el texto: “Con la cara ensangrentada y casi sin ropa. Abatida y con una mirada que interroga sola. ‘¿Qué es todo esto?’, parece preguntarse la mujer de la chaqueta amarilla” (Hernández, M. 23 de marzo de

2016. *La historia detrás de la simbólica foto de los atentados de Bruselas*. EL MUNDO). Se especula con ella. Se le trata casi como a un elemento más de la imagen y no como a una persona que está sufriendo, que acaba de convertirse en víctima de terrorismo y que se encuentra en situación de shock.

Para la doctora en Ciencias de la Información, María del Mar López Talavera este texto no es, en ningún caso, correcto:

“[...] Pues es sobre todo y ante todo subjetivo y nada informativo, valora y opina casi poniendo en boca de alguien algo que no ha dicho o quizás ni siquiera ha pensado y el periodismo informativo, la noticia pura debe estar al margen de estas valoraciones y opiniones subjetivas y debe limitarse a aportar datos informativos de la propia noticia” (M. López Talavera, comunicación por correo electrónico, 5 de mayo de 2016).

La fotografía es imprescindible para el periodismo de la misma forma que lo son las palabras. La imagen también cuenta historias. Como tal debe poseer toda la objetividad posible que se atribuye a los textos. No obstante, la aparición de las redes sociales ha generado que los usuarios compartan las imágenes más impactantes. Éstos compiten con las fotografías supuestamente correctas de los medios de comunicación. Las de los usuarios son las que más originan una reacción. Los medios han empezado a dejarse llevar por esta tendencia. No es lo mismo conocer la historia de un atentado a través de imágenes lejanas del hecho que conocerlo a través de la mirada de una persona, que mire a cámara, que cuente lo aterradora que ha sido su experiencia.

De una manera similar lo reflejaba Susan Sontag (2003) en su libro “Ante el dolor de los demás” con respecto a las imágenes de guerra:

“Mira, dicen las fotografías, así es. Esto es lo que hace la guerra. Y aquello es lo que hace, también. La guerra rasga, desgarrar. La guerra rompe, destripa. La guerra abrasa. La guerra desmembra. La guerra arruina [...]”. (Sontag, 2003, p. 16)

Sin embargo, en base a distintas reflexiones plasmadas en este trabajo, el fotógrafo no puede adueñarse de la identidad de una persona cuando está inmersa en el dolor que le ha causado un atentado terrorista. No puede atrapar el dolor ajeno con el objetivo de su cámara y marcharse. Al menos, no debería. La identidad y dignidad de la víctima debe respetarse siempre. No debería mostrarse a una persona ensangrentada, con la mirada perdida o en

situaciones lamentables. No informa ni explica nada nuevo al lector sobre lo horroroso que es el terrorismo una imagen de una persona muerta sobre la acera, tapada con una sábana pero dejando entrever parte de su brazo o de su zapato. No ofrece ningún dato de interés y, sin embargo, durante los atentados de París ese tipo de imágenes inundaron redes sociales y medios de comunicación.

López Talavera considera que no se debería personalizar en rostros concretos las tragedias y los atentados terroristas. Aunque es cierto que la fotografía de la azafata formaba parte del escenario informativo, no cree que fuese la adecuada para conocer la tragedia.

“Ya la información resulta creíble con planos generales del siniestro y de cómo ha quedado todo destruido sin necesidad de personalizar la tragedia e individualizarla en unos seres que no han prestado su consentimiento” (M. López Talavera, comunicación por correo electrónico, 5 de mayo de 2016).

### **3.3.1. La fotografía de Ketevan Kardava en los atentados de Bruselas**

A lo largo de un artículo de EL MUNDO se aprecia una justificación de la fotografía: “[...] Kardava no contaba con su instinto profesional, con la curiosidad de todo periodista que se encuentra, aunque sea involuntariamente, en el lugar de la noticia”. (Hernández, M. 23 de marzo de 2016. *La historia detrás de la simbólica foto de los atentados de Bruselas*. EL MUNDO).

El periodismo está sumergido en una era de cambios. Los periodistas viven inmersos en la inmediatez y ésta apenas les deja tiempo para pensar en qué es de lo que están informando. Con esta fotografía se presenta al periodismo ambicioso que existía mucho antes de la aparición de las redes sociales. Se nos presenta a una víctima en estado de shock sin capacidad para decidir si quiere ponerse ante la cámara.

Se sigue ofreciendo en la actualidad las imágenes más sangrientas para hacer comprender a la opinión pública que el planeta es un lugar espantoso donde suceden cosas horribles. Se tiene esa creencia de que una imagen vale más que mil palabras. Sin embargo, existen realidades como ésta, en dónde la víctima está sufriendo y las palabras podrían explicar perfectamente el horror del terrorismo sin dañar la imagen de alguna persona.

Lo que llama la atención de esta imagen, además de por lo evidente, es la pieza que se hizo exclusivamente para explicar por qué se hizo esa imagen, presentando a la fotógrafa como una especie de heroína. Sin embargo, sólo se le atribuye su instinto periodístico y no se deja claro por qué no ayudó a las víctimas que estaban en el suelo.

Con lo cual, hay que tener en cuenta que no siempre se han de usar las imágenes para transmitir el dolor de una persona. Las palabras también consiguen que la ciudadanía tome conciencia de lo horrible que puede llegar a ser un atentado terrorista. Tal y como afirmó la revista JOT DOWN en un artículo: “¿Existe acaso una sola fotografía sobre la faz del planeta Tierra que no pueda ser descrita con palabras?” (Campos, C. 23 de octubre de 2013, *Demasiada realidad*. Revista JOT DOWN).



Figura 2. Ataques terroristas en Bruselas. Ketevan Kardava (2016).

### 3.5. Estado actual del tema

“Atención, este vídeo contiene imágenes gráficas que pueden herir la sensibilidad del lector”, aclaró EL PAÍS antes de mostrar un vídeo en el que un grupo de personas huía, en situaciones lamentables, de la sala Bataclan en París. Las víctimas eran arrastradas por el suelo ya que no podían abandonar el local por sí mismas. Habían sido disparadas. Al autor de las imágenes, un periodista francés, se le oye preguntar apurado que qué es lo que pasa. Nadie le contesta. Continuaba “Por favor, ¿Qué es lo que pasa?”. La gente no contestaba porque únicamente trataba de ponerse a salvo. El periodista, del diario LE MONDE, sólo graba el horror sin saber siquiera qué es lo que ocurre.

Ese tipo de advertencias, que pretenden no dañar la sensibilidad del lector, son muy frecuentes en la actualidad. Los medios de comunicación emplean este tipo de mensajes en redes sociales como Facebook o Twitter. El medio que emplee este tipo de contenidos con sus advertencias evita así reproches por la crudeza de las imágenes. Sin embargo puede que nos encontremos con ello ante una falsa empatía. La publicación o no publicación de contenidos de esta índole debe corresponder a unos criterios éticos y deontológicos hacia las personas que aparecen en las imágenes. Antes de no emplear estas advertencias es mejor hacerlo pero con ello respetamos sólo a la sensibilidad del lector. En cierto modo lo que ya se ha dañado ha sido a la identidad de la víctima.

“Esa advertencia yo creo que es una medida un tanto hipócrita de... ‘yo quiero transmitir esas imágenes y lo voy a hacer de todos modos, y encima voy de ético porque lo estoy advirtiendo de antemano’. [...] Con esa medida yo creo que los medios justifican ante la opinión pública la transmisión de todo tipo de imágenes, las que cumplen con un fin correcto informativo y las que son puro sensacionalismo” (M. López Talavera, comunicación por correo electrónico, 5 de mayo de 2016).

En relación a lo comentado por la doctora en Ciencias de la Información, María del Mar López Talavera, el periodista debe plantearse que en la actualidad el reflejo del sufrimiento ajeno puede perdurar para siempre en internet. Ya es muy difícil censurar un material. La cuestión moral de los medios no debe ser si se debe publicar o no imágenes en las que se denigre la identidad de una persona sino simplemente preguntarse si se debe o no se debe grabar.

Este hecho recuerda al diálogo de la película *Nightcrawler* (*Nightcrawler*, 2014) en la que una ambiciosa realizadora de informativos se decide a publicar las imágenes más crudas y sangrientas de un asesinato. Ésta le pregunta a su jefa: “¿Cuánto podemos publicar de esto?”, a lo que le contestan: “¿Legalmente?”; y la realizadora finalmente ironiza: “No, moralmente... ¡Claro que legalmente!”.

### **3.5.1. La cobertura de los atentados de París y de Bruselas**

A pesar de las ventajas que puedan ofrecer las redes sociales para la profesión periodística, éstas también hacen más vulnerable al comunicador con cualquier palabra, dato e imagen que se decida a compartir. En segundos podría dar la vuelta al mundo. Algunos medios de comunicación españoles como EL PERIÓDICO, publicaron en su página web un vídeo que en la actualidad está siendo investigado por el Consejo Superior del Audiovisual francés. En éste se muestra el momento en el que uno de los terroristas de los atentados de París, Ibrahim Abdeslam, acciona su cinturón explosivo en un restaurante de la capital francesa provocando varios heridos.

Twitter fue el principal canal informativo durante los atentados de París. Los corresponsales hacían uso de la red social para transmitir tanto a sus seguidores como al medio para el que trabajaban la última hora de lo que ocurría en las calles parisinas. De hecho muchos usuarios se dedicaron en esos primeros minutos a criticar la carencia de corresponsales y la ineficacia con la que estaban trabajando los medios de comunicación desde España. Un usuario señaló: @SirGuerra (2015, Noviembre 13): “El presentados de 24 H lee los tuits de la corresponsal de RNE en París. Se conoce que llamarla por teléfono es conferencia y sale caro trabajando los medios de comunicación desde España”.

En esta investigación se ha comprobado que durante la cobertura de los atentados estudiados los medios de comunicación se valieron en muchas ocasiones del material que ofrecían los usuarios. Las redes sociales jugaron un papel fundamental en esta situación porque todo el mundo disponía de un dispositivo con el que contaban lo que ocurría. Los medios y periodistas apenas hicieron reparos y compartían y difundían todo tipo de información sin el rigor que debería estipular en la profesión.

Además, desde medios como EL MUNDO se empiezan a utilizar en las redes sociales como elemento para acaparar la atención los denominados *gif*, en los que se intercalan imágenes en



movimiento. EL MUNDO colocó varios en Twitter. Sobre todo durante los atentados de Bruselas, cayendo una vez más en la creación del espectáculo informativo. En él se mostraba en una primera imagen a los tres supuestos terroristas en el aeropuerto con el titular: “Temíamos un ataque terrorista” y rápidamente se pasa a la imagen de Nidhi Chaphekar en el aeropuerto de Bruselas bajo el titular: “Y finalmente ha ocurrido”. Con ello se aprecia una falta de empatía así como una tendencia sensacionalista.

Con lo cual, si en la actualidad las redes sociales son una parte fundamental de los medios de comunicación para ofrecer informaciones y datos en sus páginas, es conveniente que se empiece a plantear una regulación en este tipo de formatos para poder evitar imágenes e informaciones que dañen, en este caso, a la identidad de las víctimas de terrorismo.

### **3.5.2. Atentados en Orlando**

“‘Mommy I love you’ (‘Mamá, te quiero’). ‘In club they shooting’ (‘Están disparando en el club’) escribió Eddie Justice a su madre. En ese momento, Omar Mateen acababa de entrar en el local y había comenzado su ataque. Mina trató de ponerse en contacto con él, pero no obtuvo respuesta. A los pocos minutos recibió otro mensaje tras la pregunta de su madre. ‘¿En qué club?’. ‘En el Pulse. Llama a la Policía’. A las 02:08 horas llegó el último de todos. ‘He’s coming. I’m gonna die’ (‘ya viene. Voy a morir’) (EL PAÍS. 13 de junio de 2016. *Mensaje de una de las víctimas de Orlando a su madre: “Viene, voy a morir”*).

La madrugada del 12 de junio de 2016, Omar Mateen en nombre del Estado Islámico abrió fuego contra las personas que se encontraban dentro del local Pulse, en Orlando. Este mensaje lo transmitió una de las víctimas a su madre a través de la aplicación WhatsApp. En seguida medios de todo el mundo se hicieron eco de ello. Lo implantaron en sus redes sociales y páginas web.

Los medios de comunicación comenzaron a relatar la tragedia a través de Twitter por medio de los testimonios de las víctimas: @elmundoes (2016, Junio 12): “#Ampliamos Los supervivientes de la matanza de Orlando: ‘Había sangre por todas partes’”. Sin embargo, una vez dentro de la noticia el titular está contextualizado aunque no deja de buscar el sensacionalismo. Con el diario LA RAZÓN ocurría que trasladaba el siguiente tuit: @larazon\_es (2016, Junio 12): “El Estado Islámico asume la autoría del atentado de Orlando que ha causado

50 muertos”. Aunque el tuit es correcto, el diario decide acompañarlo con una fotografía en donde se ve como una víctima es ayudada por varios hombres. Se le identifica perfectamente aunque por su estado y por un respeto a su dignidad y a su imagen hubiese sido mejor no publicar esa fotografía.

Por lo que, en relación a lo estudiado, en la actualidad la realidad se percibe de una forma distinta porque la información llega por canales distintos. Priman la inmediatez y el impacto y se ha deteriorado el tradicional contraste de fuentes que antes realizan los medios de comunicación. Dado que a ‘golpe de tuit’ se puede rectificar inmediatamente es más común que se ofrezcan datos e informaciones engañosas que posteriormente se conocerá que se ha tratado de un error. Pero los periodistas parecen no percatarse que en cada dato o información sin rigor que ofrecen sobre terrorismo hay alguien que la siente, la sufre y a la que, de una manera u otra, le daña.

Tras el estudio analizado se ha comprobado que muchos periodistas se olvidan de que el dolor forma parte inseparable de las víctimas del terrorismo. Habría que plantearse que en vez de olvidarlo con indiferencia, es preciso incidir en cómo informar de él, respetando la sensibilidad del que sufre, buscando cumplir una función de servicio tanto para el que lo padece como para la sociedad.

### **3.5.3. Atentados en Estambul**

Así narró el inicio de este atentado el diario EL MUNDO:

“La matanza comenzó con un whatsapp entre policías turcos. Aeropuerto de Atatürk, diez de la noche, hora punta: ‘Con este tiempo y pululando en cazadora’. ‘Abi -apelativo fraternal-, parece un ladrón, ¿le seguimos?’. ‘Seguidle’. ‘Abi, Ahmet y yo le seguimos’. Ahmet Berker, desarmado porque trabaja persiguiendo a carteristas, acudió al sospechoso para identificarlo. Éste se identificó descerrajándole tres tiros. Así descubrió el ataque antes de alcanzar su objetivo. Y así Ahmet Berker había salvado docenas de vidas” (Lluís Miquel Hurtado, 4 de julio de 2016, *El policía héroe del atentado de Estambul*. EL MUNDO).

La noche del 28 de junio de 2016, tres terroristas suicidas atentaron contra el aeropuerto de Atatürk de Estambul, el más grande de la ciudad, provocando 44 víctimas mortales.

Inmediatamente las redes sociales se convirtieron, una vez más, en el principal canal informativo de las audiencias. Pedro Piqueras abrió su informativo en *prime time* alertando a las audiencias de que las imágenes que iban a ver a continuación serían de gran crudeza. Lo que se vio fueron cuerpos por el suelo y a uno de los terroristas en el momento en el que se hizo explotar. Las imágenes fueron tomadas por una cámara de seguridad.

Medios de comunicación como EL PAÍS ofrecieron en directo vídeos que trasladaban los pasajeros escondidos en las tiendas del aeropuerto: @el\_pais (2016, Junio 28): “Algunos de los viajeros han grabado el momento en el que se ha oído la explosión en Turquía”.

Las fotografías de los cuerpos en los alrededores del aeropuerto inundaron distintas cuentas de medios de comunicación como EL PAÍS o el MUNDO. Por lo que buena parte de la difusión de esas imágenes se trasladaron por las redes sociales, especialmente Twitter, hasta llegar a formar parte de la parrilla televisiva de esa noche. Es tal la importancia que están adquiriendo las informaciones que se trasladan por redes sociales, que ya no importa la crudeza de las imágenes, simplemente se publican ante la advertencia de que pueden herir nuestra sensibilidad.

El hecho de que este tipo de imágenes que comienzan siendo difundidas por las redes sociales se adentren en las casas a través del televisor puede generar una frivolidad mucho mayor en el espectador. Aunque en las redes sociales se ofrece ya todo tipo de imágenes y el espectador cada vez necesita más sangre para saciar su morbo, en ellas la información se olvida más rápidamente debido al exceso de titulares que se transmiten en cuestión de segundos.

Sin embargo, si al espectador televisivo se le empieza a ofrecer imágenes de este calibre sin apenas un filtro ético, éste cada vez empatizará menos con las víctimas de terrorismo, recordará a las víctimas por el suelo y cada vez, en cada atentado, entenderá menos el su sufrimiento ya que lo que se le ofrece como noticia apenas removerá su conciencia.

En definitiva, en la actualidad el terrorismo liderado por Estado Islámico amenaza a todo el panorama internacional y cada vez las imágenes, las crónicas y las expresiones que se emplean a través de las redes sociales provocan una menor conmoción.

En el transcurso de esta investigación se ha tenido que incorporar los dos últimos epígrafes en relación a los atentados ocurridos en Orlando y Estambul. Asimismo, mientras se redactan estas líneas se ha producido un atentado en Bagdad que ha dejado a más de 200 fallecidos.

Independientemente de que los medios españoles ofrezcan una mayor cobertura acorde a su kilómetro sentimental, ya que no informarán de la misma forma de un atentado en Francia que uno en Afganistán, cada vez las informaciones e imágenes de víctimas de terrorismo pasan más desapercibidas por la memoria de los lectores y las audiencias.

## CAPÍTULO IV

### **4.- ANÁLISIS REALIZADO: INFORMACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LOS ATENTADOS DE PARÍS Y BRUSELAS A TRAVÉS DE TWITTER**

En este capítulo se expondrá todo lo analizado para conocer cómo actuaron corresponsales, enviados especiales y medios de comunicación en la red social Twitter durante los atentados de París y de Bruselas. Asimismo, el análisis nos permitirá conocer si ha existido diferencia entre la cobertura que se ofreció en esta red durante los atentados de París y la realizada posteriormente en Bruselas; si se modificó algún tipo de conducta; si se valieron más o menos del material enviado por aficionados o si trasladaron más o menos imágenes que ponen en tela de juicio la ética informativa.

En términos generales y antes de pasar a aspectos más concretos de la investigación, se han analizado en total 1.085 tuits entre medios y corresponsales en ambos atentados, por lo que se podría afirmar que tanto periodistas como medios de comunicación se han valido de esta red social para ofrecer la última hora de lo que acontecía en las dos ciudades europeas durante y tras los atentados.

#### **4.1. Corresponsales, enviados especiales y medios de comunicación en París**

Un usuario de Twitter comentaba: @llere91 (2015, Noviembre 17): “El periodismo español no se cansa de hacer el ridículo. Mandas a una presentadora a París para que hable con una corresponsal en París. Ojo ahí”.

La cobertura informativa que se ofreció durante los atentados de París tuvo que ser reforzada con el traslado de periodistas desde España. Los medios de comunicación españoles no contaban con el suficiente número de corresponsales que pudieran cubrir los atentados de París. Los usuarios criticaron este aspecto a través de la red social Twitter durante horas ya que sobre todo las cadenas de televisión no interrumpieron su programación habitual. Incluso el grupo Mediaset difundió un comunicado en el que pedía disculpas porque reconocía que los medios para la cobertura del atentado habían sido insuficientes.

El uso que los corresponsales y enviados especiales hicieron de Twitter fue destacable ya que casi ofrecían de forma instantánea por la red social lo que sus cinco sentidos percibían. Esto permite observar la consolidación y la importancia que tiene esta red en la actualidad para el mundo de la comunicación.

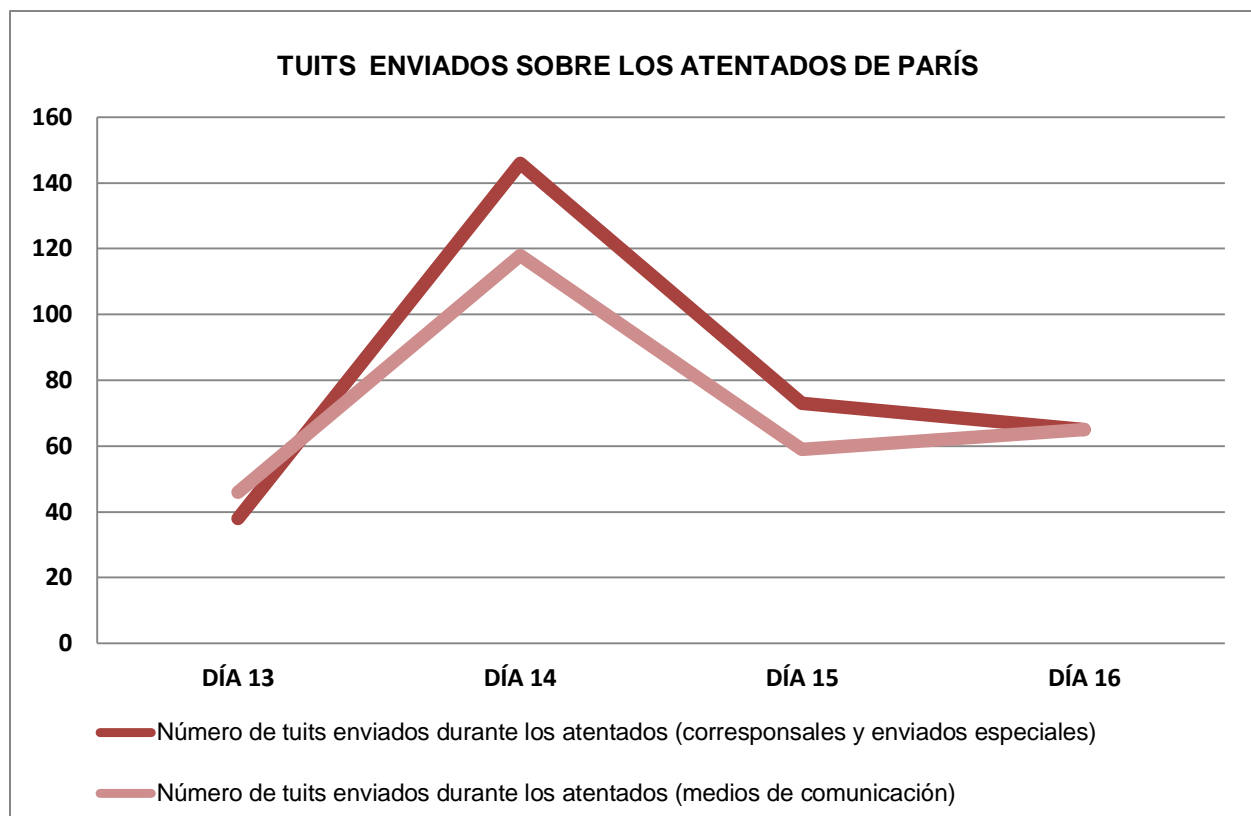


Figura 3. Gráfico sobre la cobertura informativa ofrecida en Twitter durante los atentados de París. Elaboración propia.

Asimismo, de la cobertura que ofrecieron los medios de comunicación en la red social se destaca el sentimiento de venganza plasmado en tuits y titulares. Muchos medios mostraron acusaciones y opiniones racistas contra el mundo musulmán en toda su totalidad. Dado que podría ser una hipótesis encontrada durante la investigación, se ampliará en el siguiente capítulo ya que no es la línea principal de este trabajo. De cualquier forma, la mayor parte de las informaciones alarmistas del trabajo, se encuentran en los tuits de medios de comunicación más que de corresponsales y enviados especiales.

Para explicar correctamente la cobertura que se ofreció sobre las víctimas, este apartado se dividirá en distintos epígrafes acorde a las tendencias percibidas en la investigación y que van en línea a las hipótesis planteadas: alarmismo, sensacionalismo, búsqueda del morbo y espectáculo, falta de rigor informativo, etc. Por lo general, los corresponsales, enviados

especiales y medios analizados durante los cuatro días estuvieron muy pendientes de la informaciones que emergen en relación a los atentados y ofrecieron todo tipo de datos, fotografías y piezas audiovisuales. Lo que hizo que, unos más que otros, perdieran el respeto por las víctimas.

#### 4.1.1. El escándalo en el lenguaje

La corresponsal de Radio Nacional, Aurora Mínguez, recibió multitud de críticas por el empleo de un lenguaje demasiado alarmista en sus tuits. Muchos usuarios se percataron que la corresponsal, para hacer alusión a que los terroristas habían muerto por disparos de la policía, empleó el concepto de “asesinados”, en lugar de “abatidos”. Incluso a la revista cultural JOT DOWN, a través de su cuenta en Twitter le extrañó ese lenguaje: @JotDownSpain (2015, Noviembre 13): “¿Terroristas asesinados?”, preguntó. En su defensa, la corresponsal aclaró: @auroramínguez (2015, Noviembre 14): “Obvia mi equivocación al escribir terroristas asesinados... Estar entrando en directo en radio y televisión y siguiendo la noticia no es fácil”. Con ello, la periodista, además de justificar su error, da a entender que tuitear en directo lo ha acoplado en su servicio de corresponsal como una actividad obligatoria más.

La periodista no tuvo en cuenta que asesinar es matar a alguien, según la RAE “con ensañamiento” (RAE, sin fecha), mientras que abatir es “hacer que caiga sin vida una persona o animal” (RAE, sin fecha). Con lo cual, cuando se trata de terroristas que han muerto en una confrontación policial como la que ocurrió en París, se debe emplear el término “abatido” y no “asesinado”, ya que la utilización del segundo es menos concisa y puede generar confusión.

Tras el análisis, se ha comprobado que los periodistas emplean un lenguaje poco trabajado en las redes sociales. La concisión que siempre ha primado en las piezas informativas desaparece en Twitter, dejando paso a una tendencia que busca el término más escandaloso. Se sustituye en numerosas ocasiones el término de atentado por “carnicería” o “matanza””: @auroramínguez (2015, Noviembre 14): “Son datos de la policía... una carnicería en la sala de fiestas”; @GabrielaCanas (2015, Noviembre 14): “Diez estaciones de metro, todas bajo la zona de las matanzas, cerradas, pero las calles no están desiertas”.

Se llegaron a leer titulares como “El horror y la carnicería de la masacre parisina tificen de luto y sangre las portadas” (T.P. / Agencias. 15 de noviembre de 2015. *El horror y la carnicería*

*de la masacre parisina tiñen de luto y sangre las portadas*. LA NUEVA ESPAÑA). Si el titular hubiese sido “El horror parisino tiñe de luto las portadas”, la audiencia también hubiera comprendido la noticia.

Ante la identificación de uno de los terroristas de la sala Bataclan, la cadena COPE informó así en Twitter del suceso: @cope\_es (2015, Noviembre 14): “Identifican a uno de los terroristas de París por las huellas dactilares”. Ahora, habrá que comparar cómo lo anunció la corresponsal de RNE: @auroraminguez (2015, Noviembre 14): Uno de los terroristas identificados por el ADN era un ciudadano francés conocido de los servicios de espionaje por sus vínculos yihadistas”. Ante la equivocación de que la identificación se ha realizado por ADN, rectifica y transmite el siguiente tuit: @auroraminguez (2015, Noviembre 14): El terrorista identificado no por ADN sino por huellas dactilares, dedos arrancados al hacer estallar su cinturón explosivo. Francés, 30 años”. En definitiva, mientras COPE ha empleado un lenguaje correcto en su tuit, la corresponsal ha acaparado la atención de los seguidores a través de una información completamente innecesaria.

Por lo tanto, se podría concluir que cuando más emplean un lenguaje agresivo es cuando tiene que ver con los terroristas y no con las víctimas. A pesar del empleo de términos como “carnicería”, con el lenguaje apenas se pierde el respeto a las víctimas. Sin embargo, una vez que se ilustran los atentados con vídeos e imágenes de éstas aumenta la desconsideración hacia ellas. De cualquier manera, la mayoría de las fotografías y piezas audiovisuales vistas en esta investigación, no serán reproducidas en este trabajo. Salvo la fotografía de Ketevan Kardava ya que se considera de interés para aclarar distintos aspectos de ella. Muchas serán explicadas, como ya se ha hecho en párrafos anteriores, pero no se reproducirán. Hacerlo sería faltar al respeto de las víctimas de la misma forma en la que lo han hecho algunos medios de comunicación y corresponsales.

#### **4.1.2. Alarmismo en la red**

Otras de las muchas tendencias que existen en Twitter cuando es utilizado como una herramienta informativa es la conducta alarmista. A través de tuits como el del Canal 24 horas de Televisión Española: @24h\_tve (2015, Noviembre 15): “La gendarmería publica la foto de un sospechoso, según testigos. Abdeslam Salah nacido en Bélgica es peligroso”. Ya se



sobreentiende que si posiblemente se trata de un terrorista, es peligroso. Lo mismo ocurría con un tuit enviado por la cadena COPE en relación a la presencia de Estado Islámico en Europa: @cope\_es (2015, Noviembre 16): “Monólogo 8h de @HerreraenCOPE desde #París: “Mientras exista el EI, todos estamos en peligro”. O lo transmitido por el corresponsal de EL PAÍS: @cyarnoz (2015, Noviembre 14): “La policía busca por todo París atacantes que han podido sobrevivir”. Se aprecia la histórica técnica de los medios de comunicación que pretende generar alarma social con el fin de conseguir una sensación de inseguridad en la sociedad volviéndola cobarde y sumisa.

Era muy frecuente leer en los tuits el número de fallecidos pero entre paréntesis o a través de matizaciones se dejaba claro que no se había confirmado. Con lo cual, si no está confirmado no debería presentarse como información. Estos tuits enviados por el corresponsal de EL PAÍS dejan entrever la falta de contraste en sus afirmaciones: @cyarnoz (2015, Noviembre 14): “La policía ya habla de cien muertos en la sala de fiestas. (A confirmar)”; @cyarnoz (2015, Noviembre 15): “Dudas sobre la muerte en París del español Jorge Alonso de Celada. Francia lo comunicó oficialmente pero no está claro”.

Sin embargo, el poco rigor informativo de periodistas y medios de comunicación ha sido el causante de una mayor sensación de alarma por parte de los lectores y usuarios de la red. La inmediatez hizo que el periodismo español diera a cuatro españoles por muertos cuando en realidad el número de víctimas españolas nunca ascendió a más de dos.

Según el código deontológico de la FAPE, el periodista: “Deberá fundamentar las informaciones que difunda, lo que incluye el deber que contrastar las fuentes y el de dar la oportunidad a la persona afectada de ofrecer su propia versión de los hechos” (FAPE, 1993). Con lo cual, ante elementos como el que transmitió Carlos Yárnoz: “(A confirmar)” o “no está claro”, es mejor no publicar absolutamente nada, sea por la vía que sea.

De la misma manera COPE, publicaba el siguiente tuit: @cope\_es (2015, Noviembre 14): “#ÚLTIMAHORA Un español entre las víctimas de París. Las autoridades tratan de determinar si está herido o fallecido”; si se desconoce la información del estado de la víctima, por qué especular, transmitir dudas y generar más alarma. Hubiese sido mejor que la cadena confirmara el estado de la víctima, y después informase sobre ella.

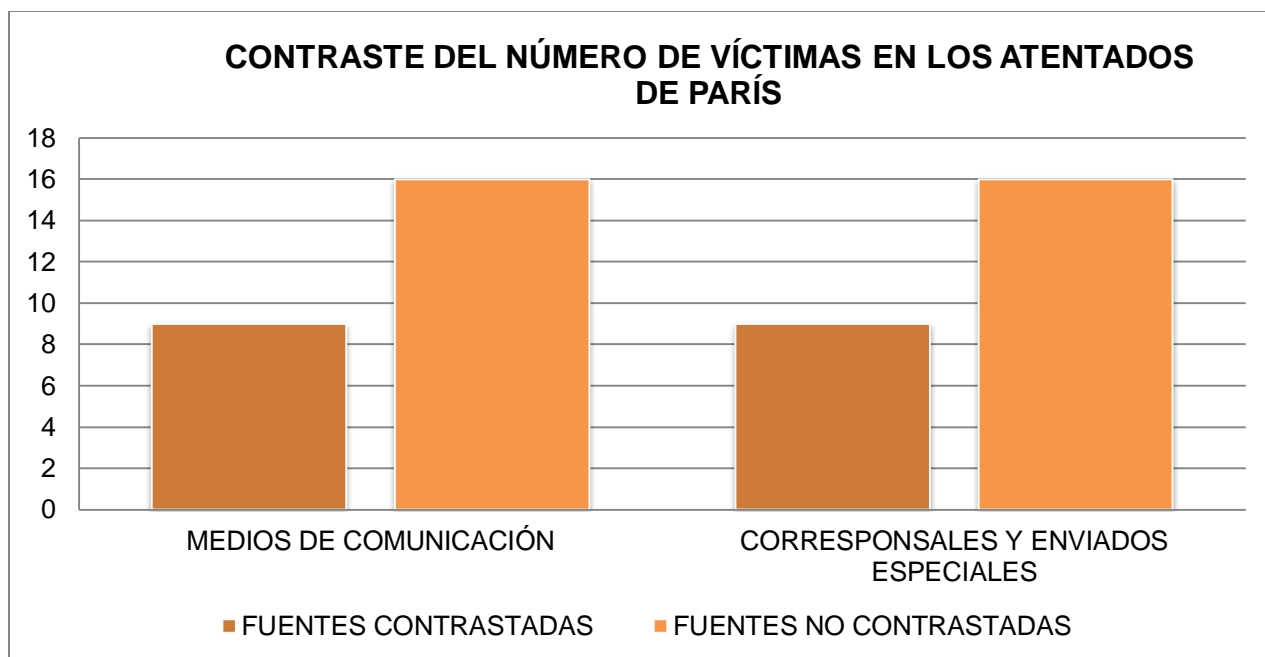


Figura 4. Gráfico sobre el uso de las fuentes durante los atentados de París. Elaboración propia.

En el gráfico podemos comprobar como la tendencia en Twitter ha sido transmitir el balance de víctimas sin ofrecer la fuente por la que se ha conocido la información. Únicamente se ha considerado como fuente contrastada aquellas en las que se menciona a la fuente oficial.

La falta de contraste y la rapidez con la que circulan informaciones por la red, llevó también al diario LA RAZÓN a publicar en portada la imagen de un periodista acusado de haber sido uno de los terroristas de París. Fue un fotomontaje creado en internet en el que el periodista canadiense Veerender Jubbal aparece con un cinturón explosivo y con El Corán en la mano. Lo que realmente transportaba era una tablet. Era inocente. Eldiario.es le criticó duramente en su página web:

“Antena 3 se marca un vídeo que emite en sus informativos. Cuando comprueba la falsedad, simplemente lo borra sin aclararlo ni pedir disculpas. El diario que dirige Francisco Marhuenda, La Razón, lo lleva a portada. Qué fuente tan magnífica: fotos que circulan por Internet y que cogen sin mirar nada más”. (Artal, RM. 15 de noviembre de 2015. *Medios españoles acusan de terrorista en París a un periodista basándose en un fotomontaje de Internet*. ELDIARIO.ES).

Dos días después de los atentados, varios corresponsales comienzan a enviar en directo tuits sobre una gran estampida humana en la Plaza de la República, en París. El sonido de una

bombilla estallándose desató el pánico en París. Esto fue lo que llegó a España a través de los corresponsales y enviados especiales analizados:

@javieralbisu (2015, Noviembre 15): “Estampidas de pánico en París. La gente corre en la plaza de la República”; @javieralbisu (2015, Noviembre 15): “Varios miles de personas han salido corriendo. No se sabe aún por qué”; @auroramiguez (2015, Noviembre 15): “Momento de pánico y confusión en la Plaza de la República... pero no ha habido disparos ni explosiones. La gente vuelve a concentrarse en calma”. Más adelante, el corresponsal de EFE explica lo ocurrido: @javieralbisu (2015, Noviembre 15): “La policía informa de que la estampida humana de la Plaza de la República responde a una falsa alarma. París sigue en estado de Pánico”.

El día anterior también había pasado algo parecido según el corresponsal de EL PAÍS: @cyarnoz (2015, Noviembre 14): “Desalojadas las Galerías Lafayette por alarma de seguridad debido a un paquete sospechoso. Psicosis en París”.

Los periodistas han demostrado que suelen ser más alarmistas en esta red social que en los medios convencionales. Sería impensable (o al menos no se debería) leer en periódicos expresiones como “Psicosis en París” o “Las autoridades tratan de determinar si está herido o fallecido”. Lo mismo ocurre con las informaciones no contrastadas como: @cope\_es (2015, Noviembre 13): “Información pendiente de confirmación oficial: los terroristas estarían asesinando uno a uno a los rehenes” o @GabrielaCanas (2015, Noviembre 14): “Son cuatro los terroristas que, según algunas fuentes, estaban en la sala Bataclan. Todo sigue siendo muy confuso. Conmoción”.

Por lo que se podría concluir que lo que permite Twitter es, sobre todo, el error. Tanto medios como periodistas pueden cometer fallos de una forma más discreta que en los medios convencionales. Instantáneamente podrán modificarlos. Lo que no quiere decir que sea correcto lanzarse a informar todo tipo de hechos y circunstancias que no les han confirmado más que una persona, dos o ninguna

Como se ha podido comprobar, la poca labor periodística que se percibe en Twitter genera una nueva sociedad de desinformación sustentada en los ciento cuarenta caracteres y en la inmediatez periodística. Sin embargo, no es lo mismo una información rápida que una información bien hecha. Indudablemente, la segunda es la que tiene que prevalecer en el periodismo, sea trasladado por el canal que sea.

### 4.1.3. Tendencias sensacionalistas

Se aumenta una tendencia sensacionalista tanto por medios de comunicación como por corresponsales y enviados especiales en Twitter. Aurora Mínguez transmite este tuit: @auroramínguez (2015, Noviembre 16): “La embarazada que intentó huir por la ventana del Bataclan está bien tras el susto”. La corresponsal acompaña el tuit con una imagen de una mujer embarazada colgada de una ventana de Bataclan mientras los terroristas se encontraban dentro de la sala. La imagen ha sido extraída de un vídeo compartido por la mayor parte de los medios en el que se ve a un grupo de personas que huyen de la sala. Algunos cuerpos son arrastrados por otros ya que han sido heridos de bala.

De hecho, a través del tuit del corresponsal de EFE: @javieralbisu (2016, Noviembre 16): “La mujer embarazada que se colgó de una ventana en Bataclan se encuentra con su salvador”, se llega al mismo vídeo pero con una voz en off que narra lo ocurrido. Lo más llamativo del vídeo y de la voz en off (elaborada por el diario digital 20 minutos) es que se llega a escuchar: “Quienes alcanzan la calle, aun a trompicones, son los afortunados”. Se pronuncia mientras varias personas son arrastradas por el suelo debido a que han sido disparadas. Se enseña sin reparo la sangre que van dejando las víctimas tras de sí y también a personas que se escapan dando saltos. En definitiva, a lo largo del vídeo se emplean expresiones que tienden a generar escándalo con las que no se respeta a las víctimas, ya sea por ofrecer las imágenes como por haberlas explicado de la manera en que lo han hecho.

También los medios de comunicación hacen uso del sensacionalismo en la red social. Por ejemplo el siguiente tuit de Cadena Cope: @cope\_es (2015, Noviembre 13): “#ÚLTIMAHORA: La policía ve ‘escenas de terror’ dentro de la Sala Bataclan. Hay muchas camillas cubiertas”. ¿Era necesario para la audiencia conocer el cupo de camillas? ¿Por qué no bastó con decir que existían víctimas?

La diferencia de comunicar por Twitter es que existe una total libertad de expresión. Mientras en los medios los profesionales se rigen por un código ético, todavía no existe en las redes sociales alguna norma que regule el comportamiento de los periodistas en este soporte. Esto les permite que expresen cualquier idea o hecho sin condicionarse por un código. Sin embargo, los códigos deontológicos como el de la FAPE están pensados para que el periodista los siga por simplemente, ser periodista. Ya se ha comentado en capítulos anteriores que no se puede obligar a un profesional a ser ético. Sin embargo, si la orientación deontológica y ética

existe para el periodista a través de códigos, éstos regulan la actividad del periodista independientemente del medio en el que ejerzan su oficio.

El corresponsal de EFE, por ejemplo, emplea un lenguaje violento y que busca cierto morbo en sus palabras: @javieralbisu (2015, Noviembre 14): “Un testigo ileso muestra su teléfono alcanzado por una bala. Hasta en el infierno hay que tener suerte”; @javieralbisu (2015, Noviembre 14): “Un superviviente en #Bataclan: Les mataban uno a uno, tac, tac, tac”. ¿Por qué no someterse a los códigos deontológicos que regulan la profesión también en las redes sociales?

El decano del Colegio Oficial de Periodistas de la Región de Murcia y miembro de la Junta directiva de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE), Juan Antonio de Heras, considera que:

“[...] Cuando la red social es manejada por un periodista, sus exigencias son legales y deontológicas. No vale ‘no ejercer de periodista’ en la red. Eso implica que hay que contrastar lo que se dice y también lo que se retuitea. [...]. (JA. de Heras, comunicación por correo electrónico, 17 de junio de 2016).

En diferentes imágenes compartidas por medios y periodistas se puede apreciar como una mujer herida en los atentados de París se esconde tras la sábana que le ofrece la policía, de las cámaras de televisión. Deja constancia a través de su gesto que no quiere aparecer en los medios y sin embargo la cámara que le enfoca jamás se apaga. Otras imágenes trasladadas por corresponsales son mucho más crudas y demuestran que sólo se busca el morbo y la conmoción fácil ya que carece incluso de interés informativo. Es lo que ocurrió con algunas de las fotografías que envió Javier Albisu acompañando a los siguientes tuits: @javieralbisu (2015, Noviembre 15): “Restos de uno de los terroristas suicidas del Stade de France, en la pared 2 días después de los atentados de París”; @javieralbisu (2015, Noviembre 15): “Agujeros de bala en las inmediaciones del Stade de France [...]”.

Con el primer tuit, enseña tal y como dice en su tuit, los restos humanos de uno de los terroristas. Imagen desagradable que no aporta nada nuevo al lector. El segundo tuit está acompañado por una imagen de una pared en blanco con un orificio creado por una de las balas de los terroristas. Imagen que no aporta nada informativo más que sensacionalismo y morbo.

Asimismo, la corresponsal de EL MUNDO María Valderrama enlazó a una columna de opinión de su medio de comunicación a través del siguiente tuit: @mdiazvalderrama (2015, Noviembre 15): “No se pierdan hoy a Enric Gonzalez: Un paseo entre sonámbulos”. Una pieza que hace uso del cinismo y de una especie de humor negro que cae profundamente en el sensacionalismo, en el morbo y en la búsqueda de un espectáculo como si se tratara de un *thriller* lamentable:

“El 'Time Out' parisino dijo de La Belle Équipe que era un lugar ‘cálido y relajado, el tipo de lugar ideal para una velada alegre entre amigos’. Ya entrada la madrugada del sábado estaba repleto. Uno mira el pequeño tamaño del restaurante y no logra hacerse una idea de cómo pudieron amontonarse en él tantas víctimas, muertos, heridos, gritos, espasmos. ‘Una velada alegre entre amigos’”. (E. González. 15 de noviembre de 2015. *Un paseo entre sonámbulos*. EL MUNDO).

Por lo tanto, se considera que el sensacionalismo es subjetivo dependiendo de lo que cada persona entienda como morbosidad. Sin embargo, en este estudio se ha hecho un recuento del número de noticias separándolas por aquellas en las que se ha considerado que se ha respetado la identidad de las víctimas, aquellas que tienden a cierta tendencia alarmista a través del poco contraste de fuentes o de especulaciones innecesarias y las sensacionalistas, en las que se considera que no se aportan datos de interés ofreciendo los aspectos más irrelevantes y atroces del atentado. Esta investigación concluye que el mayor número de noticias trasladadas tanto por medios de comunicación como periodistas durante los atentados de París tiene una tendencia sensacionalista.

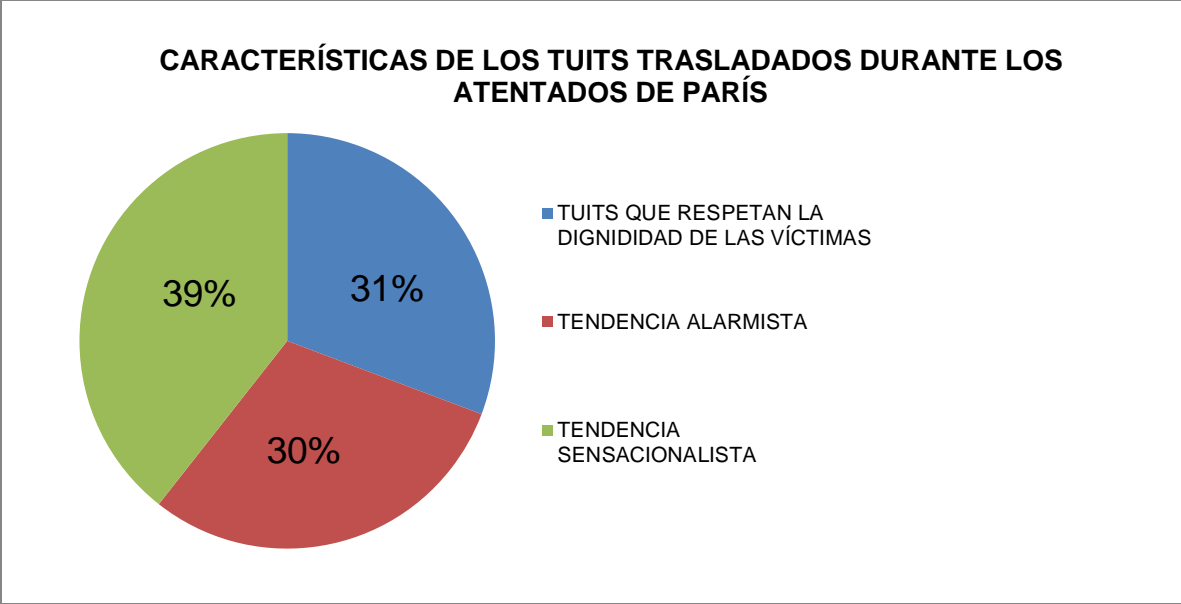


Figura 5. Gráfico sobre el porcentaje de noticias trasladadas dependiendo de su tendencia informativa. Elaboración propia

**4.2. Corresponsales y medios de comunicación en Bruselas**

Durante los atentados de Bruselas se destaca la existencia de un menor volumen de tuit s enviados. Mientras que en los atentados de París el número de tuit s en relación a las víctimas aumentó el segundo día de estudio, en Bruselas el mayor número de mensajes se encuentra en el primer día y posteriormente comienza a disminuir de forma considerable a lo largo del periodo investigado.

Habría que destacar, además, que el sensacionalismo y la crudeza demostrada por parte de los periodistas durante los atentados de París, disminuyó durante lo ocurrido en Bruselas. Se realizó, por lo tanto, un mejor tratamiento informativo de los atentados en Bélgica, aunque se continuó con algunas deficiencias.

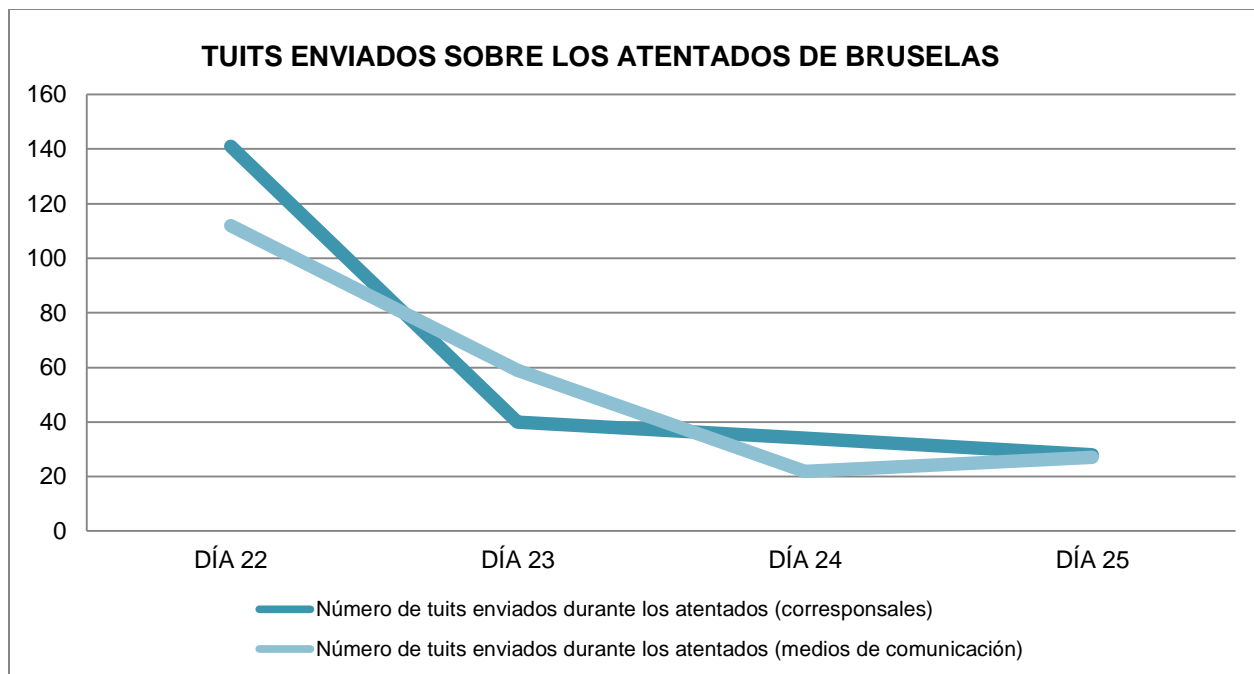


Figura 6. Gráfico sobre la cobertura informativa en Twitter durante los atentados de Bruselas. Elaboración propia.

Al igual que lo ocurrido en París, durante los días analizados en estos atentados se pudo apreciar que se denigra más la identidad de las víctimas a través del material audiovisual y fotográfico que mediante un lenguaje agresivo. De hecho, como ya se comentó en el capítulo anterior, la fotografía de Ketevan Kardava se hizo icónica y se dedicaron bastantes tuits a explicar el por qué a esas fotografías.

Según las piezas estudiadas, todavía se mantiene una tendencia sensacionalista en Twitter cuando se informa sobre terrorismo. Aunque de una manera menos cuantiosa que en los atentados de París. Se modificaron, por tanto, ciertas conductas y las piezas audiovisuales no fueron tan denigrantes para las víctimas. Sin embargo, algunas fotografías sobrepasaron el límite deontológico y se llegaron a mostrar a las víctimas heridas, llenas de sangre o inamovibles en el suelo.

#### 4.2.1. Las víctimas frente a la cámara

El diario ABC dedicó una pieza, al igual que EL MUNDO, a justificar el papel de la periodista Ketevan Kardava con las fotografías que extrajo de los atentados. A través del tuit del diario: @abc\_es (2016, Marzo 24): “Lo que hay detrás de una de las imágenes de los atentados de



#Bruselas: ‘No podía ayudarlas’”, se nos enlaza a las explicaciones de la periodista, que declara por qué realizó esas fotografías:

“La gente que fotografié no podía correr y tampoco me era posible hacer algo por ellos. Era muy difícil dejarlos ya que era la única persona que podía andar. Quería ayudarlos a todos pero no podía y los dejé. Tuve que hacerlo, porque había posibilidad de que hubiera una segunda deflagración” (ABC/Madrid. 23 de marzo de 2016. *Lo que hay detrás de una de las imágenes icónicas de los atentados de Bruselas: «No podía ayudarlas»*).

Otra de las imágenes que ofreció la periodista fue la de un conocido jugador de baloncesto, en el suelo, sin poder moverse y con sangre alrededor de su pierna. También se hizo icónica. Tal y como afirma la doctora María del Mar López Talavera mediante comunicación por correo electrónico es que no puede representarse el horror de unos atentados en rostros tan concretos. Son víctimas que al fin y al cabo están en shock, son vulnerables y no tienen decisión sobre su cuerpo e imagen.

Sin embargo, las fotografías de Kardava no son las únicas que sobrepasaron ciertos límites. El corresponsal de ONDA CERO informó a través del siguiente tuit: @JRegoyos (2016, Marzo 25): “Aquí podéis ver a la persona que acaba de ser neutralizada (¿abatida?) junto a una estación en la comuna de Scaherbeck”. El tuit enlaza a un vídeo en el que se ve a uno de los posibles terroristas (resultó ser inocente) en el suelo, con una herida de bala y neutralizado por un robot de la policía. El vídeo cae en un morbo innecesario.

Uno de los vídeos que más podrían cuestionar el comportamiento de los medios en estos atentados es al que enlaza EL MUNDO: @elmundoes (2016, Marzo 22): “Estos son algunos de los testimonios de los testigos de los atentados de Bruselas”. En él se ve a una víctima de los atentados llorando sin apenas poder hablar. Sin embargo, está rodeada de periodistas que le preguntan sobre el suceso. Cada vez más micrófonos se acercan a su rostro y ésta comienza a ser más pausada en sus palabras. La víctima empieza a mostrarse agobiada y los periodistas se separan; se puede escuchar a una periodista decir: “Déjalo” y acto seguido se apaga la cámara.

Además, en la misma pieza se muestran vídeos en los que las víctimas son ayudadas por otras personas a moverse ya que por ellos mismos no pueden hacerlo. Se enseña la sangre en sus rostros y cuerpos sin reparo.

El comportamiento periodístico puede apreciarse a través de la siguiente pieza de EL PAÍS, Claudi Pérez: @claudiperez (2016, Marzo 24): “Nos encañonaron”. Estupendo esto de @alvaro1984: Schaerbeek, viaje al último refugio de los terroristas de Zaventem”. En esta una información se ve un video en el que uno de los vecinos de los terroristas relata en primera persona lo vivido. Las preguntas del periodista, Álvaro Sánchez, buscan el sensacionalismo aunque el entrevistado no se deja embaucar. El periodista se refiere a los terroristas como vecinos y pregunta a un hombre que vivía en el mismo edificio que los sospechosos: “¿Usted alguna vez se ha cruzado con alguno de los vecinos, en algún momento?”; “¿Qué sentimientos tiene ahora que sabe que ha vivido cerca de terroristas?”. El periodista, segundos más tarde y ante las evasivas del entrevistado, vuelve a insistir: “¿Qué siente su familia al pensar que han vivido al lado de terroristas?”.

En definitiva, teniendo en cuenta lo anterior, al parecer los periodistas continúan teniendo ciertas tendencias sensacionalistas cuando hacen uso de la imagen para informar de un atentado terrorista. Buscan a la víctima, en situaciones lamentables para hacer memorizar a las audiencias y lectores que el terrorismo es sobre todas las cosas un dolor monstruoso.

#### **4.2.2. La palabra: creadora de una realidad sensacionalista**

Los medios de comunicación durante el periodo analizado, más que centrarse en las informaciones de las víctimas como ocurrió en París, dedicaron más informaciones a trasladar las acciones policiales antiterroristas que se desarrollaron en Bélgica con motivo de los atentados.

Sin embargo, tanto medios como corresponsales ofrecieron algunos tuits que rozaban el sensacionalismo, ya sea por su lenguaje o por lo que creyeron como interés informativo. Por ejemplo: @claudiperez (2016, Marzo 22): “Empiezan a evacuar a los funcionarios europeos. Tranquilidad. Y rostros pálidos”, @beanavarro (2016, Marzo 24): “Bruselas: ‘¿Mamá puedo abrir ya los ojos?’”; @adelgadoRne (2016, Marzo 25): “Abdeslam le echa el muerto al muerto (Abaaoud) [...]” o @Alberbel (2016, Marzo 24): “Cada vez más medios coinciden en que Abdeslam y dos cómplices (uno detenido, otro abatido) planeaban tiroteo ‘a lo Bataclan’ en Bruselas.

En muchas ocasiones, son las propias opiniones o valoraciones de los periodistas, entremezcladas con la información que quieren ofrecer, las que convierten el tuit en una

objeción innecesaria. Claudi Pérez mezcla la evacuación de los funcionarios, que puede ser de interés informativo, con una valoración personal: “Rostros pálidos”. Ofrece así un mensaje mucho más tendencioso. El código deontológico de la FAPE advierte en su artículo diecisiete que: “El periodista establecerá siempre una clara e inequívoca distinción entre los hechos que narra y lo que puedan ser opiniones, interpretaciones o conjeturas” (FAPE, 1993).

El mensaje que traslada la corresponsal de LA VANGUARDIA, Beatriz Navarro corresponde al titular de una crónica para la versión impresa del medio para el que trabaja. En él se narran las primeras impresiones de los testigos. La periodista elabora una crónica que mantiene cierta tendencia sensacionalista, incluidas las imágenes que emplea para ilustrar la pieza. En referencia al titular, dentro de la pieza se puede leer lo siguiente: “Vio caras y cuerpos quemados, desfigurados, pedazos de piel y carne...” [...] Ni idea de por qué su madre le había pedido que los cerrara. ¿Por el polvo, o para que no viera las imágenes?” (Navarro, B. 24 de marzo de 2016. ‘*¿Mamá puedo abrir ya los ojos?*’. LA VANGUARDIA).

Expresiones como “le echa el muerto al muerto” o “tiroteo a lo ‘Bataclan’”, buscan una emoción rápida en el lector sin ofrecer una concisión en la información que nos ofrecen. Informaciones como que uno de los terroristas de París, Abdeslam culpa a su hermano de los atentados en Francia o que el plan de los atentados de Bruselas estaba planeado para que fuese mucho peor son informaciones relevantes, de interés general, que se han expresado con una pobreza en el lenguaje que busca captar la atención de los usuarios.

En definitiva, a pesar de que se mejoró la cobertura informativa y las imágenes no son tan espectaculares como las de París, lo cierto es que las informaciones sensacionalistas son las que predominan en los días de estudio, a través de palabras y expresiones que buscan el morbo más que información, imágenes totalmente escandalosas de las víctimas o incluso de los sospechosos.

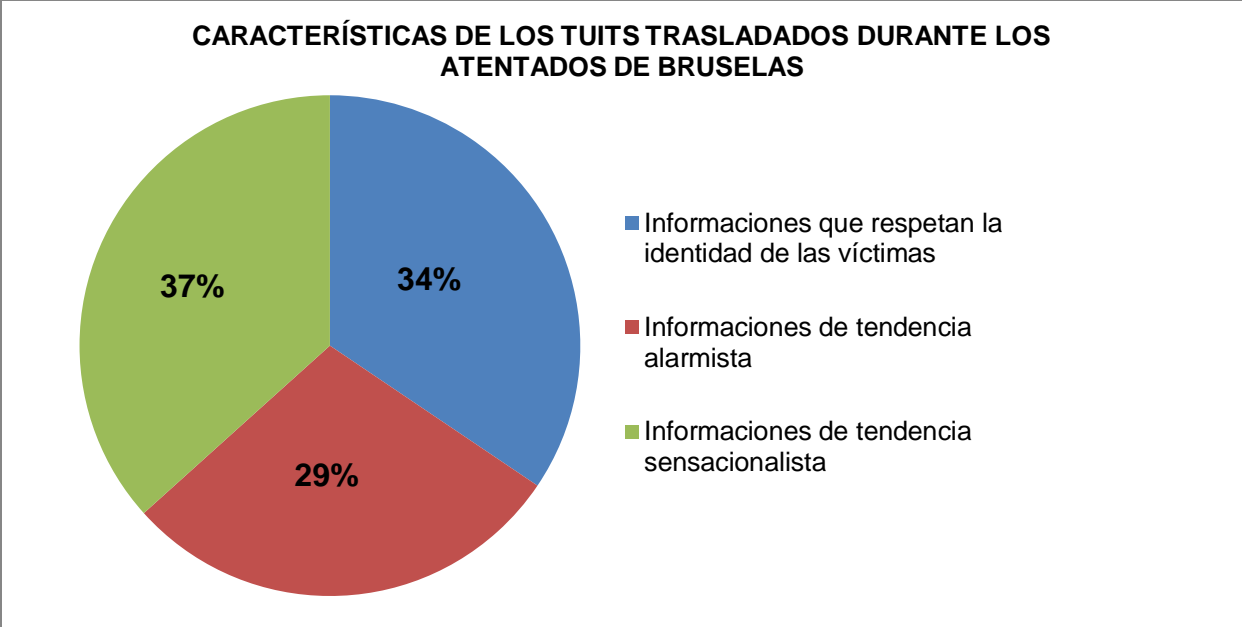


Figura 7. Gráfico sobre los porcentajes de noticias trasladadas acorde a su tendencia informativa en los atentados de Bruselas. Elaboración propia.

Las informaciones alarmistas no destacaron tanto en este periodo analizado con respecto al de París pero si es verdad que se apreciaron distintos tuits orientados a generar expectación y alarma social: @adelgadoRne (2016, Marzo 23): “Bélgica mantiene nivel 4 sobre 4 de amenaza terrorista (riesgo de atentado ‘grave e inminente’); @claudiperez (2016, Marzo 22): “Un zumbido de aturdimiento. No sabemos qué ha pasado ni mucho menos por qué”; @claudiperez (2016, Marzo 22): “La policía confirma que hay al menos un muerto. Pero los medios hablan de 11, o de ‘varios’”.

El poco contraste informativo, el empleo de la imagen, la mezcla de valoraciones con informaciones oficiales, la libertad que ofrece Twitter para equivocarse, están generando una nueva forma de hacer periodismo más pobre, más rápida pero que cruza constantemente la línea que separa al sensacionalismo con la información. La dignidad humana cada vez se muestra más deteriorada y las imágenes, aquellas que transmiten los periodistas sin escrúpulos y los aficionados morbosos, se cuelan en los medios de comunicación convencionales, colocando ante los ojos de las audiencias un material que se ofrece como una información de última hora cuando en general, no es más que morbo, escándalo y miedo para un espectador que está comenzado a conformarse con el rumor.

# CAPÍTULO V

## 5.- COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS Y CONCLUSIONES

### 5.1. Comprobación de las hipótesis

Las hipótesis planteadas en este trabajo han quedado perfectamente respondidas mediante el análisis realizado en los dos atentados. Los medios de comunicación a través de Twitter mantienen unas tendencias similares durante todo el proceso. El sensacionalismo es el que acapara el mayor protagonismo en la actividad profesional en redes sociales de los periodistas. No obstante, se ha descubierto que es a través de la fotografía y el material audiovisual cuando los periodistas y medios sobrepasan los límites éticos y deontológicos que regulan a esta profesión. Las palabras respetan en la mayoría de los casos a las víctimas aunque el exceso de cinismo, la ironía y la morbosidad personal del periodista, hagan de las palabras, en otras muchas ocasiones un arma sensacionalista que no repara en el daño que sufre una víctima de terrorismo.

#### **1) Hipótesis I: Existe en Twitter una tendencia a la desinformación. Medios y periodistas, motivados por la inmediatez, transmiten información poco contrastada con respecto a víctimas de terrorismo.**

A lo largo de la investigación se ha comprobado que tanto medios de comunicación como periodistas transmitían el número de fallecidos por declaraciones que han ofrecido a otros medios de comunicación. Apenas se ha percibido un buen rigor informativo que proporcione a los usuarios una información fiable. El caso de los dos españoles dados por muertos durante los atentados de París es el más claro ejemplo de que los periodistas están perdiendo interés por proporcionar datos de calidad, contrastados por ellos mismos y por su medio de comunicación.

Los propios medios están haciendo uso de las informaciones de otros medios y se dan como datos verídicos. Se está entrando en un bucle en el que la prensa está empezando a mencionarse a sí misma como fuente oficial y ofrece menos contacto con las verdaderas fuentes que ofrecen información real. Por lo tanto, esta hipótesis sí se cumple.

**2) Hipótesis II: En Twitter no existe una ética y deontología similar a las que se encuentra en medios convencionales. Se ofrecen informaciones sin ningún tipo de filtros en las que se denigra a la identidad de las víctimas.**

En los casos analizados en esta investigación, el periodista parece no ejercer la profesión en base al código deontológico que le regula como tal. Actúa como un usuario más, mezclando la información que ofrece como testigo y las sensaciones que tiene como ciudadano. Incluso, algunos de los corresponsales y enviados especiales analizados tienen una cuenta oficial perteneciente al medio de comunicación para el que trabajan, por lo tanto deberían actuar de una forma similar a como actúan en sus medios convencionales. Tal y como se ha reflejado un 30% y 29% en los atentados de París y Bruselas respectivamente ha empleado un lenguaje en que se genera cierta alarma social. Por lo que el empleo que a veces hacen del lenguaje es completamente sensacionalista, agresivo y en cualquier caso, desafortunado.

Ante la exigencia de un periodismo de calidad, la prensa no puede llenarse de titulares con la palabra “camicería” para hacer referencia a un elevado número de víctimas. Este tipo de lenguaje genera una mayor alarma social y por lo tanto la ciudadanía comienza a vivir con miedo en sus calles y en su país. Durante la investigación, se ha comprobado que en Twitter se busca una fácil conmoción en los usuarios antes que una mentalidad crítica sobre lo ocurrido. Por lo tanto, esta segunda hipótesis también se ha cumplido en el estudio.

**3) Hipótesis III: A través de esta red social se ofrecen tuits de irrelevancia informativa con el que se pretende la búsqueda de morbo y sensacionalismo. Se maltrata al testimonio e imagen de las víctimas.**

En relación al recuento de los tuits de este trabajo, el mayor número de informaciones tenían cierta tendencia sensacionalista dado que en París fue un 39% y en Bruselas un 37%. Sin embargo, estos porcentajes sólo recogen las informaciones de texto, habría que analizar todas aquellas piezas en las que se ofrecieron exclusivamente fotografías y piezas audiovisuales. Ante un “todo vale”, es cierto que durante los atentados de Bruselas la prensa española estuvo más cauta en las informaciones que ofrecía.

Sin embargo, expresiones, frases, palabras, fotografías o material audiovisual dejaron entrever que en Twitter existe una mayor tendencia sensacionalista que en los medios de comunicación.

Se han ofrecido relatos e imágenes de las víctimas en donde se destaca lo más atroz de lo que les ocurre. Se ha maltratado a su imagen, se ha faltado el respeto de las familias y se ha generado un periodismo “sin filtros” en esta red social que realmente es preocupante. Con lo cual, esta hipótesis también se cumple.

## 5.2. Conclusiones

El estudio realizado ha servido para demostrar que las herramientas instantáneas que pueden ofrecer cualquier aspecto noticiable como Twitter, Periscope y otras redes sociales, son las que en la actualidad crean la concepción social del mundo. Si se ejerce una actividad alarmista, sensacionalista y de poco rigor, nos encontraremos ante un mundo totalmente desproporcionado con la realidad.

Por ello es importante que los medios de comunicación, periodistas e incluso asociaciones como la FAPE comiencen a integrar códigos éticos y deontológicos que orienten al comportamiento de los profesionales en redes sociales. La figura del periodista tiene que ser consciente de que también es percibido como tal en los nuevos soportes de la red. En la actualidad, la intención de sus palabras se agrava en el universo internet ya que el usuario tiene acceso a él las 24 horas del día. Es tal y como afirma el autor Enrique Gil Calvo “Cuanto más modernos nos hacemos, más peligrosa e incierta resulta la modernidad y más se incrementa la probabilidad de que ocurran crisis, catástrofes y desastres sin cuento” (Gil Calvo, E. 2003, p.25).

De hecho, y esto se extrae como una conclusión alternativa, muchos medios y periodistas se valieron del origen de los terroristas para lanzar todo tipo de mensajes racistas hacia el mundo musulmán. Distintos titulares y tuits haciendo alusión a una guerra inundaron la prensa de esos días: @cyarnoz (2015, Noviembre 14): “Hollande: El combate será sin piedad”; @larazones (2015, Noviembre 15): “París evoca el terror de las guerras mundiales” o el titular que sacó en portada el diario La Razón el 15 de noviembre de 2015: “Esto es la guerra”.

Utilizaron la religión de los terroristas y a sus acciones como una justificación para los partidarios de usar las armas. Con lo cual y teniendo en cuenta la repercusión de las redes sociales, si la sociedad comienza a percibir el mundo con los ojos del racismo y de las ansias de venganza, la sociedad se volverá racista y vengativa. No queda más que emplear la ética, la deontología, la empatía y la humanidad para hacer un periodismo de calidad. “Sin deontología

no somos nada. Es lo que nos diferencia. Es lo que nos hace profesionales” (J. de Heras, comunicación personal, 17 de junio de 2016).

Afirmaba la periodista Camila Pinzón que “El dolor ajeno conmueve al periodista, a veces, hasta el punto de que éste sienta tanta empatía que desarrolle algún trauma personal o derrame alguna lágrima” (Pinzón, 2010, p. 24). Sin embargo y recuperando el término de empatía periodística, se podría concluir que si periodismo en la actualidad fuera una actividad empática no existirían los errores a los que se enfrenta la opinión pública cada vez que aflora una situación de crisis, ya sea por atentados terroristas o cualquier otro tipo de catástrofes. Al igual que un médico tiene que lavarse las manos antes de una operación o un cocinero después de manipular cualquier alimento, el periodista tiene el deber de emplear la empatía pero no la obligación. Nadie tiene la obligación ni la tendrá nunca de ser, como decía Kapuściński, una buena persona.



## BIBLIOGRAFÍA

Abad, C. (2011). Cuando el parloteo se convierte en noticia. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 3 (53), 90-93.

Agejas, J.A., y Serrano Oceja, F.J., (coords.). (2002). *Ética de la Comunicación y de la Información*. Barcelona: Ariel Comunicación.

Da Costa Oliveira, M.M. (2004). Reportando el dolor: El riesgo de la emoción en la información. *En XIX Congreso Internacional de Comunicación sobre La comunicación en situaciones de crisis: del 11M al 14M*. Pamplona: Universidad del Miño (<http://hdl.handle.net/1822/36491>)

Gil Calvo, E. (2003). *El miedo es el mensaje: riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*. Madrid: Alianza.

Kapuściński, R. (2002). *Los cínicos no sirven para este oficio*. Barcelona: Anagrama.

López Mañero, C. (1998). *Información y dolor. Una perspectiva ética*. Navarra: Ediciones Universidad de Navarra (EUNSA)

Masip, Pere (2015). Nuevos retos en la gestión de los contenidos generados por la audiencia: el caso de Charlie Hebdo". *Anuario ThinkEPI*, 9, 168-171.

Muñoz, B. (2007). ¿Realidad o ficción?: El impacto comunicativo del 11-S. *Estudios e pesquisas em psicologia*, 7, 583-612

Pinzón Mendoza, C. (2010). *El periodista y el dolor: un manual para la reflexión* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

Real Rodríguez, E., Agudiez Calvo, P., Príncipe Hermoso, S. (2007) Periodismo ciudadano versus periodismo profesional ¿somos todos periodistas? *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 13, 189-212.

Sánchez Duarte, J.M. (2008). *La construcción mediática de las víctimas del terrorismo. El caso español*. (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica de São Paulo. São Paulo.

Sánchez Rodríguez, G. (2004). *La amenaza terrorista a los periodistas españoles*. (Tesis doctoral) Universidad Complutense de Madrid. Madrid

Sánchez Rodríguez, G. (2005). Informar sobre terrorismo: una misión difícil pero necesaria. *Revista Comunicación y hombre*, 1, 71-89.

Sontag, S. (2003). *Ante el dolor de los demás*. Madrid: Alfaguara

## **ANEXO 1: ENTREVISTAS**

### **ENTREVISTAS REALIZADAS A:**

- ENTREVISTA A JUAN ANTONIO DE HERAS Y TUDELA, DECANO DEL COLEGIO OFICIAL DE PERIODISTAS DE LA REGIÓN DE MURCIA Y MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PERIODISTAS DE ESPAÑA (FAPE).
- ENTREVISTA AL DOCTOR EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y PROFESOR EN LA UNIVERSIDAD CAMILO JOSÉ CELA, GABRIEL SÁNCHEZ RODRÍGUEZ.
- ENTREVISTA A LA DOCTORA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y PROFESORA EN LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, MARÍA DEL MAR LÓPEZ TALAVERA
- ENTREVISTA AL PERIODISTA DE LA CADENA SER, NICOLÁS CASTELLANO

**ENTREVISTA A JUAN ANTONIO DE HERAS Y TUDELA, DECANO DEL COLEGIO OFICIAL DE PERIODISTAS DE LA REGIÓN DE MURCIA Y MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PERIODISTAS DE ESPAÑA (FAPE)**

17 DE JUNIO DE 2016

**Acorde al código deontológico de la FAPE, en el artículo cuatro se establece que: “En el tratamiento informativo de los asuntos en que medien elementos de dolor o aflicción en las personas afectadas, el periodista evitará la intromisión gratuita y las especulaciones innecesarias sobre sus sentimientos y circunstancias”. Me gustaría que leyera y observara la siguiente pieza publicada en EL MUNDO el 23 de marzo de 2016, tras los atentados de Bruselas:**

<http://www.elmundo.es/internacional/2016/03/23/56f2a6fee2704ef7338b4593.htm>

**El texto comienza de la siguiente manera: “Con la cara ensangrentada y casi sin ropa. Abatida y con una mirada que interroga sola. ‘¿Qué es todo esto?’, parece preguntarse la mujer de la chaqueta amarilla”. ¿Qué opinión le merece la pieza así como la fotografía? ¿No se tiende a especular sobre el dolor que siente la víctima en ese momento?**

Creo que en este caso concreto el texto es más descriptivo que especulativo. Evitar la especulación es una exigencia para no alejarnos de la veracidad. Lo que hay que impedir es que se desvirtúe o tuerza la interpretación de la realidad fotografiada. Presumir un estado de ‘shock’ después de padecer un atentado tan grave, no parece una conclusión forzada.

Respecto a la fotografía, el tema aquí es más controvertido. Se ha querido otorgar a esa imagen el carácter de “símbolo de la tragedia”. De este tipo de imágenes hay bastantes ejemplos, algunos premiados con un Pulitzer, como la foto de “la niña del napalm”, que inmortalizara hace cuarenta años Nick Ut para la agencia Associated Press y que muchos opinan que ayudó a poner fin a la guerra de Vietnam. No creo que en este caso dicho paralelismo pueda establecerse. En primer lugar, porque la víctima, a quien se puede reconocer, es el centro de una imagen en la que solo, de manera accesoria, aparece otra joven hablando por el móvil. No aporta en ese sentido más información de los hechos, de la dimensión de los atentados, que la que pudiera desprenderse de la observación, casi individualizada, de una víctima.

Además, la víctima aparece semidesnuda, por efecto de la explosión, por lo que resulta imperativo cuestionarnos si el derecho a la información en este caso debe prevalecer sobre el derecho a la intimidad y a la propia imagen. No es una situación en la que nadie, normalmente, quiera verse exhibido en público.

**El Consejo Superior del Audiovisual de Francia está realizando una investigación por la difusión de un vídeo durante los atentados de París en donde se ve el momento en el que uno de los terroristas, Ibrahim Abdeslam, acciona su cinturón explosivo en uno de los restaurantes. Según he observado, algunos medios españoles continúan con el vídeo en sus páginas web. ¿Con qué criterio considera que medios españoles se deciden a publicar ese tipo de vídeos?**

Las exigencias para los medios son siempre las mismas, porque el derecho fundamental a la información solo es amparado cuando se trata de hechos noticiables, por lo tanto relevantes, y veraces. Ahora bien, derecho fundamental no significa derecho absoluto. En ese video en concreto el argumento para decidir su publicación fue el interés informativo de las imágenes, captadas por una cámara de seguridad, ya que se ve al terrorista entrando al establecimiento, ocultando su rostro y accionando el explosivo. Por tanto, estamos ante unas imágenes impactantes, que tienen la posibilidad de herir la sensibilidad de los espectadores y que no deberían nunca estar al alcance de un menor.

**Con respecto a los atentados de Bruselas, también EL MUNDO publicaba esta imagen (firmada por una agencia) la radiografía de una víctima de los atentados de Bruselas y la titulaba como “la radiografía del dolor” en la red social Twitter. Leyendo la noticia, se afirma que se desconoce el estado de la víctima. ¿Qué opinión tiene al respecto? ¿No se ha caído un poco en el sensacionalismo y el “puro” morbo con esta imagen?**

Para responder a esa pregunta hay que empezar por cuestionarnos si tiene interés informativo y si es veraz. Ambas condiciones parecen darse, porque estamos ante la prueba evidente de que los terroristas emplearon metralla en sus bombas, para provocar la mayor devastación posible. La víctima no aparece identificada, por lo que tampoco se pone en riesgo su intimidad. Quizá el titular sea lo más llamativo. Si hubiese sido un titular informativo, como “Metralla en las bombas de Bruselas” la impresión sensacionalista sería desde luego mucho menor.

**Las redes sociales como Twitter que actualmente son empleadas por prácticamente todos los medios para difundir sus contenidos ¿Tienen algún tipo de regulación? En cualquier caso y por la importancia que le están ofreciendo los medios en la actualidad ¿Considera que deberían tenerla?**

Los límites en la redes sociales, en lo que se puede o no puede expresar en ellas, vienen determinados por la ley, si bien es cierto que el anonimato con el que algunos usuarios actúan hace difícil en ocasiones perseguir a quienes la pudieran haber vulnerado, incluso cuando se instruye algún procedimiento al respecto.

En cualquier caso, cuando la red social es manejada por un periodista, sus exigencias son legales y deontológicas. No vale “no ejercer de periodista” en la red. Eso implica que hay que contrastar lo que se dice y también lo que se retuitea.

Caso aparte son los medios que fijan en sus normas internas que los periodistas que trabajan en ellos han de tener “cuentas oficiales” de Twitter, con prohibición de cuentas privadas. Es decir, los periodistas de ese medio lo serán también en sus manifestaciones en Twitter, con las mismas reglas que pudieran operar en la redacción.

Y, en cualquier modo, lo que hay que dejar claro es que no existe el periodismo ciudadano. No se puede sustituir el deber de diligencia profesional de un periodista por el caos y no otra cosa sería darle crédito a las redes sociales, convertirlas en fuente de información. Son una herramienta que ayuda, que da pistas, que permite el acercamiento al público y su participación, pero nunca se debe caer en el error de considerar que existe periodismo donde no lo hay.

**Hablando en términos generales, cuando suceden atentados terroristas o crisis en las que existe un gran número de víctimas, la prensa suele cometer algunos errores considerables. ¿Por qué les cuesta tanto a los periodistas informar sobre el dolor y el sufrimiento ajeno?**

Probablemente por la complejidad de los hechos, la falta de recursos y la creciente exigencia de inmediatez. Complejidad, en la que no siempre es fácil encontrar fuentes fiables y portavoces autorizados. Falta de recursos, porque la mayor parte de los medios tienen redacciones en precario, con pocos periodistas que, en esas situaciones, tienen que realizar un

sobreesfuerzo para mantener la necesaria narración de los hechos. La inmediatez, que nos ha vuelto un poco locos a todos, en una carrera frenética por ser el primero, que puede hacernos derrapar a poco que lleguen curvas.

**ENTREVISTA AL DOCTOR EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y PROFESOR EN LA UNIVERSIDAD CAMILO JOSÉ CELA, GABRIEL SÁNCHEZ RODRÍGUEZ.**

**26 DE ABRIL DE 2016**

**Con respecto al contexto que enmarca en su libro, la etapa de los asesinatos de ETA a periodistas y la forma de abordar la información en esas circunstancias ¿En la actualidad cómo se relaciona la prensa con las víctimas de terrorismo? ¿Existen grandes diferencias?**

La relación entre los medios de comunicación y las víctimas del terrorismo es cordial. No hay grandes abismos entre un colectivo y otro. Desde que el terrorismo doméstico (el de ETA) desapareció, las cosas han vuelto a la normalidad. Nunca fueron tirantes las relaciones entre prensa y víctimas y si lo fueron es porque la clase política (el PP sobre todo) intentó rentabilizar a las víctimas bajo su paraguas, algo que algunos periodistas denunciaron y no consintieron.

No puede haber grandes diferencias ni posiciones en contra de las víctimas del terrorismo, pues todos (incluidos medios de comunicación) son conscientes de su sufrimiento. Lo que sí puede haber es diferencias en la gestión y las actividades de las asociaciones. Y la prensa tiene todo el derecho a denunciar manipulaciones, seguidismos, partidismos y errores de las asociaciones. Pero la crítica irá hacia la asociación o sus dirigentes, nunca hacia las víctimas.

**¿Cómo afecta a una víctima de terrorismo leer y escuchar los testimonios de terroristas? ¿Se modifica la relación entre la víctima y el medio que los difunde?**

Imagino que quiere decir testimonios de terroristas reconociendo sus errores, pidiendo perdón y mostrando arrepentimiento. En este caso le debo decir que depende. Hay víctimas que han comprendido que el arrepentimiento es sincero y que hay que mirar hacia adelante y admiten (otra cosa es que perdonen de corazón) el testimonio del terrorista. Las víctimas que han aceptado el encuentro con los terroristas en la cárcel de Nanclares lo han hecho por propia voluntad. Es difícil pasar ese trato y sin embargo lo han soportado. Son conscientes de que el fin debe llevar consigo esos gestos. Cuando se lee en prensa declaraciones de terroristas arrepentidos las víctimas más ofuscadas seguro que no admiten la declaración. Los medios siempre difundirán declaraciones de terroristas arrepentidos o que muestren su error y pidan perdón. Si la víctima acepta esas declaraciones, el medio no tiene por qué salir perjudicado.



## **En la actualidad, ¿Sería rentable la difusión de mensajes terroristas sin filtros, tal y como lo eran los discursos de ETA?**

Un mensaje terrorista nunca es rentable. Lo estamos viendo ahora con los vídeos y los comunicados del ISIS. Se filtran para no mostrar imágenes duras. Si no se filtraran tal vez tendríamos que soportar vídeos muy dramáticos. Pero esa es una responsabilidad del medio de comunicación que decide qué emitir y qué no emitir. Soy partidario de la libertad para difundir los mensajes que el medio estime oportuno.

Nunca se van a difundir mensajes terroristas que perjudiquen notablemente a la opinión pública, al Estado o que ensalcen la vía del terrorismo.

La difusión de los mensajes “sin filtros” de ETA era un gran error de los medios de comunicación que se mostraban incapaces de decidir por sí mismos qué es lo que tenían que ofrecer a la opinión pública y qué era lo que no debían mostrar. A no ser que hubiera intereses políticos, tal y como explico en el libro, para utilizar políticamente el terrorismo, algo que hicieron PP y PSOE.

## **En su libro habla sobre cómo el hijo del periodista Javier de Ybarra, primera víctima mortal de ETA vinculada a un medio, habló ante la prensa un día después de la muerte de su padre. Actualmente, ¿los familiares de víctimas de terrorismo declaran de forma inmediata ante los medios de comunicación o transcurre un periodo de tiempo?**

Afortunadamente no hay experiencia desde hace años en este campo. Puedo decir que las últimas víctimas de ETA (entre 2009 y 2010) hicieron declaraciones a la prensa e incluso discursos en el momento del entierro o funeral de forma inmediata. El familiar se acerca a la prensa para mostrar su rechazo, su dolor y su desprecio hacia los terroristas. Eso sólo lo puede hacer a través de los medios de comunicación.

Si tuviéramos que soportar atentados como los del 11-M o más reciente Paris o Bruselas, seguramente los familiares de las víctimas no se pondrían delante de la prensa de forma inmediata.

## **¿Cómo se informa del dolor?**

El no se cuenta, se sufre. Es muy difícil contar el dolor, sobre todo por parte de alguien que no lo sufre. Un periodista puede sentirse identificado, solidario, respetuoso, hacer un buen

reportaje o una buena entrevista. Pero no sufre el dolor porque no es víctima (hay excepciones). Seguramente lo que el periodista tiene que hacer es transmitir a través del lenguaje (no de la imagen) cómo se sufre por fuera y por dentro. Y ahí el periodista tiene que ser muy sensato porque se dan circunstancias para la sobreinformación, la exageración, el victimismo, el amarillismo, la morbosidad, la desproporción... Y no todo vale para dar fe del testimonio de sufrimiento que padece una víctima del terrorismo.

**En relación a lo que comentó en la última pregunta... ¿Qué es lo que no vale para reflejar el sufrimiento de una víctima? ¿Cuándo se traspasa la línea entre ofrecer información y ofrecer 'sensacionalismo'?**

Cuando me refiero a que el sufrimiento no se cuenta, se vive, quiero decir que cualquier muestra de solidaridad, aprecio o comprensión se hace desde la ignorancia de lo que verdaderamente significa ser víctima de algo, en este caso de acciones terroristas. El periodista puede mostrarse eficaz narrando el calvario por el que atraviesan las víctimas, pero nunca podrá reflejar el verdadero sentimiento porque eso es algo íntimo que no contempla un reportaje o una entrevista.

La línea que divide la información y el sensacionalismo es bastante gruesa. La información se reduce a contar hechos, con datos, con detalles que sirvan para la interpretación del hecho que estamos contando, para valorar y para contextualizar la información. Cuando entramos en conceptos personales, exageraciones, intimidaciones, con el único propósito de intentar humanizar al personaje, acercarnos a él, corremos el riesgo de sensacionalizar la información, porque podemos caer en exageraciones, falsas verdades, verdades a media, todo para conseguir ese efecto "benéfico" que en verdad no beneficia. A eso le llamo yo no poder contar el sufrimiento, sino vivirlo.

**En los atentados de París algunos medios de comunicación españoles dieron por muerto a un español que se encontraba en Francia, dando sus nombres y apellidos. Él mismo fue quien desmintió este hecho a través de las redes sociales. ¿Con qué clase de rigor trabajan los medios de comunicación a la hora de anunciar el fallecimiento de víctimas con sus nombres completos? Ante este tipo de errores, los medios de comunicación tienen la obligación de rectificar pero, ¿Suelen disculparse públicamente y dar explicaciones de por qué tomaron la decisión de anunciar ese fallecimiento?**

Si ha estado informada en los últimos días, el Consejo Audiovisual francés ha abierto una investigación para comprobar el comportamiento de las televisiones francesas con motivo de los atentados. Ya ocurrió cuando el caso del Charlie Hebdo. Las cadenas se lanzan a emitir imágenes, muchas de ellas grabadas por ciudadanos a través del móvil, y no reparan en qué es lo que están emitiendo. Ha habido denuncias de ciudadanos por algunas imágenes (busque esta información en la prensa de los días 27-28 de abril). Lo mismo ocurre con las identificaciones. Enseguida nos lanzamos a dar versiones y nombres cuando no están contrastados suficientemente. Seguramente la información de ese ciudadano español partió de alguna fuente poco informada (familia, amigos, vecinos...) y no esperó a que el consulado confirmara la noticia. Por eso hay que esperar hasta el final para las identificaciones, entre otras cosas, porque puede dañar a los familiares.

¿Rectificar? No es lo habitual. Los medios tienen alergia a las rectificaciones. Lo pueden achacar a la fuente consultada, a la desinformación de los primeros momentos, a la confusión que genera este tipo de acciones.... Pero no suelen rectificar. Obligación, lo que se dice obligación, no tienen. No hay ley que les obligue. Es un acto de ética profesional. El que quiere rectifica y el que no quiere no.

**ENTREVISTA A LA DOCTORA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y PROFESORA EN LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, MARÍA DEL MAR LÓPEZ TALAVERA**

**5 DE MAYO DE 2016**

**Tal y como afirma en su artículo, si el dolor es subjetivo y no existen dos dolores iguales ¿Cómo debe actuar un periodista ante el dolor de una víctima de terrorismo? ¿Son convenientes unas pautas deontológicas para la información cuando hablamos de algo tan personal cómo lo es el sufrimiento de una persona?**

Debe actuar con cautela, con prudencia y no entrometerse gratuita e indebidamente en esa situación de aflicción y de dolor extremo. sí, claro que debe haber unas pautas deontológicas en el tratamiento de esta información que compromete dolor y sufrimiento humano.

**En su libro dice “Al ser humano le interesan las informaciones sobre el sufrimiento ajeno en cuanto es consciente de que puede sufrirlo y afectarle particular e individualmente en algún momento de su vida. ¿Considera que el sufrimiento que se plasma actualmente en los medios de comunicación sobre las víctimas de terrorismo nos aporta algún elemento de interés?**

Por supuesto que sí puesto que todos podemos ser "potencialmente" víctimas de ese terrorismo indiscriminado y radical y más en la actual sociedad, en la que no solo convive el posible terrorismo de eta (ya mitigado) sino también la amenaza internacional del terrorismo islámico que está presente y palpable en toda Europa y que en cualquier momento puede estallar en cualquier país y en cualquier situación o escenario (un aeropuerto, una línea de ferrocarril o metro, unos restaurantes al aire libre, de terrazas, un parque infantil, etc.)

**Con la aparición de las redes sociales (Twitter, por ejemplo); ¿Considera que se ha deteriorado el respeto con el que se traslada a la ciudadanía la información sobre el dolor de las víctimas de terrorismo? ¿Qué opinión le merece la cobertura que se ha trasladado a través de Twitter sobre los atentados de París o Bruselas?**

No puedo valorarlo pues no soy seguidora de las redes sociales, no se hasta que punto repercuten o hacen mella en el conjunto de la ciudadanía, si es por mí y el uso nulo que hago de ellas, puedo decir que no me influyen, y que para el seguimiento de temas de actualidad

escojo canales clásicos como la prensa, la televisión o la radio, y desconozco la cobertura de los atentados de París o Bruselas por Twitter.

**En su libro aclara que: “En el caso de que sea un dolor que no ha salido de lo íntimo y que el doliente no quiere dar a conocer, no puede el informador sacarlo a la fuerza. Ni, naturalmente, hacer hipótesis o especular con él”. Sin embargo, en los atentados de Bruselas, con la fotografía simbólica de los atentados (la imagen de una azafata ensangrentada que ocupó todas las portadas de los periódicos), el diario El Mundo empezó así una pieza (en referencia a la foto): “Con la cara ensangrentada y casi sin ropa. Abatida y con una mirada que interroga sola. ‘¿Qué es todo esto?’, parece preguntarse la mujer de la chaqueta amarilla”. ¿Es correcto ese texto? En todo caso, ¿Es correcta la fotografía?**

**Le adjunto el enlace de la pieza:**

**<http://www.elmundo.es/internacional/2016/03/23/56f2a6fee2704ef7338b4593.html>**

Desde luego que el texto no es para nada correcto pues es sobre todo y ante todo subjetivo y nada informativo, valora y opina casi poniendo en boca de alguien algo que no ha dicho o quizás ni siquiera ha pensado y el periodismo informativo, la noticia pura debe estar al margen de estas valoraciones y opiniones subjetivas y debe limitarse a aportar datos informativos de la propia noticia, sin valoraciones ni supuestas consideraciones subjetivas.

En cuanto a la foto hay controversia... es verdad que era parte del escenario informativo y de lo que allí, en la terminal del aeropuerto estaba sucediendo pero la controversia o la polémica y el debate viene porque hay un sector de profesionales de la deontología que opinamos que no se deben personalizar en rostros tan concretos y primerísimos planos las tragedias y los atentados terroristas... las víctimas están en situación de shock y no son casi ni conscientes de lo que les está sucediendo, están aturdidos y casi no saben si están levemente heridos o muy heridos y en esas situaciones lamentables no tienen la capacidad de decidir o de oponerse a ser grabados en cámaras de video o fotografiados pero a posteriori, pasado el hecho terrible, pueden sentirse muy perjudicados de haber salido en las portadas de cantidad de medios de comunicación y pueden sentirse heridos en sus derechos fundamentales, a la propia imagen y a la intimidad y vida privada en situaciones extremas de dolor y pueden incluso interponer una demanda al medio en cuestión.

Por eso el debate está entre los que creemos que no hay que aprovecharse de la debilidad y vulnerabilidad de estas situaciones límites y dolorosas para personalizar las tragedias humanas. Ya la información resulta creíble con planos generales del siniestro y de cómo ha quedado todo destruido sin necesidad de personalizar la tragedia e individualizarla en unos seres que no han prestado su consentimiento. Otros en cambio, consideran que para hacer la noticia más creíble y humana hay que personalizar las tragedias, con nombres, con historias terribles que se frustran, con imágenes dramáticas de los seres que han perdido la vida o que han resultado heridos.

En fin, yo soy más del parecer primero que he expuesto, no personalizar las tragedias en primerísimos planos de gente que no ha prestado su consentimiento para salir en las portadas.

**Actualmente veo mucho en las redes sociales que ante la emisión de un vídeo o imágenes de un contenido “grotesco”, se coloca una advertencia, como por ejemplo “Estas imágenes pueden herir su sensibilidad”. ¿Con este tipo de conductas, los medios creen justificar la transmisión de imágenes sensacionalistas sobre el sufrimiento de una persona?**

A mi parecer, la medida de la advertencia es una medida yo creo que cada vez más impuesta legalmente, sobre todo, si ese contenido lo pueden visualizar menores de edad o personas muy sensibles y esa advertencia yo creo que es una medida un tanto hipócrita de... yo quiero transmitir esas imágenes y lo voy a hacer de todos modos, y encima voy de ético porque lo estoy advirtiendo de antemano. sí, con esa medida yo creo que los medios justifican ante la opinión pública la transmisión de todo tipo de imágenes, las que cumplen a un fin correcto informativo, y las que son puro sensacionalismo.

## **ENTREVISTA AL PERIODISTA DE LA CADENA SER, NICOLÁS CASTELLANO**

**(Fue realizada para otro fin pero resultan interesantes algunas de sus respuestas en cuanto a la información del dolor)**

**23 DE DICIEMBRE DE 2015**

**Cuando estudiabas Periodismo en Madrid, ¿Cuál era tu sueño dentro del mundo de la comunicación?**

Empecé a soñar con ser periodista cuando cada mañana escuchaba Radio Minuto en la radio del coche de mi padre que me llevaba al colegio. Escuchaba esas voces contando historias y me decía "algún día quiero hablar por la radio y que otros me escuchen en el coche" y al final mira por dónde he acabado trabajando en la radio, que era mi sueño. De Radio Minuto pasé a escuchar Antena 3 Radio y a José María García, después ya en la época del Instituto y de la facultad me pasé a la Ser y a los sonidos de Carrusel o El Larguero. En principio pensé en ser periodista deportivo, me gusta mucho el fútbol, pero a medida que hice prácticas y descubrí la versatilidad de hacer informativos me acabé decantando por ello. El veneno de la radio me enganchó y me sigue enganchando y ahora mismo sigo disfrutando como un niño de la magia de la radio.

**¿Por qué te especializaste en inmigración?**

Por vivir en Canarias a donde la inmigración tocó a nuestras puertas, porque me sentía en deuda con toda esa gente que llegaba a nuestras playas y a las que se les solía dejar en frías cifras, pocos contaban sus historias, las razones de su huida o de su búsqueda de prosperidad. Por todo eso dije que era necesario profundizar en los resortes de la inmigración.

Fíjate, una de las primeras informaciones que me tocaron hacer a nivel nacional en la Cadena Ser fue en julio de 1999. Estaba de prácticas en Ser Las Palmas y un compañero que estaba de vacaciones en Morro Jable, Fuerteventura, nos llamó a la redacción contándonos que se había producido el naufragio de una patera en aquella isla, al final, se trataba del primer naufragio de inmigrantes en nuestras costas desde que comenzaron a llegar pateras a Canarias en 1994. Esa noticia me hizo pensar mucho y desde entonces con otros compañeros como Pepe Naranjo o Juan Manuel Pardellas emprendimos esa vía tan vieja y tan sólida del

periodismo que es profundizar en el lado humano de las noticias. Empezamos a viajar a África, a los países de salida, origen o tránsito de los migrantes y a ponerles nombre, rostro y voz, tanto a los viajeros como a sus familias. Desde entonces hasta hoy sigo trabajando con las temáticas de migraciones, asilo y temas humanitarios, y desgraciadamente cada vez es más necesario explicar lo que sucede ya que en 2015 se han batido todos los récords de llegadas de personas por mar a Europa.

**De las historias que has tenido la oportunidad de conocer y vivir en primera persona por tu profesión, ¿Existe alguna que te haya impactado especialmente?**

Hay muchas. Quizás la cobertura del terremoto de Haití en 2010 es la que más impacto visual y emocional me haya causado. Fue una escena apocalíptica ver tantos días tantos miles de cuerpos por las calles, fue una devastación con más de 300000 muertos que nunca se había producido en un sólo país. He vuelto mucho a Haití para seguir contando como se recupera su gente, sigo en contacto con muchos de los que conocí en 2010. La hambruna de Somalia de 2011 y ver cómo llegaban los niños moribundos al campo de refugiados de Dadaab en Kenia, el mayor del mundo, también me dejó impresionado.

El Tsunami de Japón y la crisis nuclear de Fukushima me impactó por lo contrario, por la contención emocional de los japoneses, que ni siquiera en los momentos más tensos cuando se especulaba con que se había contaminado el agua de Tokio o se especulaba con su evacuación perdieron nunca la calma.

Son muchas coberturas y muchos años pero te cuento que lo que más recuerdo es la historia de un chico, Suamadú. Tenía 16 años cuando lo conocí en Nuadibú en mayo de 2016, había sobrevivido al naufragio de un cayuco y estaba secándose en el patio de una comisaría de la ciudad mauritana. Llorando desconsolado me contó que era de Costa de Marfil, huía de la guerra, había vivido en Senegal para ganar dinero y pagar el viaje en cayuco y llegar a Europa para ayudar a su abuela, su madre y su hermana. A Suamadú le di mi número de teléfono para que me llamara al llegar a España. Me llamó semanas después de conocerlo y me dijo que esa noche se subía a un cayuco. Nunca más volvió a llamarme y 4 días después tuvimos noticia del naufragio de un cayuco con 60 personas que había partido de Nuadibú, de donde había salido Suamadú.



**En una charla en la Universidad de La Laguna (ULL) hace unos años, afirmabas que uno de los lugares donde más miedo has pasado como periodista, es América Latina. ¿Qué ocurre en Latinoamérica con los profesionales de la información?**

Guatemala, México, Colombia, la frontera de Haití con República Dominicana...es cierto que hay muchos puntos de América donde el periodismo sigue siendo una profesión de riesgo. Para los periodistas extranjeros que vamos como enviados especiales lo hay, pero sobre todo para los locales. Tuve la ocasión de formar parte de una misión de observación de sobre la situación de los defensores de derechos humanos de los migrantes y periodistas en México y quedé impresionado con la cantidad de muertes y desapariciones que se producían. La libertad de expresión es una quimera en los territorios donde los carteles ejercen su control. Esto forma parte del terror y del clima que quieren crear. La verdad es incómoda para los criminales.

**“En nombre del alcalde, su visita es indeseable, no puede quedarse”, te dijeron en El Aaiún cuando ibas a cubrir el 40º aniversario de la marcha verde.**

**¿Qué sientes o qué es lo primero que se te pasa por la cabeza cuando ves que no te dejan ejercer tu profesión?**

Este episodio en la pista del aeropuerto el AAIUN el pasado 5 de noviembre fue bastante triste. Un gobierno como el marroquí que sigue ejerciendo un control férreo sobre los periodistas y los medios marroquíes y que expulsa a los periodistas extranjeros que abordan temas que al gobierno no les gusta pues simplemente se describe a sí mismo . Mi labor como reportero en ese viaje trataba de contar la visita de Mohamed VI al Aaiun por el 40 aniversario de la Marcha Verde, explicar cómo está el Sáhara Occidental hoy, como había estado otras veces en la ex colonia española, incluso en la visita de Mohamed VI al AAIUN ya estuve cubriéndola en el AAIUN. Esta vez cumplimos con todos los requisitos, escribimos al ministerio de comunicación marroquí en RABAT comunicando la visita , en ningún momento nos dijeron que no pudiéramos viajar, y finalmente al llegar al AAIUN estaba esperándome aquella comitiva que me impidió entrar al territorio y ejercer mi trabajo. Es triste pero sobre todo describe cuanto respeto a la libertad de prensa tienen las autoridades marroquíes

## **¿Cómo se informa cuando existe tanto sufrimiento detrás de una historia?**

Escuchando. Si de algo me he dado cuenta durante estos casi 16 años de profesión es que la gente que sufre, las víctimas de conflictos o violaciones de derechos humanos necesitan ser escuchadas. Muchas veces veo a colegas más jóvenes que llegan a cubrir historias, no sé, los recientes atentados de París o la crisis de los refugiados de Grecia por nombrar dos sitios donde he estado recientemente y veo cómo son muy agresivos en las preguntas, quieren respuestas y construir la historia de esa persona haciéndole tres preguntas rápidas y esperando sacar un titular rápido o una frase para un tuit. Cuando te dedicas a cubrir estos temas debes escuchar reposadamente, conversar con la gente, y con el máximo respeto y criterio profesional contar sus historias para que los receptores de los medios entiendan que está pasando en este mundo. La guerra de Siria o el conflicto de Afganistán o las razones por la que la gente huye del norte de Nigeria no se pueden resumir con informaciones cortas, con 4 cifras y sin profundizar en las historias de los protagonistas de este éxodo actual.

## **¿Qué crees que hace falta contar o visibilizar en Europa para que la desnutrición, las enfermedades y las injusticias de algunos países africanos se entiendan como una urgencia?**

Periodismo. Ir a los sitios y contar lo que sucede. Ahora con las redes sociales tenemos una falsa sensación de cercanía con lo que sucede en África. Para entender lo que sucede en un continente tan diverso y con 54 realidades diferentes hay que patearlo, conocer a sus gentes y contar en contexto de cada lugar y lo que viven sus habitantes. El ejemplo para mí ha sido la cobertura de la epidemia de Ébola en África occidental. Sólo cuando empezaron a infectarse misioneros españoles el tema ocupó un espacio importante en los medios de comunicación españoles cuando antes que ellos ya se había contagiado miles de personas y otras miles habían muerto. Qué pasó con aquello? Pues que un escaso grupo de periodistas españoles fueron al terreno, a Liberia, Sierra Leona o Guinea, que yo sepa sólo Pepe Naranjo para El País y Alberto Rojas para El Mundo se fueron a conocer y explicar las 3 realidades. Poco más, yo estuve en Liberia y Sierra Leona, Periodismo Humano también estuvo por allí, la Sexta en Sierra Leona, el resto de medios nada. ¿Cómo va a entender así nuestra sociedad la complejidad de la peor epidemia de Ébola de la historia? ¿Cómo vamos a empatizar con ellos?

## **¿Por qué merece la pena estudiar esta profesión?**

Porque es maravillosa, porque el que la ejerce tiene la oportunidad de contar a la gente lo que está sucediendo en ese momento en cualquier lugar del planeta y tú como periodista eres testigo privilegiado de ello. El periodismo es más necesario que nunca en este mundo tan complejo que necesita ser explicado, por eso se necesitan buenos periodistas. No os desaniméis en las facultades con aquel mensaje tan repetido de que no hay trabajo etc. hoy el periodismo es realmente global, cualquiera de vosotros que salgáis de la facultad podréis ejercer él periodismo en cualquier rincón del planeta y no sólo para medios españoles, pero para eso tenéis que prepararos muy bien y sobre todo tener intención e ilusión, sin no tienes entusiasmo por seguir contando historias no se puede ser periodista. Suerte a todos.

## **ANEXO 2: MODELOS DE LAS FICHAS DE ANÁLISIS**

- MODELO DE FICHA PARA EL ANÁLISIS DE CORRESPONSALES EN LOS ATENTADOS DE PARÍS Y BRUSELAS
- MODELO DE FICHA PARA EL ANÁLISIS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LOS ATENTADOS DE PARÍS Y BRUSELAS

**MODELO DE FICHA PARA EL ANÁLISIS DE CORRESPONSALES EN LOS ATENTADOS DE PARÍS Y BRUSELAS**

**ENLACE DEL TUIT**

[https://twitter.com/aurora\\_minguez/status/665961907019505665?lang=es](https://twitter.com/aurora_minguez/status/665961907019505665?lang=es)

**CÓDIGO DE TUIT**

1715

**FECHA DEL TUIT**

15.11.2015

**HORA DEL TUIT**

18:37

**CUENTA EN TWITTER**

@aurora\_minguez

**NOMBRE DEL PERIODISTA**

auroraminguez

## MEDIO/S PARA EL QUE TRABAJA

RNE

---

## NÚMERO DE RETUITS

8

---

## NÚMERO DE FAVORITOS

1

---

## TUIT

132 muertos. Tres hermanos franceses implicados: el de la foto, el que están interrogando en Bruselas hoy y uno muerto en Bataclan

---

## QUÉ SE INFORMA EN EL TUIT

No se entiende muy bien lo que quiere decir. Hace referencia a tres de los hermanos implicados (terroristas) en los atentados pero las referencias que hace están descontextualizadas.

---

## ¿MATERIAL COMPLEMENTARIO?

- NO
- FOTOGRAFÍA
- VÍDEO
- Otra: .....

[https://docs.google.com/forms/d/1PS5D77nMtINHQlTP5F16oLgjj2OTRpRmIkZQ4Fb0T7M/edit?usp=forms\\_home#response=ACYDBNhAePZtUa8dh98P...](https://docs.google.com/forms/d/1PS5D77nMtINHQlTP5F16oLgjj2OTRpRmIkZQ4Fb0T7M/edit?usp=forms_home#response=ACYDBNhAePZtUa8dh98P...) 2/3

17/5/2016

CORRESPONSALES EN PARÍS - Formularios de Google

## COMENTARIO DE LA FOTOGRAFÍA

.....

## OBSERVACIONES

Por este tuit no sé a quien hace referencia la periodista: "El de la foto", ¿Qué foto?; "Al que están interrogando en Bruselas", ¿Qué interrogatorio?; "El muerto en Bataclan"; ¿El muerto? ¿No tienen nombres?

.....

---

**MODELO DE FICHA PARA EL ANÁLISIS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LOS ATENTADOS DE PARÍS Y BRUSELAS**

**ENLACE AL TUIT**

[https://twitter.com/cope\\_es/status/665528357803712513?lang=es](https://twitter.com/cope_es/status/665528357803712513?lang=es)

**CÓDIGO DEL TUIT**

35014

**FECHA DEL TUIT**

14.11.2015

**HORA DEL TUIT**

13:55

**CUENTA EN TWITTER**

@cope\_es

**NOMBRE DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN**

COPE

**NÚMERO DE RETUITS**



## NÚMERO DE FAVORITOS

13

---

## TUIT

#ÚLTIMAHORA: Identifican a uno de los terroristas de París por las huellas dactilares  
<http://ww.cope.es/i1q03>

---

## QUÉ SE INFORMA EN EL TUIT

Identificación de terroristas. Bien.

---

## ¿MATERIAL COMPLEMENTARIO?

- NO
- FOTOGRAFIA
- VÍDEO
- OTRO TUIT
- Otra: .....

## COMENTARIO DE ESE MATERIAL

---

## OBSERVACIONES

Correcto.

---