

Cristina LÓPEZ MAÑERO

Crterios deontológico en el tratamiento informativo del dolor

El dolor constituye un asunto del que siempre habrá que informar. Tal afirmación queda justificada si se tiene en cuenta, de un lado, que el dolor es una experiencia central en la vida de todo hombre, y, de otro, que la información -cuyo fin es prestar un servicio a la persona humana a través de la satisfacción de su derecho a la información- está hecha por personas, dirigida a personas y trata sobre temas que les incumben.

Ahora bien, el tratamiento informativo del dolor, aunque posible y necesario, no está exento de múltiples dificultades. Esto lleva a que merezca la pena prestar atención a los criterios deontológicos que deben regir cada uno de los elementos básicos del proceso informativo sobre el dolor. Con esta finalidad, una vez expuestas brevemente cuáles son las principales dificultades que plantea este tipo de información, se analizará por separado las implicaciones éticas del emisor, del mensaje informativo, y del receptor.

1. Principales dificultades en el tratamiento informativo del dolor

En primer lugar, a pesar de que el doliente tiende a manifestar su estado voluntaria e involuntariamente a través del llanto, del quejido, de determinados gestos, etc., puede haber obstáculos de diverso tipo que lo dificulten e incluso que se lo impidan. A ello se suma que las dificultades se incrementan cuando se trata de la puesta en forma del dolor para su difusión informativa, tanto en el caso de que sea el propio doliente quien actúe como emisor -dada la evidente desproporción entre la dimensión subjetiva del dolor y la capacidad de la expresión humana-, como en que lo realice un emisor ajeno.

En segundo lugar, las dificultades en la información del dolor proceden de la naturaleza de los medios de comunicación y de los condicionamientos propios de la profesión informativa. La información que llega a través de los medios, valga la redundancia, está mediatizada, es decir, la experiencia dolorosa no se transmite directamente de emisor a receptor, sino a través de un medio y como consecuencia de una serie de operaciones técnicas, más o menos complejas. Pero esto no significa que el conocimiento del dolor que se recibe así sea irreal; al contrario, precisamente lo que los medios pretenden es hacer partícipes de una misma realidad a muchas personas al mismo tiempo, extender su conocimiento y su comprensión. Lo que no se puede pretender es que los mensajes informativos transmitan toda la riqueza y las particularidades propias del sufrimiento y

del dolor y que produzcan en los receptores las mismas reacciones que se generarían si ese dolor o ese sufrimiento se presenciara en el lugar y en el momento en que se producen; mucho menos cuando los medios se dirigen a un público variado, compuesto por seres distintos unos de otros. Además, hay que tener en cuenta las características específicas de cada medio, que generan diversas dificultades, condicionamientos y respuestas de los receptores.

Una tercera dificultad en la información del dolor se deriva de la actitud social contemporánea, caracterizada por un generalizado rechazo a todo sufrimiento y un exagerado culto a la belleza, el cuerpo, la utilidad y la diversión, que no favorece el ambiente necesario para que los mensajes informativos de dolor provoquen en los receptores los efectos beneficiosos que se producirían siempre y cuando la información fuera correcta.

Por último, un evidente grupo de dificultades se deriva de la atracción de la información por lo que el profesor Luka Brajnovic denominó “los campos magnéticos de la información”, que define como “aquel tipo de *periodismo* que actúa más en función de la difusión del medio que en función de un honesto ejercicio de la profesión”[\[1\]](#). Tales prácticas representan una de las principales amenazas para un tratamiento informativo adecuado del dolor, fundamentalmente debido a que la expresividad de muchas de sus manifestaciones, unida a la atracción que su muestra despierta en los receptores, favorece un aprovechamiento injusto y una difusión muchas veces innecesaria.

Y, sin embargo, a pesar de las dificultades que plantea, es posible y necesario informar del dolor. Ahora bien, el tratamiento que se le dé dependerá del concepto que se tenga de la profesión informativa y de la persona humana. De todas formas, dado que en la experiencia de dolor aparecen implicados diversos factores que hacen que en cada caso y en cada persona su vivencia sea distinta, es muy difícil establecer criterios deontológicos concretos aplicables a todas las situaciones posibles de dolor, pues son innumerables e imprevisibles. Por lo tanto, desde la teoría tan sólo se pueden enunciar principios generales. Será el informador quien, a la vista de lo que observe, decida en conciencia el modo de llevar a cabo la información caso por caso.

2. El papel del profesional en las informaciones de dolor

Dado el carácter tan personal, incluso íntimo, del sufrimiento y del dolor, una de las primeras preguntas que plantea su tratamiento informativo es si un emisor no doliente puede informar del dolor y del sufrimiento de otra persona y, en caso de que la respuesta sea afirmativa, de qué

aspectos puede hacerlo.

Por decirlo de forma simplificada, en las informaciones que elabore de sufrimiento y de dolor, el periodista podrá actuar con la participación del sujeto que sufre o sin ella y, a su vez, incluyendo su presencia o su aportación directamente en el mensaje o no. Cuando el mensaje versa sobre una persona y la información se recibe directamente de quien la emite, la comunicación es más rica que cuando sólo se sabe algo de alguien a través de una segunda persona. Pero, al mismo tiempo, presenta mayor número de problemas deontológicos. De cualquier modo, cuando el profesional deba informar del sufrimiento y del dolor ajenos, especialmente cuando deba contar para ello con sujetos dolientes, además del cumplimiento de las exigencias que afectan a cualquier actuación profesional, hay una serie de criterios específicos que debe considerar.

2.1. Escrupuloso sentido de discernimiento y discreción en la selección de mensajes

Aunque el dolor y el sufrimiento ajenos son temas que, en principio, atraen el interés del público y dado que al mismo tiempo todo hombre tiene derecho al respeto que merece su sufrimiento, el informador debe ser especialmente preciso a la hora de discernir y delimitar dónde está el interés informativo de una posible noticia que implique dolor. No por el hecho de que se deba informar de un asunto doloroso hay que hacerlo necesariamente del sufrimiento de los sujetos dolientes que se hayan podido ver implicados.

Gran parte de los problemas que conlleva el tratamiento informativo del dolor están relacionados con la falta de acierto de los profesionales de la información a la hora de determinar y, por lo tanto informar, lo que realmente tiene interés, por actuar de forma rutinaria o llevados por la prisa, sin pararse a pensar en ello caso por caso; o dando prioridad a los aspectos económicos, a lograr impacto y a conseguir audiencia a cualquier precio sobre los de la calidad de la información. Esta falta de acierto es especialmente notable en las informaciones de sufrimiento y de dolor, quizá porque son realidades que contienen muchos ingredientes que “facilitan” que el informador se deje llevar por el deseo exclusivo de impactar al receptor a la hora de seleccionar una noticia o de incluir en el mensaje determinados planos o detalles, sin tener en cuenta las implicaciones éticas. Por eso, en este tipo de informaciones el periodista ha de ser extremadamente severo en el proceso de criba del material informativo. Para esto, ha de tener muy claro qué es lo que pretende con su mensaje, cuál es la finalidad de la información y cuáles las partes que pueden verse afectadas por su difusión. A los informadores en general se podría aplicar lo que Paul Lester atribuye a los fotógrafos: “Un fotógrafo debe tener una clara razón por la que la imagen de unos padres sufriendo

es necesaria”[2] (para su difusión).

2.2. Previsión de las consecuencias

La tarea del informador se compone de una constante toma de decisiones. Debido a la penetración y al impacto de los medios de comunicación, del resultado de esas decisiones se derivarán importantes consecuencias que el informador debe prever en la medida de lo posible. Dice José Ortega Costales: “Es tremendo -en el sentido etimológico de *tremere*, temer- que nuestra conducta profesional se puede convertir en amor o en odio, en virtud o en vicio dentro del alma ajena”[3].

Robert Steele, director del programa de ética del *Poynter Institute for Media Studies*, piensa que la causa por la que los medios no cumplen con el deber de confortar a los afligidos está muchas veces en que no se presta importancia al proceso de tomar decisiones éticas[4]. Y, sin embargo, son muchas las que el profesional debe tomar en cada información de sufrimiento y de dolor que lleve a cabo. A la decisión correspondiente al hecho de cubrir o no una información seguirán las de planificar cuál es la mejor forma de abordarla y qué factores habrá que tener en cuenta para desarrollar su labor con la mayor eficacia posible; una vez recogido el material, y según lo que se haya obtenido, se planteará la necesidad de difundirlo o no (o de hacerlo en su totalidad o sólo en parte); en el momento en que tenga clara la oportunidad de lo que debe ser difundido, deberá atender al tratamiento concreto que le va a dar y a los recursos que, dentro de los que le permite el medio de que se trate, va a utilizar.

En el caso concreto de las informaciones sobre sufrimiento y dolor, el periodista debe tener presente en todas sus decisiones que está tratando con sujetos que tienen necesidades especiales. Además, muchas de las informaciones que difunden los medios de comunicación tienen un carácter ejemplar para los miembros del público y una clara influencia en su visión de la vida y en sus decisiones futuras[5], que en el caso del dolor pueden estar estrechamente relacionadas con el derecho a la salud e incluso a la vida. De ahí la importancia y la trascendencia de elegir unas informaciones u otras y del tratamiento que se les dé.

2.3. La relación informador-sujeto doliente

Hay ocasiones en que los dolientes se convierten en fuentes privilegiadas para los informadores por ser protagonistas de un acontecimiento de interés informativo sobre el que poseen una información

exclusiva, de primera mano y necesaria o, en cualquier caso útil, para la elaboración del mensaje informativo. Es entonces cuando los periodistas se les acercan para obtener su testimonio. De este modo, el informador recibe el dolor del otro para luego comunicarlo a los demás. Esa comunicación estará influida no sólo por su destreza profesional, sino también por su humanidad.

La participación de los sujetos implicados en un acontecimiento incrementa de forma notable el valor de una noticia. Incluso puede ser lo que determine su difusión[6]. De la experiencia de quienes han tratado con ellos se deduce que, en general, los dolientes cooperan con los informadores, sobre todo una vez pasado el primer momento y siempre que se les pida con sensibilidad y respeto[7].

Pero la relación entre el profesional de la información y los sujetos dolientes plantea numerosas cuestiones deontológicas. Entre los criterios que el informador ha de tener siempre presentes destacan los de no aprovecharse de las circunstancias de su superioridad y respetar la voluntad de los dolientes de participar en la información o no[8].

Respecto del primer criterio, constituye un principio moral básico que “el individuo que tiene poder sobre otro, si es dentro de la clásica relación padre-hijo o dentro de la relación profesional-cliente o profesional-comunidad, tiene especiales responsabilidades en respetar a quienes son vulnerables con respecto a ellos”[9]. Una de las consecuencias que para la relación periodista-doliente se derivan del citado principio es que el periodista no puede aprovecharse de la debilidad que el dolor impone a quienes lo viven y mucho menos de su inexperiencia con los medios de comunicación, en el caso de que sea así. Entre las recomendaciones resultantes de varios seminarios sobre este tema mantenidos en *The Poynter Institute* se sugiere: “Sea claro y justo con las víctimas acerca de lo que es *on the record* y *off the record* en sus entrevistas. Recuerde que ésta es probablemente la primera vez que la persona a la que está entrevistando ha tratado con un periodista y que no conoce ni entiende nuestras reglas”[10]. La misma idea relativa al “juego limpio” de los informadores con los dolientes se recoge en el código de ética del *National Victim Center*, en Arlington: “Avisar a las víctimas y supervivientes de que pueden ser entrevistados *off the record* u *on the record* si desean tal entrevista, y avisarles de que tienen el derecho a no ser entrevistados”[11].

Ahora bien: no sólo se trata de no aprovecharse de las circunstancias, sino que, dada la superioridad tanto emocional como profesional de que goza, el periodista debe anteponerse a las consecuencias previsibles que sus decisiones tendrán en los ya debilitados dolientes. Frank

Ochberg sugiere en este sentido la utilidad de predecir algunas reacciones posibles de las víctimas, de modo que el informador sepa en todo momento cómo actuar en caso de que se produzcan[12].

Respecto al segundo criterio, respetar la voluntad del doliente, el control sobre la historia es muy importante para quienes sufren. Una de las tres condiciones que recoge Ann Shearer en el estudio *Survivors and the Media* para que los dolientes acepten un reportaje sobre su tragedia es, precisamente, que los más involucrados ejerzan el máximo control posible sobre el contenido de lo que ellos consideran como “sus historias”[13]. Tal deseo se manifiesta incluso en que “les gustaría que pudieran decir algo acerca de qué fotos son usadas por los informadores”[14].

Una buena actuación del profesional de la información ante las situaciones que requieran la participación de los sujetos dolientes tendrá que respetar, pues, la libertad de los afectados. A veces, serán los propios dolientes quienes quieran participar en el mensaje, quienes quieran compartir su vivencia con el público. En la medida en que su intervención tenga interés informativo, los medios tienen que facilitársela, entre otras cosas porque se tratará simplemente del ejercicio de su derecho a la información. Pese a que sabe que está revelando una parte de sí mismo, en algunos casos, una parte de su intimidad, y pese a que el receptor de los mensajes no va a entender por completo su situación, el sujeto da libremente más valor a los efectos positivos que su revelación puede tener en sí mismo y en los demás. La transmisión de su experiencia debe suponer algún sentido para él.

En unos casos, el sentido estará en la satisfacción de erigirse en representante de un grupo, de ser el portavoz que haga ver al resto de los hombres sus carencias y necesidades; o se hará para pedir ayuda; o para ensalzar y recordar a un ser querido; o el sentido estará en la necesidad de sentirse acompañado anímicamente; o en la de desahogarse contándole a alguien su vivencia; o porque, dado su papel público, considere una obligación hacerlo; o por sentir que su revelación puede ser de utilidad para el resto, para evitar que se produzcan las situaciones que han generado su sufrimiento; o para ayudar con su testimonio a quien esté sufriendo o incluso a quienes puedan sufrir en un futuro por una causa similar a la suya y transmitirles esperanza. Ser útiles es para los dolientes la única forma de justificar la angustia que con frecuencia supone participar en una información. La valentía y generosidad de las personas dolientes que, pese a todos los riesgos actúan, merecen por parte de los informadores y de los receptores un tratamiento y una atención respetuosa y honesta.

Pero, del mismo modo, el informador ha de asumir que el doliente se puede negar a ser

entrevistado, y que no tiene ninguna obligación a hacerlo si no quiere: “Es muy importante -dice Liz González, periodista de televisión- que los reporteros entiendan que ‘las familias tienen la opción de decirles no sin ninguna obligación’ cuando los periodistas les pidan una entrevista”[\[15\]](#). Si una persona no quiere revelar su sufrimiento, no se le puede obligar a ello ni presionarle de tal forma que se sienta impelido a hacerlo[\[16\]](#). Además, si la persona directamente implicada no puede o no quiere ser entrevistada, se puede pedir que lo haga un amigo o representante de la familia. Que se deba informar de un suceso que implica dolor no requiere necesariamente declaraciones ni imágenes del sufrimiento de las víctimas ante los medios. Y, en cualquier caso, se puede mostrar o reflejar un ambiente de sufrimiento sin necesidad de hacer hablar a los dolientes, de verles u oírles lamentarse o llorar o de enfocarles con la cámara. Afirma Christopher Meyers, de la *California State University*: “No puedo reclamar legítimo derecho a la información sobre el sufrimiento de otros, a no ser que ellos me lo quieran dar. Eso es así incluso si tiene el potencial de hacerme más cuidadoso y mejor persona, es su decisión si va a permitir que su experiencia sirva para mejorar mi educación moral”[\[17\]](#). En este sentido encajan las palabras de Norberto González Gaitano cuando afirma: “A nadie se le puede reclamar en justicia la entrega de su intimidad, porque la intimidad no se debe en justicia. No se debe sino que se da gratuitamente”[\[18\]](#). Es decir, el que una persona pase a ser sujeto de interés informativo por verse involucrada en un acontecimiento que lo tiene no significa que pierda necesariamente sus derechos. Y, junto con el de la vida, el derecho más fundamental de todos -pues a todos califica- es el derecho a la libertad[\[19\]](#).

En el caso de que sea un dolor que no ha salido de lo íntimo y que el doliente no quiere dar a conocer, el informador no puede sacarlo a la fuerza. Mucho menos puede imaginarlo, hacer hipótesis o especular con él. No se puede conocer la intención subjetiva de las personas ni el motivo de sus actuaciones[\[20\]](#). Lo más probable es que en pocos casos interese conocer, desde el punto de vista informativo y, por lo tanto, público, la intimidad de nadie, pero, cuando así sea hay que esperar a que la persona la exteriorice voluntariamente. El informador no sólo no debe hacer público lo que el sujeto desea mantener en reserva, sino que no puede provocar esa revelación, cogiéndole por sorpresa o forzando su declaración. En caso contrario, el mensaje informativo que se produzca estará lejos de satisfacer cualquier legítima finalidad. “Una revelación arrancada sin escrúpulos hace que pierda dignidad el sujeto que así se exhibe -aparece como un individuo débil, sin pudor, que se presta a ser desnudado en público-, y por eso hace que pierda significado y eficacia la revelación así conseguida: el receptor ya no se siente tan identificado con el sujeto que sufre porque su dolor ha perdido autenticidad”, dice Eduardo Terrasa[\[21\]](#).

En relación con la voluntariedad de los afectados por un suceso doloroso de atender a los informadores, Manuel Menéndez Alzamora destaca cómo puede ser que los familiares de los fallecidos en alguna tragedia muestren un especial deseo de cooperar con los medios de comunicación, proporcionando fotografías y datos. En su opinión, “se trata de un desahogo circunstancial y poco reflexivo, casi como un intento apresurado de inmortalizar al ser querido. A menudo se trata de personas inmersas de golpe en un estado de soledad profunda que les aboca a la imperiosa necesidad de ser escuchadas por alguien, sea quien sea, circunstancia aprovechada en ocasiones por periodistas poco escrupulosos”[\[22\]](#).

Luka Brajnovic, por su parte, llama la atención acerca de que las especiales condiciones de los sujetos dolientes pueden variar su voluntad de ser entrevistados o no, lo que incrementa la responsabilidad del informador:

En unas circunstancias normales el entrevistado tiene la posibilidad de no contestar, pese a la posible insistencia del entrevistador. Pero hay situaciones (un herido grave que teme por su vida, por ejemplo) en que el dolor, el miedo, la excitación, el estupor son tan grandes que impiden la más mínima reflexión sobre las preguntas formuladas y, por supuesto, sobre las respuestas concedidas, sobre todo cuando las preguntas están hechas sugerentemente, de tal manera que inducen a dar una contestación con un sí o un no[\[23\]](#).

Por eso, cuando el informador vaya a hacer una entrevista, es importante que cree el clima adecuado, para lo cual será necesario -o, al menos conveniente- que en la medida de lo posible hable con el entrevistado antes de realizar la entrevista, que se interese por conocer su estado, que le explique en qué va a consistir su intervención y lo que se pretende de ella, que le haga entender la importancia de su aportación informativa, etc.

Sin embargo, las reiteradas malas prácticas de la relación de los informadores con los protagonistas de tragedias y sucesos obligaron al Centro Nacional de Víctimas de Texas a dedicar uno de los puntos de su programa acerca de los derechos de las víctimas a esta cuestión:

Nunca sienta que, porque se ha visto envuelto sin desearlo en un incidente de interés público, usted deba personalmente compartir los detalles y/o sentimientos con el público general. Si usted decide que quiere que el público conozca lo traumático e injusto que fue su victimización, no renuncia automáticamente a su derecho a la privacidad. Conociendo y pidiendo respeto por sus derechos,

usted puede ser escuchado y, sin embargo, no ser violado...

Usted tiene el derecho de sufrir en la intimidad.

El dolor es una experiencia altamente personal. Si no desea compartirlo públicamente, tiene el derecho a pedir a los reporteros que se alejen durante el tiempo de su dolor[24].

Por otra parte, aun en el caso de que alguien revele voluntariamente su intimidad, el informador no tiene por qué difundirla si considera que no tiene interés informativo.

Pero más allá del caso concreto de las entrevistas y declaraciones, la decisión de respetar la voluntad de los dolientes a la hora de incluirlos o no en un mensaje informativo es especialmente delicada en los casos de una comunicación involuntaria de su dolor, sobre todo cuando su imagen o las manifestaciones sonoras de su sufrimiento se producen en un espacio público. El uso informativo de tales manifestaciones estará justificado cuando el asunto en que se enmarcan tenga interés informativo y siempre que reciban un tratamiento en el que se respeten los derechos del doliente. En definitiva, será la compasión, el sentido común y el buen hacer profesional del comunicador lo que decidirá la conveniencia de difundir o no esa comunicación involuntaria de dolor. Pero en caso de que la respuesta sea afirmativa, la meta debería ser minimizar el daño, nunca aumentarlo con la labor informativa[25].

2.4. *Minimizar el daño*

En opinión de Robert Steele, “informar de tragedias es reconocidamente intrusivo e invasivo en su propia naturaleza”[26]. Aunque no siempre tenga que ser así, el informador ha de procurar en todas y cada una de las informaciones que cubra causar el menor daño posible tanto con su actuación (el *agere*) como con el mensaje que difunde (el *facere*). De todas formas, el informador no se debería limitar a evitar causar daño innecesario sino que debe aspirar a hacer todo el bien que le sea posible.

Minimizar el daño es uno de los principios fundamentales que recoge el código de la Sociedad de Periodistas Profesionales de Estados Unidos (SPJ, 1996), junto con los de actuar independientemente, buscar y decir la verdad y ser responsables. En concreto, aparece formulado del siguiente modo: “Los periodistas éticos tratarán a las fuentes, materias y colegas como seres humanos merecedores de respeto”. A continuación especifica en ocho puntos qué ha de entenderse

por minimizar el daño:

Los periodistas deberían 1) mostrar compasión por quienes se pueden ver afectados por la cobertura informativa. Tener especial sensibilidad cuando se trata con niños y con fuentes o sujetos inexpertos; 2) tener sensibilidad cuando se conciertan entrevistas o se usan fotografías de quienes se han visto afectados por una tragedia o por el dolor; 3) reconocer que la búsqueda y la difusión de información puede causar daño o molestias. Conseguir una noticia no es licencia para la arrogancia; 4) reconocer que las personas privadas tienen mayor derecho al control de la información sobre sí mismos que los personajes públicos y otras personas que buscan poder, influencia o atención. Sólo una extrema necesidad pública puede justificar la intrusión en la privacidad de alguien; 5) mostrar buen gusto. Evitar apelar a la curiosidad morbosa; 6) ser cautos a la hora de identificar a sospechosos menores de edad o a las víctimas de crímenes sexuales; 7) ser discreto cuando se nombre a supuestos criminales antes de que se presenten formalmente los cargos; 8) equilibrar los derechos a un juicio justo de un criminal que sea sospechoso con los derechos del público a estar informado.

Una de las formas de minimizar el daño y de no aumentar innecesariamente el sufrimiento es no hurgar en el dolor ya existente. Ese hurgar en las heridas se puede producir, entre otras prácticas, por el tipo de preguntas que se formulen, por la insistencia en ellas, y por el *timing* o momento elegido para hacerlo. En el primer caso, puesto que el sujeto que accede a hablar ante los medios es una fuente informativa invaluable y dado que la manifestación pública de su dolor puede incrementarlo, el periodista no debería perder el tiempo interrogándole con preguntas absurdas y molestas -del tipo “¿cómo se siente en estos momentos?”^[27] -que, lejos de aportar información, únicamente sirven para alentar el morbo de los espectadores y para aumentar el sufrimiento del interrogado. Las cuestiones que el informador plantee han de estar dirigidas a obtener del sujeto aquellas respuestas que sólo él pueda aportar y que sean esenciales para entender la historia. Y lo que en todo caso debe intentar con sus preguntas es servir de guía para que el doliente manifieste su dolor. Las preguntas que formule el periodista tendrán que ser, pues, procedentes y necesarias para el entendimiento del mensaje. Todo lo contrario al caso que cuenta H. Eugene Goodwin de unos periodistas que llamaron a la familia de un niño que se había ahogado con un adorno navideño para saber de qué color era^[28].

En cuanto al momento elegido para difundir los mensajes informativos y/o para acercarse a los sujetos dolientes, no se puede hacer sin pensar en el posible daño que tales actuaciones puedan

causar. Lo que sucede es que, como afirma el Dr. Martin Cohen, se da la casualidad de que “el momento en que la familia es de más interés para los medios es cuando son más vulnerables”[29]. El informador debe hacer su trabajo, y uno de los condicionamientos propios de éste viene marcado por el tiempo, tanto a la hora de hacer llegar los acontecimientos al público cuanto antes como a la hora de trabajar bajo el imperativo del cierre o del inicio de la emisión. En su desempeño profesional, los informadores se enfrentan con la exigencia de la rapidez en difundir las noticias, por lo que apenas es conocido un acontecimiento que los receptores deben conocer necesitan informar cuanto antes y, a ser posible, de forma más completa que la competencia. A pesar de ello, los requerimientos de la profesión no se contradicen con la exigencia de verdad, calidad y respeto a los implicados, con quienes los informadores han de tener el don de la oportunidad cuando se les acerquen y hacerlo con sensibilidad y educación. Así se recoge por ejemplo en las *Guidelines on covering disasters and emergencies* de la BBC: “Es inevitable que las imágenes de un desastre sean angustiantes para quienes estuvieran personalmente implicados, y quizá para otros espectadores también. Pero no debemos rebajar nuestros estándares de lo que es adecuado mostrar a causa del volumen de material que tenemos disponible o de la velocidad con que lo recibamos, transmitamos y editemos”[30]. Lo que sí impone la rapidez del trabajo al informador es sagacidad para resolver los casos urgentes ante los que no es posible detenerse a reflexionar demasiado tiempo o a pedir consejo. De ahí la importancia de haber adquirido previamente los hábitos que le llevarán a actuar de la forma adecuada.

Con respecto a la difusión, habrá que tomar precauciones especialmente en dos momentos: cuando se lanza por primera vez una información y cuando se cumpla alguna fecha que lo rememore (o, por ejemplo, con motivo del juicio) y deba hacerse público. En las primeras informaciones, además de que los datos suelen ser confusos, se corre el riesgo de que los allegados se enteren del suceso por los medios de comunicación, o, en caso de que ya lo sepan, se encontrarán en una situación de especial sensibilidad. En el segundo caso, las informaciones pueden estar justificadas por ser de interés (el término actualidad significa también hacer presente lo pasado[31]), pero pueden reavivar el sufrimiento de quienes, directa o indirectamente, se vieron afectados por él en su momento, de manera especial cuando tales informaciones se elaboran con elementos e imágenes o sonidos de archivo que no son los más representativos de lo que sucedió, pero sí los más impactantes por su emotividad o por su crudeza. Las *Producer's Guidelines* (1996) de la BBC hacen una referencia explícita a esta cuestión. En concreto se afirma lo que sigue:

El uso de material que represente dolor, sufrimiento, violencia o aflicción se convierte en menos

defendible cuanto más tiempo pasa desde el hecho original. Evite el uso innecesario o repetido de material de archivo traumático, especialmente si aparecen personas identificables. No debería ser usado como relleno o para ilustrar un tema general. Las imágenes de archivo de personas identificables en estado de sufrimiento o aflicción deben ser usadas sólo después de haberlo consultado con un cargo superior del departamento de programas.

Una fórmula para evitar el posible dolor que se podría causar con una información debido al momento en que se difunde consistiría en interesarse en saber si los familiares más allegados han sido avisados ya del suceso y, por lo tanto, conocen la noticia. Ahora bien, así como es más fácil llevarlo a cabo cuando hay un solo implicado o un número reducido, muchas veces, debido a la dimensión de la tragedia, los medios no pueden ni deben retrasar la información correspondiente y es precisamente a través de ellos como los familiares de quienes se han visto afectados se enteran de la noticia y pueden reaccionar con mayor rapidez. Pero cuando se considere que se debe informar de forma inmediata, pese a que probablemente los familiares no conocerán aún la noticia, el mensaje deberá ser elaborado del modo más preciso que dentro de la confusión reinante sea posible y sin crear una alarma innecesaria cuya única consecuencia es que cunda el pánico entre quienes sospechan o tienen certeza de que hay algún familiar o amigo implicado. Así, hay veces en las que los informadores en vez de intentar transmitir la información servicio que se precisa en estas situaciones e interesarse por el estado de los heridos y de los supervivientes, sólo parecen preocuparse de preguntar si el número de muertos puede ser mayor o de describir que se ven muchos cuerpos descuartizados y miembros amputados esparcidos por lo alrededores. No se trata de ocultar las dimensiones reales de una tragedia, pero sí de ejercitar la prudencia necesaria para encontrar el momento adecuado para hacerlo que, probablemente, no será justo cuando se acaba de producir y el estado emocional de los sujetos es especialmente sensible.

En cuanto al hecho de avisar a los espectadores antes de difundir unas imágenes duras puede ser útil, sobre todo en el caso de aquellos sujetos dolientes que de este modo pueden decidir no verlas o estar, hasta cierto punto, psicológicamente preparados para hacerlo^[32]. Tales avisos resultan útiles también para evitar que las presencien niños o personas especialmente vulnerables. Y, sin embargo, al mismo tiempo pueden servir para atraer mayor número de espectadores por el morbo que suscita. De todas formas, en el caso de que se considere preciso advertir a los receptores acerca de lo que van a ver, escuchar o leer, es conveniente explicar los motivos que, pese a su dureza, han llevado al medio a difundir tales informaciones.

En cuanto al momento que el informador elige para acercarse a los dolientes con vistas al desempeño de su labor profesional, si bien habrá momentos en los que sea correcto e incluso constituya un deber moral mostrar apoyo y solidaridad al prójimo que sufre, tal vez no sea oportuno que el informador *como profesional* se acerque al doliente *en cuanto fuente de información*[33]. Por eso, no resulta adecuado entrevistar a las personas que se encuentran “en pleno dolor”, especialmente justo cuando se acaban de enterar o incluso cuando se están enterando en ese instante del hecho que se lo produce. En estas situaciones no deberían estar presentes los medios de comunicación.

De todas formas, y con independencia de lo que se acaba de decir, cuando se trata con el dolor humano es muy difícil formular reglas que se puedan aplicar a todos los casos, de ahí la importancia antes señalada de interesarse por conocer y respetar la voluntad de los dolientes. Así lo testimonian las siguientes palabras de Joan Deppa, referidas a las horas siguientes a la tragedia del avión de la Pan Am 103:

El interés de los medios en los difuntos, cuando se llevaba a cabo con sensibilidad, era también una fuente de *confort*. El momento elegido para tales acercamientos era claramente un asunto delicado. Algunas familias aceptaban o incluso solicitaban tales entrevistas tan pronto como el día justo siguiente a la tragedia; pocos estaban preparados para hablar la noche del desastre. Algunas familias apreciaban el interés de los medios en el funeral; otras pedían privacidad en este momento o establecían límites específicos sobre lo que sería cubierto. Mientras que una familia agradecía una entrevista después de un oficio religioso, otra encontraba ese instante inoportuno[34].

Con el objetivo de evitar en la medida de lo posible que las actuaciones causen sufrimiento innecesario debido al momento en que se da a conocer una información y a las posibles inexactitudes que contenga, un criterio útil, si bien no aplicable en todos los casos, puede ser la coordinación de las organizaciones informativas con la policía, las autoridades públicas y los hospitales. De todas formas, el que se cause dolor innecesario o no depende en muchas ocasiones del procedimiento que se haya seguido para obtener una información.

2.5. Especial atención a la ética del agere

Para que una información sea éticamente correcta, no basta con que lo sea el mensaje que

finalmente se difunda, sino que han de serlo también todos los procedimientos que lleven a su obtención. El principio que fundamenta lo que se conoce con el nombre de ética del *agere* o ética de los procedimientos de obtención de una información es que un fin bueno no justifica un medio malo.

Así, prácticas como omitir o cambiar la identidad del periodista para obtener el acceso a lugares o informaciones vedadas a los profesionales de la información (en el tema tratado, normalmente a hospitales o salas reservadas para los familiares en una tragedia) no tienen justificación moral, aunque el conocimiento de la información obtenida de esta manera pudiera ser de interés para el público. Lo mismo sucedería con la toma a escondidas de fotografías o con cámaras ocultas, con la creación de pseudoacontecimientos por los medios[35], o con el llamado periodismo de talonario cuando se usa para sobornar a una fuente o cuando se ofrece para aprovecharse de la necesidad de dinero de un doliente que, si no fuera por ello, no revelaría su intimidad.

En la obtención de informaciones de dolor, un procedimiento frecuente -y al mismo tiempo especialmente molesto por la condición en que se encuentran los dolientes- es el acoso físico al que les someten los periodistas, bien con sus cámaras, focos y micrófonos en busca de una imagen o una declaración, bien telefoneándoles insistentemente a sus hogares o haciendo guardia a las puertas de donde se encuentren. Además, normalmente esto sucede en los primeros momentos de una noticia, que es cuando más necesidad informativa hay, pero también cuando los dolientes están más aturridos y son más débiles e indefensos.

Junto con el hecho de su presencia física, a la hora de llevar a cabo su trabajo los informadores deberían tener en cuenta también cuestiones como el ruido de las cámaras de fotos o la presencia de los focos que, aunque en otras circunstancias no presentarían mayor objeción, en situaciones de especial tensión y que requieren un ambiente de recogimiento, como, por ejemplo, un funeral, pueden resultar muy molestas. “Entrar en un servicio religioso con las cámaras preparadas para grabar, como si se tratara de una conferencia de prensa cualquiera, es duro de defender. Aunque puede ser visto como una conducta normal en los reporteros de televisión, la postura de la cámara en el hombro ‘preparado para grabar’ transmite invasión en los potenciales ‘blancos’ de la atención de los medios”[36].

Todas ellas son, normalmente, situaciones evitables. Por eso, cuando esas informaciones deban ser cubiertas, hay que buscar formas alternativas de hacerlo sin necesidad de molestar a los dolientes. “Un principio moral fundamental -dice Grisez- es que no hay conflicto entre las obligaciones que

se derivan de un rol social (en este caso, el cumplimiento del deber profesional de informar) y las generadas por un absoluto moral (el respeto al doliente y el deber de no molestarle ni causarle daño innecesario)”[37]. Algunas fórmulas para lograrlo -la mayoría aportadas por los propios profesionales[38]- serían la organización de un *pool* de medios; el uso de lentes de alta potencia de modo que se puedan tomar las fotografías a una distancia razonable; ser puntuales cuando haya que acudir a cubrir un acontecimiento programado para una hora concreta para evitar así que la entrada de los periodistas interrumpa y distraiga la atención de los que están participando de él, especialmente si portan material muy aparatoso; o el ya mencionado de dirigirse a personas cercanas a los dolientes en busca de información en el caso de que los más directamente afectados no puedan facilitarla.

Otra cuestión de carácter formal pero que cobra cierta relevancia en la cobertura de este tipo de informaciones es el vestuario que lleven los periodistas. No ir vestido de forma adecuada para la ocasión, por ejemplo en un funeral, podría resultar ofensivo para lo familiares o de mala educación. “No hay excusa para cubrir un hecho tan sensible que ese llevando una sudadera de fútbol o de *softball*. La vestimenta es una parte importante del modo como el público nos percibe y en nuestra aceptación en tiempos de tensión”[39].

2.7. Dimensión humana del profesional: compasión, sensibilidad y espíritu de servicio

Presenciar el sufrimiento ajeno no puede dejar indiferente a ningún hombre que tenga un mínimo de sensibilidad. Tampoco al informador, quien al mismo tiempo que profesional es un ser humano. De hecho, muchos periodistas han manifestado la dificultad que supone para ellos cubrir este tipo de informaciones. Valga como ejemplo el testimonio del fotógrafo español Javier Bauluz:

Cuando estás tras la cámara, estás tan centrado en el trabajo que olvidas tus propios sentimientos. Es como si tuvieras una cámara de televisión detrás y lo vieras todo a través de la pantalla. El problema es cuando bajas la cámara. No te puedes permitir el lujo de llorar cuando estás sacando fotos, porque salen desenfocadas. Cuando bajo el escudo de la cámara, puede que me encuentre de pronto abrazado a alguien que pasaba por allí, los dos llorando como idiotas. Pero sólo después de hacer la foto[40].

El dolor ajeno tiene la propiedad de percutir en quien lo ve o tiene conocimiento de ello, tanto más

cuanto más a fondo lo conoce. Y es en la necesaria coordinación entre la vertiente personal y la profesional del informador (que, aunque para su análisis se separen, van indisolublemente unidas) donde se generan algunos de los principales dilemas que se le plantean al periodista que ha de informar del sufrimiento y del dolor. Entre las dificultades con las que se encuentra el entrevistador Robert Mc Leish destaca, precisamente, “la necesidad de mantenerse como observador imparcial, y, al propio tiempo, no parecer indiferente al sufrimiento”[\[41\]](#).

En las informaciones de dolor, es necesario que se establezca empatía entre el informador y los sujetos dolientes de los que informa, que el primero “se ponga en el lugar” de los segundos. La comunicación, correctamente entendida, supone mirar al otro como lo que es, como un hombre. Y puesto que para informar hay que conocer previamente y en la medida en que sea posible aquello que se va a poner en forma de mensaje, es preciso que el informador conozca con la mayor exactitud y amplitud que el tema lo permita al sujeto que sufre, cómo está viviendo el dolor, el porqué de su sufrimiento, los motivos que le han llevado a la situación actual, las circunstancias que lo rodean. Todo sufrimiento es personal y distinto en cada ocasión, por lo que el periodista, al margen de las características generales aplicables a todo dolor, debe observar cómo se está viviendo en ese caso concreto del que tiene que informar. Por eso resultan especialmente acertadas las siguientes palabras: “Es fundamental operar con una prudencia proporcional a la fragilidad detectada. Lo contrario sería prepotencia, ejercicio irresponsable de la libertad de informar”[\[42\]](#). El informador debe tener conocimiento de lo que supone estar viviendo estas situaciones, lo que incluye conocer el proceso natural de tales experiencias (que a su vez le llevará a predecir las reacciones normales en estos casos y a actuar con la prudencia y sensibilidad que requieren). Como denuncia Michael Schultz-Rothermel, esta es una de las causas del mal tratamiento de las informaciones de dolor y lo que genera las intromisiones en el espacio que todo doliente necesita para sufrir[\[43\]](#).

Además, el informador debe sentir las emociones que quiere transmitir. Como afirma Cicerón: “Es imposible para la audiencia sentir indignación, odio o mala voluntad, estar asustado por algo, reducido a lágrimas de compasión, a no ser que esas emociones (...) sean visiblemente reconocibles en el orador mismo”[\[44\]](#). Con ello no se pretende afirmar que el informador debe llorar ante la cámara o dejar que sus emociones le impidan desarrollar con eficacia su labor profesional, pero sí que será imposible hacer una buena información de dolor si éste le resulta indiferente al periodista, y que “si un fotógrafo [póngase cualquier profesional] es frío e impersonal, el contenido de sus fotografías [póngase de sus informaciones] lo reflejará”[\[45\]](#). Si el informador no es capaz de

ponerse en el lugar de quienes están sufriendo y de participar afectivamente en su dolor, si no siente conmiseración y lástima por las desgracias ajenas, es muy difícil que pueda entender la situación de la que tiene que informar, requisito necesario, a su vez, para hacer una buena información. Además, en la medida en que suceda así, el mensaje generará estas mismas actitudes en quienes lo reciben. Por el contrario, quien no sea capaz de empatizar con el otro, quien actúe sin compasión, 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 injustamente.

Al mismo tiempo, la moderación ha de estar presente a la hora de mostrar indignación por el sufrimiento ajeno[46], pues en caso contrario puede ser incluso contraproducente. En opinión de C. S. Lewis se correría el riesgo de sustituir la paciencia y la humildad de quienes sufren por cinismo e ira[47] y, además, podría alentar comportamientos violentos contra los, a su vez, violentos. Sin embargo, dentro de los límites de la moderación, nunca deben desaparecer de la mente del informador las personas que sufren y sobre las que, directa o indirectamente se informa y, en el caso de que sea así, las causas injustas que han llevado a tal situación. Tenerlo presente contribuirá a entender que, para ellos, el sufrimiento no supone ni una rutina ni un juego ni un espectáculo y que no se puede informar de una tragedia como si se estuviera retransmitiendo un partido de fútbol.

El periodista, a la vez que profesional, es un ser humano. Y es un deber moral de todo hombre, al margen de cuál sea su profesión, ayudar a quienes lo necesitan[48]. En el caso del informador, “confortar a los afligidos tiene que ver con ser un ser humano además de un periodista, con no usar a la gente como medio para un fin, con prevenir la innecesaria revictimización de quienes están ya sufriendo, con ser sensible con quienes son más vulnerables, con empatizar con los sentimientos de quienes son involuntariamente lanzados a la luz pública”[49]. Pero tampoco se debe olvidar que, en cuanto profesional, su deber está precisamente en comunicar, en dar a conocer una situación, en cumplir con el deber de informar. Y si está ante una situación dolorosa que tenga interés público informativo, debe informar de ella. El reto está en hacerlo sin molestar a quienes sufren ni aumentar innecesariamente su dolor y de forma que, a poder ser, su mensaje contribuya a mitigar el sufrimiento y a sensibilizar al resto de los hombres.

Probablemente se requieran unas cualidades personales especiales para cubrir de forma adecuada este tipo de informaciones. Refiriéndose a los fotógrafos, Kenneth Kobre señala: “Tomar

fotografías en el escenario de una noticia requiere un fotógrafo con cabeza fría, alguien que pueda trabajar bajo presión y condiciones adversas. No se necesita equipo inusual o técnicas -sólo nervios de acero y una disposición imperturbable”[50]. Sus palabras, si bien deberían ser completadas o matizadas en el sentido de que el hecho de que el informador deba ser capaz de dominar sus emociones de modo que no le impidan realizar materialmente su trabajo no significa que no deba actuar con sensibilidad y respeto, se podrían hacer extensivas al resto de los profesionales de la información.

Por ello, resulta muy acertada la idea del Dr. Cohen de atribuir a los editores la misión de seleccionar a aquellos informadores más aptos para cubrir este tipo de sucesos, de asignar las historias sobre tragedias a los profesionales mejor dotados para hacerlo, tanto por poseer las cualidades que se requieren, desde el punto de vista profesional, como contadores de historias, y desde el personal, en cuanto seres humanos. Además, “los directores deben tener ellos mismos compasión para que puedan reconocerla en otros”[51].

Las actitudes y las formas de actuar del sujeto profesional se pondrán de manifiesto en el mensaje que elabore con vistas a su difusión pública.

3. El mensaje informativo de dolor. Criterios deontológicos

El mensaje es, propiamente, el objeto del derecho a la información. El principio que rige de forma global a los mensajes informativos es el principio de generalidad, que sostiene que no todo lo técnico o materialmente difundible lo es desde un punto de vista ético[52]. Una de las condiciones para que lo sea es que el derecho a la información esté coordinado con el resto de los derechos humanos. Si bien el derecho a la información es un derecho humano, no es el único, sino uno más entre el conjunto de derechos naturales que el hombre necesita para alcanzar su desarrollo y perfección. El hecho de que cada hombre sea el titular de todos y cada uno de ellos exige un ordenamiento coherente y libre de contradicciones.

El sufrimiento y el dolor son realidades que guardan estrecha relación con los derechos humanos que con mayor facilidad pueden entrar en conflicto con el de la información. La necesaria armonía y coordinación entre uno y otros estará exigida bien porque el mensaje en sí mismo entre en conjunción con uno o varios de estos derechos, bien porque lo hagan las consecuencias que su difusión puede generar.

a) derecho a la vida: todo ataque a la vida conlleva dolor y sufrimiento. Los medios de comunicación no pueden, por lo tanto, ignorar o ser neutrales ante las situaciones que generan dolor injustificadamente como consecuencia de un ataque a la vida, sino que su deber es hacerlas públicas y condenarlas. Pero, además, de acuerdo con Carlos Soria, es contrario a la vida todo mensaje que puesto en práctica supusiera un atentado contra ella[53]. En este sentido, hablando metafóricamente, también con los mensajes informativos se puede producir dolor e inducir a que se cause de forma injustificada, bien sea en la propia persona o en el prójimo. Esto ocurre, por ejemplo, al hacer apología de la violencia; defender actuaciones contrarias a la vida; difundir una información errónea que pueda traer consecuencias negativas en la vida de quien la recibe y la pone en práctica; anunciar un producto farmacéutico que tenga efectos perjudiciales en la salud, etc. Por otra parte, la existencia conjunta del derecho a la vida y del derecho a la información se pone de manifiesto cuando, en caso de accidentes o catástrofes, el trabajo del periodista para obtener y difundir información de lo sucedido puede interferir en el trabajo de quienes están encargados de atender física o psíquicamente a los afectados. Lo mismo sucede en el caso de secuestros, en los que actuaciones imprudentes de los informadores pueden poner en peligro la vida de los rehenes.

b) derecho a la propia imagen: dado que el sufrimiento de una persona se refleja, si bien no siempre ni exclusivamente, en su imagen, la estrecha relación entre el derecho a la información y el derecho a la propia imagen se refuerza en el caso concreto de los mensajes de dolor. En principio, los criterios que rigen tal coordinación son los mismos que en el caso de cualquier otro contenido informativo. Sin embargo, sí que conviene llamar la atención acerca de varios aspectos que cobran especial importancia en el caso del dolor:

1. Con palabras de Eduardo Terrasa, toda persona tiene derecho a presentarse en público con una apariencia digna[54]. Por eso, no se deberían difundir aquellas imágenes de sufrimiento y de dolor que degraden a la persona y que rebajen el respeto a la dignidad que merece todo sujeto, dignidad reflejada, en este caso, en su imagen.

2. Cuidar la estética y el buen gusto. Es distinto sensibilizar al público, es decir, mover sus sentimientos, que herir innecesariamente su sensibilidad. Cuidar el buen gusto en las imágenes tiene que ver con el propósito del fotógrafo español Javier Bauluz, quien declaraba que a él no le interesa con sus fotografías revolver el estómago de los lectores, sino revolver sus corazones. “Me interesan más -decía- las sensaciones que pueda producir una expresión de amor a través del dolor

por el muerto que una pura foto de un señor ensangrentado”[\[55\]](#).

3. La coordinación del derecho a la información con el derecho a la propia imagen de los sujetos dolientes cobra especial relevancia en el caso de la captación de manifestaciones involuntarias de sufrimiento. Cuando no pueda contar con el consentimiento expreso del doliente, el informador tendrá que evaluar su interés informativo en cada situación concreta y actuar en consecuencia. Pero, indudablemente, la decisión de difundir una imagen deberá ser más restrictiva si el sujeto que de forma fortuita se ve inmerso en un acontecimiento que le causa dolor advierte la presencia de las cámaras y manifiesta, aunque no sea de forma verbal, su oposición a que su imagen sea difundida públicamente (por ejemplo, cubriendo su rostro o dando la espalda intencionadamente a la cámara). De todas formas, nada se opone a difundir imágenes de sujetos dolientes siempre y cuando tengan claramente valor informativo y se tomen las precauciones necesarias para no provocar posibles consecuencias negativas en los fotografiados, sus familias y en el resto de los receptores.

c) derecho a la intimidad y a la vida privada: el dolor y el sufrimiento constituyen vivencias personales que pueden formar parte del mundo interior de quien las padece. Cuando sea así, depende exclusivamente de la voluntad de cada uno que se dé a conocer o no, a quién se comunique, cuándo y en qué ámbito se haga. Todo hombre tiene derecho a que le dejen sufrir y a vivir su sufrimiento en soledad.

Sin embargo, no hay que olvidar lo que se ha expuesto anteriormente acerca de que esta condición de voluntariedad presenta especiales dificultades en las revelaciones del sufrimiento, ya que, por una parte, la persona que está viviendo una situación de dolor no siempre es plenamente consciente de lo que hace y dice y, por otra, porque en muchas ocasiones la intimidad se manifiesta externamente al margen de la voluntad del doliente, de modo que éste pierde involuntariamente el control sobre aquélla.

En el caso de que el dolor forme parte de la esfera privada de una persona, se podrá informar incluso sin su consentimiento cuando tenga una relación directa, clara e inmediata con sus actuaciones en el ámbito público. Sería el caso, por ejemplo, de la lesión de un deportista que le obliga a retirarse de la competición. El dolor y el sufrimiento son iguales en un personaje público y en un personaje privado y merecen el mismo respeto, si bien probablemente no lo sea el interés informativo de uno y otro, no por el dolor en sí, sino por el sujeto de que se trata y por las repercusiones sociales que ello pueda generar.

d) derecho al honor: también el derecho al honor de toda persona guarda relación con el dolor, básicamente en el sentido de que toda ofensa al honor de una persona es causa de sufrimiento en el sujeto afectado, en su patrimonio moral, así como a efectos de sus relaciones humanas y de su inserción social. Asimismo, en la relación entre el honor y la información en el tema que se está tratando, merecen especial atención los posibles ataques al honor por defectos o discapacidades físicas o psíquicas: “Utilizar la ceguera, la sordera, la paraplejia, el retardo o la baja estatura para poner en ridículo a alguien ante el público, es un atentado contra la imagen, no sólo de esa persona, sino contra la de todo el sector de la sociedad que en ese momento está, sin proponérselo, representando”, afirma Pedro Roberto Cruz[56].

e) derecho a la paz: en el caso concreto de informaciones de dolor, atenta contra la paz toda información que altere el orden público o que incite a comportamientos violentos y que puedan producir dolor, ya sea con la difusión de hechos (por ejemplo, métodos de suicidio) o con la propagación de ideas violentas y discriminatorias. O cuando tales comportamientos violentos se produzcan, precisamente, como consecuencia del hecho de la presencia de los informadores con sus cámaras para recogerlos y mostrarlos al resto del mundo. Por otra parte, puede generar también la ruptura de la paz la muestra del dolor cuando su selección informativa no se hace de acuerdo con los criterios de interés informativo, sino propagandístico (por ejemplo, en tiempos bélicos y prebélicos). Igualmente puede suceder, consciente o inconscientemente, con la cobertura del terrorismo cuando los informadores se dejan llevar por los reclamos terroristas y en vez de poner orden y paz donde ellos quieren que no haya, acaban sirviendo a sus objetivos.

Junto con el criterio de coordinación entre el derecho a la información y el resto de los derechos humanos, a la hora de elaborar el mensaje que finalmente se va a difundir, hay que tener en cuenta una serie de pautas que, si bien no son específicas de los mensajes informativos de sufrimiento y de dolor, adquieren una importancia y un carácter especiales cuando se aplican a estas situaciones. Dichos criterios son la precisión, la justicia, la proporcionalidad, la contextualización y el tono.

– *Precisión:* la verdad, elemento constitutivo de todo mensaje informativo, implica precisión. Por tratarse el dolor de un tema que ocupa un lugar tan central en la vida humana y por ser tan delicado y susceptible de causar consecuencias dañinas en los receptores, la autenticidad de los contenidos que se difundan ha de ser extremadamente exacta y cuidadosa[57].

Difundir con algún error listas de heridos o muertos en una tragedia, equivocar las circunstancias de un suceso, publicar la esquela de una persona viva, atribuir a un medicamento efectos que no

posee, inventar o tergiversar acciones, especialmente si son calumniosas y deshonrosas, no tiene ninguna justificación, a no ser que se hubieran puesto todos los medios que se tuvieran al alcance para evitarlo. Y, de cualquier modo, siempre hay que rectificar en la medida de lo posible los errores cometidos, aunque tal rectificación no compense al sufrimiento causado. Cuanto mayor sea el riesgo del daño que se puede causar con un mensaje, mayor ha de ser también la preocupación por asegurarse de su exactitud. En estas situaciones posiblemente deba ser exigible comprobar las informaciones más de una vez y no difundir inmediatamente todo lo que llega a la redacción[58].

Puesto que suele ser más fácil y más frecuente que las inexactitudes se cometan en los pormenores de una información, Ann Shearer recomienda “prestar escrupulosa atención a los detalles. Pero - dice también- demasiados detalles (...) pueden aumentar enormemente el dolor y las dificultades de los supervivientes”[59]. Y, sin embargo, las inexactitudes en los pequeños detalles, para quienes se ven afectados por ellas, suponen por lo general profundo dolor. “Hablando con gente que ha perdido a miembros de la familia de una forma trágica, ellos suelen poner énfasis en lo importante que es que los periodistas sean exactos cuando se trata de deletrear o pronunciar los nombres, los detalles de la vida de una persona, del impacto que la pérdida tiene en los supervivientes”[60].

La precisión ha de estar presente, también, en los pies de fotos, de modo que se eviten errores del tipo del que acompañaba unas imágenes de la maestra Christa McAuliffe como si recogieran la reacción de los miembros de su familia en el momento de la explosión del *Challenger* en el que ella viajaba, cuando en realidad la imagen había sido tomada antes de la explosión[61]. Y, del mismo modo, han de ser precisos los términos que se empleen para denominar enfermedades, tratamientos terapéuticos, distintos tipos de discapacidad, etc., así como a la hora de explicar en qué consisten, para contribuir de este modo a la formación de los receptores y para evitar errores en su utilización, en su compra o en su contratación, según sea el caso. Todo esto tiene que ver con el deber de formación del informador.

– *Justicia*: el mensaje de sufrimiento y de dolor, además de verdadero y preciso, ha de ser justo en un doble sentido: en el correspondiente a la información como acto de justicia (“dar a cada uno lo suyo”), y con el significado de que ni sobre ni falte nada. Hay que informar de lo que los receptores necesitan saber y de lo que tienen derecho a saber, y no hacerlo de lo que pertenezca exclusivamente a los dolientes. Es decir, hay que reflejar la realidad tal y como es y sólo en la medida en que sea necesaria para proporcionar una información comprensible y completa.

Por lo tanto, debe eliminarse del mensaje de sufrimiento y de dolor toda imagen o todo detalle

superfluo que no añade información, con más razón si la única finalidad de su inclusión es dotar de mayor impacto a la noticia y suscitar el morbo del receptor, si lejos de aportar algo interesante y necesario aumenta el sufrimiento ya existente o lo provoca de forma gratuita. Lo único que hay que difundir necesariamente es lo que se considere que tiene interés informativo; otro tipo de detalles podrán difundirse si no aumentan ni causan dolor de forma injustificada. Dice al respecto Manuel Menéndez Alzamora: “Habría que valorar en cada contexto si es necesario difundir toda la crudeza de la comisión de un delito como acompañamiento permanente a cualquier información sobre el mismo”[\[62\]](#).

El criterio de justicia también hace referencia al hecho de no dedicar a una información o a una imagen determinada más espacio o tiempo del necesario. El caso de las imágenes afecta especialmente a la televisión, pues aunque determinadas tomas de un escenario o de un sujeto doliente sean necesarias -o al menos útiles- para ilustrar la dimensión de una tragedia o el dramatismo de una información, probablemente no será necesario detener la cámara en ellas, ralentizar la velocidad o tomar un plano demasiado cercano. El sensacionalismo -o exageración del valor de una noticia, como lo ha definido el profesor Luka Brajnovic[\[63\]](#)- supone una degradación del trabajo periodístico. El principal problema, como se ha dicho, es que en las informaciones de sufrimiento y de dolor hay muchos elementos que favorecen la creación de mensajes sensacionalistas. Si bien es cierto que sus manifestaciones suelen ser muy expresivas, y que, por lo tanto, su transmisión informativa necesariamente estará llena de expresividad y de emoción, otra cosa es exagerarla centrando el mensaje exclusiva o principalmente en ello. Ahí se estaría entrando ya, a través de la difusión de dolor y de sufrimiento gratuitos e inmoderados, en el terreno, prohibido para el periodista, del sensacionalismo. Además, dramatizar demasiado un suceso o mostrarlo con excesiva crudeza puede acarrear su banalización y la posterior insensibilidad de los receptores ante nuevas situaciones similares, así como el rechazo y la repugnancia del público[\[64\]](#).

Ahora bien, hay que llegar a un equilibrio entre dar demasiada información y demasiado poca, ya que también se puede causar daño por omisión. Así, puede haber ocasiones en las que los afectados por un suceso se puedan sentir marginados en el sentido de faltos de información o de atención y apoyo por parte de los medios.

El criterio de justicia está íntimamente relacionado con el de proporcionalidad. A su vez, ambos remiten a un factor clave en los mensajes de sufrimiento y de dolor: la dosis adecuada para que se produzcan los efectos beneficiosos que la información de estas realidades puede y debe generar sin

que, por caer en excesos, conlleve consecuencias perjudiciales.

– *Proporcionalidad*: la aplicación del criterio de proporcionalidad a los mensajes informativos de sufrimiento y de dolor admite varios sentidos:

a) proporcionalidad en cuanto al tiempo o espacio que se dedica a un mensaje según la importancia informativa que tenga, según contribuya o no a que el receptor tenga un conocimiento cercano de la realidad[65]. No merece la misma dedicación una información necesaria que una información posible o útil[66].

b) proporcionalidad entre la frecuencia de la realidad sobre la que se informa y la cantidad de mensajes referidos a esa realidad, de manera que no se la deforme. La falta de proporcionalidad se puede dar por defecto o por exceso, si bien es cierto que no todo lo que sucede o existe es igualmente apto para su difusión por los medios, porque puede suceder que no tenga interés informativo o que sus características no se adecúen a las de los medios de comunicación. De ahí, por ejemplo, que habitualmente se informe mucho menos del daño psicológico que del físico[67], y que raramente se informe de los crímenes menos violentos[68].

c) proporcionalidad entre el posible daño que se va a causar con un mensaje y la necesidad informativa de su difusión[69].

d) proporcionalidad entre la naturaleza del bien perseguido y la del medio empleado: por ejemplo, entre el uso del dolor en un mensaje informativo y la promoción o la venta de un producto[70]. En este sentido, Menéndez Alzamora propone la “ponderación de la necesidad de la representación del dolor como soporte de otros contenidos informativos y establecimiento de aquellos fines que justificarían tal representación”[71].

– *Contexto*: dotar de contexto a una información es decisivo para que un mensaje sea informativo o quede en puro sensacionalismo, lo que, como se ha dicho, es uno de los principales riesgos de las informaciones de dolor. “No hay ninguna noticia ‘informativa’ o ‘sensacional’ en estado puro, - afirma Núñez Ladevéze- sino que hay que tener en cuenta la elaboración de la información por los periodistas y el enfoque del proceso mental que apliquen. La actitud contextual es decisiva y se manifiesta en la selección de palabras, en el estilo adoptado y en la ordenación textual de la información”[72].

La necesidad de contextualizar las informaciones no se refiere sólo a hacerlo espacio-

temporalmente, sino, de forma especial, a la necesidad de explicar su significado, las causas y consecuencias, en fin, a no presentar las informaciones como casos aislados, sino formando parte de la realidad social e informativa. La finalidad de la información no es sólo que el público esté al tanto y conozca lo que sucede en el mundo, sino que lo entienda, que le encuentre significado, y para eso es preciso informar también del contexto que rodea a un acontecimiento. Por eso, no aporta nada informativamente publicar o difundir una noticia escrita o una imagen de dolor sólo porque el periodista estaba ahí y captó ese dramático y emocional momento. Lo único que se puede lograr con ello es impactar al receptor, pero no prestarle ningún servicio o incrementar su entendimiento. “Si los periodistas ven los desastres como sucesos que simplemente suceden, no enriquecen a sus lectores”, dice con razón Deni Elliot[73]. Por eso este autor sugiere:

Los medios deberían centrarse en el significado contextual del suceso, más que en las víctimas o en el drama durante la cobertura de un desastre. La audiencia necesita una forma de poner el desastre en un contexto que le ayude a tomar decisiones inteligentes sobre cómo hacerle frente mientras está en progreso y cómo tratar con él después del hecho como parte de política pública. Las víctimas no quieren ni necesitan victimización adicional por la focalización de los medios en su trauma, ni la necesitan los lectores o espectadores[74].

Además, en el caso de las fotografías y según deduce Sue O'Brien de un estudio llevado a cabo entre varios diarios, si bien las reacciones no son unánimes al respecto, “la aceptación por el lector de imágenes duras es directamente proporcional a la idoneidad del texto que las acompañe”[75]. Es decir, depende de si aparecen o no contextualizadas.

Por otra parte, la falta de contexto en las informaciones puede traer otras consecuencias nocivas. Una imagen aislada, por ejemplo, puede simplificar demasiado asuntos que son complejos[76]. Un riesgo similar se corre con las informaciones en directo que se limitan a describir una situación en curso:

De forma paradójica, la motivación de los periodistas para cubrir un desastre mientras se está produciendo puede llevar a inexactitudes inintencionadas. Por ejemplo, la transmisión vía satélite hace posible a los periodistas cubrir la sangre y el caos reinante durante una crisis. Mientras que tal transmisión es ciertamente verdadera en el sentido de que las cámaras están recogiendo fielmente lo que está pasando, el dramático “*happening*” puede no ser exacto, una información completa que

facilita el entendimiento por el espectador[77].

La contextualización es especialmente importante en las noticias de dolor ya que, además de incrementar el conocimiento del receptor y de apelar a su responsabilidad, uno de sus objetivos debería ser aspirar a aliviar o a mitigar sin tardanza el sufrimiento de los dolientes y a hacer desaparecer sus causas y sus efectos más lamentables. Para ello, habrá que conocer qué es lo que ha llevado a esa situación con el objetivo de disponer los remedios necesarios para ponerle fin o para prevenir nuevas situaciones, labor que no siempre corresponderá a los informadores y desde luego no en solitario, pero en la que sí que deben hacer todo lo que esté en sus manos.

La necesidad de contextualizar las informaciones es asimismo inexcusable cuando se informa de culturas diferentes. Es preciso tener en cuenta las variaciones culturales en la vivencia del dolor, especialmente en el caso de la muerte y los ritos con que se celebra.

– *Tono*: en cuanto al tono que debe presidir los mensajes de sufrimiento y dolor, se debe informar desde la perspectiva de los dolientes, mostrando lo que para ellos supone vivir la situación por la que están atravesando[78]. En el mensaje informativo se debe poder percibir la humanidad del informador, su sensibilidad y su respeto hacia quienes sufren, aunque sin caer en el paternalismo o en *shows* conmovedores. Pero, al mismo tiempo, ha de ser una información esperanzadora, que no produzca desasosiego ni haga cundir el pánico innecesariamente.

Dichos criterios contrastan con los que rigen aquellos programas en los que, como denuncia Ignacio Ramonet, “se aborda lo trágico de la condición humana sin grandeza y sin ternura; sin voluntad de querer cambiar las cosas y menos aún de querer cambiar el mundo; son emisiones que consideran al hombre como un pobre y no al pobre como un hombre”[79]. Lo lógico es que cuando se informe del sufrimiento y el dolor se haga con la seriedad y el respeto que tales experiencias merecen, de ahí que no se pueda hacer ni un espectáculo ni un entretenimiento del sufrimiento y del dolor, pero sí que se transmita a los dolientes un sentimiento de ánimo, esperanza y apoyo, que no sólo se transmitan los problemas, sino también posibles soluciones, que sea una información que preste especial atención a la prevención, a los servicios y ayudas disponibles, que deje claro que siempre hay salidas. Con respecto a los discapacitados dice Roberto Martín: “Las personas que tienen estas limitaciones lo que quieren oír es que hay salida, que hay gente en su situación que lleva una vida normal. Que tener una minusvalía no es el fin del mundo”[80].

Desde otro punto de vista, el tono de los mensajes de sufrimiento y de dolor tiene que ver también

con la idea de Ettore Bernabei, antiguo director general de la Radio Televisión Italiana (RAI): “Se habla cíclicamente de temas como la inflación, el terrorismo o la corrupción, pero raramente se resalta el valor humano de los sufrimientos de los millones de personas que se ven envueltas en esos hechos”[81].

4. *Responsabilidad del receptor ante los mensajes de dolor y sufrimiento ajenos*

El proceso comunicativo no tendría sentido sin la existencia de unas personas que recibieran y asimilaran los mensajes puestos en forma por los emisores y difundidos a través de los medios de comunicación. Esto lleva a Ortego Costales a afirmar que “la información nace cuando entra por los ojos del lector”[82]. Los receptores son, de este modo, un elemento básico en el proceso informativo. La finalidad genérica de la actividad informativa es la satisfacción de su derecho a la información. Pero esto no les exime de cierta responsabilidad.

La palabra de quien la emite, o cualquier otro tipo de comunicación que parta de él, es la expresión de una disposición vital. Y una disposición vital es también la que determina su captación por parte del receptor. Tal denominador común es el que hace que el mensaje que se comunica mueva o incite, unilateral o recíprocamente, al receptor. En el fondo del ser que puede parecer más o menos insensible, la comunicación, por cualquier signo o modo de expresión, tiene su eco, su repercusión, que puede ser externamente imperceptible, pero que no por eso deja de ser real.

La disposición vital común que funda el carácter del ser humano es estar inclinado al bien, sentirse, por así decir, obligado frente a él. Si el hombre se vuelve indiferente al bien y, más todavía, si lo rechaza, abandona su carácter fundamental, se deshumaniza, se hace literalmente caótico, peligroso para sí mismo y para los demás. De ahí que Andrés Trapiello, en *El tejado de vidrio*, haya dicho: “El que no se estremece cuando ve a uno de esos viejos que miran dentro de las papeleras públicas, no sabe nada de sí mismo”[83]; Simonov, que “no existe ningún sufrimiento que nos pueda ser ajeno”[84]; y Jorge Vicente Arregui, que “en cuanto que morir es objetivamente un mal la reacción correcta ante la muerte, propia o del amigo, es la del horror y el llanto”[85]. Es decir, la reacción normal es que la contemplación del dolor y la muerte provoque dolor en quien los contempla. Lo inadecuado es disfrutar con las tragedias propias y ajenas. Y es que, como dice, por ejemplo, José Antonio Marina, hay sentimientos adecuados e inadecuados respecto de un valor presente[86].

Eso es lo que puede suceder con la recepción de mensajes de dolor, que puede servir para que el receptor comparta el sufrimiento ajeno y haga lo que pueda para aliviar al doliente, pero también

para que se entretenga y disfrute con el posible morbo que pueda encontrar en ellos; o, simplemente, el sujeto puede permanecer indiferente tras la recepción.

Amando de Miguel advierte con una gran dosis de realismo: “Es fácil suponer que el dolor ajeno excita la compasión propia, pero esa virtud admite todo género de excepciones e incluso sus contrarios”[87]. Sin embargo, que los receptores puedan acoger los mensajes de dolor con ánimo de entretenimiento y morbo no significa que el informador deba omitir su difusión. “La caridad no obliga a abstenerse de realizar una acción en sí misma honesta, por el hecho de saber que otros la van a aprovechar para el mal, si realizar tal acción es el único medio -física o, al menos, moralmente posible- para obtener un bien necesario o evitar un grave daño”[88].

El hecho es que si quien recibe las manifestaciones a través de las que se comunica el dolor no es capaz de interpretarlas adecuadamente, tal comunicación, en sentido estricto, no se lleva a cabo. Steves Kahn, en su referencia a la interpretación que las enfermeras han de hacer del sufrimiento de los pacientes, cita, tomándolo a su vez de la hermenéutica de Gadamer, los tres elementos que es preciso tener en cuenta: el texto, el contexto y el lector[89]. Según esto, las dificultades para una efectiva comunicación del sufrimiento pueden deberse a la falta de claridad del mensaje (el texto), dado que, como ya se ha señalado, con frecuencia está integrado por elementos difíciles de expresar y de entender; a la falta de conocimiento de los datos acerca del doliente y de su entorno necesarios para hacerse cargo realmente de lo que supone su dolor (el contexto); o a la falta de preparación o de disponibilidad del receptor (el lector) para acoger el mensaje. Los tres elementos han de estar presentes para que se logre una correcta interpretación. Y, a pesar de ello, no siempre es posible que se logre. Las dos primeras condiciones dependen del informador, pero, aseguradas éstas, la disponibilidad, o su falta, para comprender al doliente recae sobre el receptor.

Con respecto a las reacciones de los receptores en las informaciones de dolor, una de las cuestiones que, al mismo tiempo que asombra, confunde, es la ambivalencia de las opiniones acerca del tratamiento informativo de las tragedias y otros sucesos dolorosos. Aunque Paul Lester se refiere al público americano sus palabras se pueden aplicar en general a todos los receptores: “El público americano tiene una fascinación mórbida con la violencia y la tragedia, sin embargo este mismo público acusa a los periodistas de ser insensibles y cínicos y de explotar a las víctimas de tragedias”[90]. En concreto, según Ann Shearer, lo que el público encuentra más ofensivo son las imágenes de los dolientes en un estado emocional, las entrevistas a los parientes y a las víctimas afligidas, y la muestra de cuerpos muertos[91]. Las mismas conclusiones se desprenden del *Annual*

Report 1988-89 del Broadcasting Standards Council: el sentimiento general de que la privacidad de los supervivientes y sus parientes y la dignidad de los muertos debía ser protegida[92]. Y, sin embargo, las cifras de audiencia de los programas que difunden este tipo de informaciones parecen contradecir lo anterior.

El público tiene no sólo el derecho sino también el deber de exigir a los medios una información de calidad. Pero, al mismo tiempo, es también su deber ejercer una actitud responsable a la hora de la recepción.

5. Conclusión: Pasión por la excelencia y compasión por las personas

Lo vivo, personal y patético del dolor, que hace difícil su misma definición, plantea cuestiones que bordean los límites de las valoraciones éticas informativas, lo que convierte a la información acerca del dolor en un quehacer sumamente delicado que exige gran finura en su apreciación y en la previsión de sus efectos comunicativos. En los supuestos en los que se deba o se pueda informar del sufrimiento y del dolor hay que actuar con la prudencia necesaria para evitar que la información los provoque o aumente injustamente y, en el caso de que el daño resultante como consecuencia de la difusión de un mensaje sea inevitable, para que se procure minimizarlo. Probablemente, la mejor propuesta para lo que deba ser el tratamiento informativo del dolor está recogida en la frase de Steele con la que cerramos este trabajo: “Pasión por la excelencia y compasión por las personas”[93]. De su aplicación o no dependerá que la información sobre el dolor produzca efectos beneficiosos o perjudiciales, tanto en los sujetos dolientes como en los no dolientes.

[1] BRAJNOVIC, L., *Deontología periodística*, EUNSA, Pamplona, 1978, p. 64.

[2] LESTER, P., *Photojournalism. An ethical approach*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, etc., 1991, p. 4.

[3] ORTEGO COSTALES, J., *Noticia. Actualidad. Información*, EUNSA, Pamplona, 1966, p. 151.

[4] Cfr. STEELE, R., “To comfort and afflict”, *Media Ethics Update*, primavera 1992, p. 16.

[5] Véase MUÑOZ TORRES, J. R., “Sobre el carácter ejemplar de los contenidos informativos y su eficacia persuasiva”, en GARCIA-NOBLEJAS, J. J. Y SANCHEZ ARANDA, J. J. (eds.), *Información y persuasión*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra, Pamplona,

1990, pp. 201-208.

[6] Véase CHERMAK, S. M., *Victims in the news*, Westview Press, Boulder, 1995, pp. ix-x y 85-107.

[7] Así lo manifiestan, por ejemplo DEPPA, J., *The media and disasters. Pan Am 103*, New York University Press, Nueva York, 1994, y SHEARER, A., *Survivors and the media*, Libbey, Londres, 1991.

[8] La cadena norteamericana CBS, aunque advierte de la singularidad de cada caso, recoge en sus *News Standards* los siguientes criterios “generalmente aplicables” en los casos de “entrevistas con víctimas de accidentes u otras tragedias o sus familiares”:

-normalmente, evítelas, excepto cuando son esenciales para la historia; por ejemplo, cuando arrojan luz acerca de lo sucedido o acercan un asunto que podría ayudar a evitar futuras tragedias;

-sea moderado cuando las solicite y las lleve a cabo;

-no entreviste o no intente hacerlo a una persona que está en estado de *shock*;

-no intente hacer una entrevista hasta que no haya obtenido el permiso del entrevistado.

[9] ELLIOT, D., “Moral requirements and picture choice”, en LESTER, P., *Images that injure*, Greenwood Press, Westport, 1996, p. 6.

[10] “Handle with care”, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.

[11] Recogido en GERSH, D., “Crime victims and the media”, *Editor and Publisher*, 26.IX.92, p. 13.

[12] Cfr. OCHBERG, F., “Interviewing victims. A better way”, <http://journalism.msu.edu/CCAS/journalism/vicmed/victim.html>, mayo 1996.

[13] Cfr. SHEARER, A., *op. cit.*, p. 55.

[14] STEELE, R. Y SCANLAN, CH., “Was I wrong? a reporter’s reflections on the ‘Death Beat’”, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.

[15] Cit. por STEELE, R., en “The Bummer Beat: TV reporting on tragedy and victims”, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.

[16] Esto sucedió con el caso del entonces ya retirado tenista Arthur Ashe, quien, según sus declaraciones, se vio obligado a revelar públicamente que había contraído el SIDA en un momento en el que no deseaba hacerlo. En abril de 1992 un periodista del *USA Today* se enteró de que el tenista padecía la enfermedad y se puso en contacto con él para confirmarlo. Ashe ni lo negó ni lo confirmó, pero al día siguiente convocó una rueda de prensa en donde reconoció públicamente su enfermedad.

[17] MEYERS, C., “Justifying harms: right to know vs. interest in knowing”, *Journal of Mass*

Media Ethics, (Utah), 1993, vol. 8, nº 3, p. 145, nota 12.

[18] GONZALEZ GAITANO, N., *El deber de respeto a la intimidad*, EUNSA, Pamplona, 1990, p. 176. El autor, sin embargo, sostiene la tesis, no compartida por la autora de este artículo, de que la intimidad no es objeto de un derecho humano. De todas formas, y pese a esta aclaración, sus palabras son útiles para apoyar la idea de la no obligatoriedad del sujeto de dar a conocer su intimidad.

[19] Véase DESANTES GUANTER, J. M^a., entre otros escritos, “De la libertad de expresión al derecho a la información”, en *Persona y Derecho*, 24, 1991, p. 39; *Información y derecho*, Universidad Católica de Chile, Escuela de Periodismo, Santiago de Chile, 1990, pp. 18-20; y en *El público y la información*, Segovia, 1986, p. 61.

[20] Cfr. GONZALEZ GAITANO, N., *Op. Cit.*, p. 80.

[21] TERRASA, E., “Información y dolor”, *Comunicación y Sociedad*, 1994, vol. VII, nº 2, p. 169.

[22] MENENDEZ ALZAMORA, M., “Intimidad y tratamiento del dolor en el ordenamiento informativo español”, en *Comunicación y Sociedad*, 1994, vol. VII, nº 2, p. 131.

[23] BRAJNOVIC, L., *op. cit.*, p. 152

[24] BLACK, J., STEELE, B. AND BARNEY, R., *Doing ethics in journalism*, Allyn and Bacon, Boston, etc., 1995, p. 196. A propósito del mencionado programa, no es la única iniciativa para ayudar a que los sujetos dolientes aprendan a tratar con los medios y a ser conscientes de sus derechos. Es interesante ver el web dedicado a las víctimas de crímenes del “Unofficial Wisconsin Crime Victims Page”, <http://www.mailbag.com/users/derene/rights.htm#top> (mayo 1996), el de “The National Victim Center”, <http://www.nvc.org/> (mayo 1996) y, aunque dirigido especialmente a los informadores, el “Victims and the Media”, <http://journalism.msu.edu/CCAS/journalism/vicmed/victim.html> (mayo 1996). En concreto, en “The Unofficial Wisconsin Crime Victims Homepage” se apuntan los siguientes derechos de los sujetos dolientes: a permanecer en silencio y no conceder entrevistas, a sufrir en privado, a elegir el momento y el lugar para hacer las entrevistas, a seleccionar a un portavoz o a hacer llegar su punto de vista a través de un comunicado, a pedir que se retiren imágenes ofensivas, e excluir a los niños de las entrevistas, a pedir que se rectifique un reportaje inexacto, a no responder preguntas inapropiadas, a contar la historia por completo, a que no se use su fotografía, a ser tratado con dignidad y respeto en todo momento.

[25] Cfr. DAY, L., *Ethics in media communications*, Wadsworth Publishig Company, Belmont, California, 1991, p. 111.

[26] STEELE, R., “Journalist and tragedy: a passion for excellence and compassion for people”, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.

[27] Dice MONTGOMERY, L.: “De todas las respuestas a una pregunta abierta sobre cómo deberían los periodistas cambiar el modo como cubren los incidentes de terrorismo internacional, la más común era la sugerencia de que la pregunta ‘how do you feel’ fuera eliminada”, cit. por CRELINSTEN, R. D., en PALETZ, D. L. AND SCHMID, A. P. (eds.), *Terrorism and the media*, Sage, Newbury Park, 1992, p. 209.

[28] Cfr. GOODWIN, H. E., *Groping for ethics in journalism*, Iowa State University Press, Ames, Iowa, 1987, p. 259.

[29] COHEN, M. en STEELE, B., “Reporting on victims: The professional’s advice”, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.

[30] Cit. por DEPPA, J., *op. cit.*, p. 176.

[31] Véase DESANTES GUANTER, J. M^a., “El acotamiento de la verdad en el relato informativo”, en BARRERA, C. y JIMENO, M. A. (eds.), *La información como relato*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra, Pamplona, 1991, pp. 741-750.

[32] Cfr. SHEARER, A., *op. cit.*, p. 56.

[33] “Hay formas de sufrimiento que obligan a enmudecer, en las que no es posible ninguna conversación, y en las que el hombre deja de reaccionar como un sujeto humano. (...) El respeto y la consideración a aquellos que sufren *in extremis* imponen silencio”, SÖLLE, D., *Sufrimiento*, Sígueme, Salamanca, 1978, p. 74.

[34] DEPPA, J., *op. cit.*, p. 67.

[35] Por ejemplo, la compra de droga por un programa informativo para filmar a un drogadicto pinchándose ante las cámaras.

[36] DEPPA, J., *op. cit.*, p. 186.

[37] GRISEZ, G. y SHAW, R., *Ser persona: curso de ética*, Rialp, Madrid, 1993, p. 155.

[38] Véase las opiniones y las pautas recogidas en SHERER, M. D., “Bibliography of grief”, en *News Photographer*, agosto, 1986, pp. 23-38.

[39] HERTZBERG, M., en *Ibíd.*, p. 30. Sobre la vestimenta de los fotógrafos, véase también HOY, F., *Photojournalism: the visual approach*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1993 (2^a ed.), p. 149.

[40] BAULUZ, J., en IBARZ, J., “Fotografía comprometida”, *Revista de la Comunicación de La Vanguardia*, 30.V.95.

[41] Mc LEISH, R., *Radio production: a manual for broadcasters*, Focal Press, Oxford, 1995 (3^a ed.), p. 39.

[42] LOBATON, F., “Información y dolor”, *Comunicación y Sociedad*, 1994, vol. VII, n^o 2, p. 36.

[43] Cfr. DEPPA, J., *op. cit.*, p. 62.

[44] Cit. en PEREZ LATRE, F. J., “Robert Kennedy: un caso de comunicación ante la violencia y el dolor”, *Comunicación y Sociedad*, 1994, vol. VII, n^o 2, p. 154.

[45] BRYANT, G., “Emotion and the photographer’s role”, *Journal of Mass Media Ethics*, 1986, vol. 2, n^o 2, p. 34.

[46] “Piedad e indignación brotan por igual de la misma situación de injusticia, si bien la una atiende ante todo a quien la sufre, mientras la otra a quien la comete”, ARTETA, A., *La compasión*, Paidós, Barcelona, 1996, p. 51.

[47] Cfr. LEWIS, C. S., *The problem of pain*, Bles, London, 1943, p. 96.

[48] En relación con este tema, se desarrolla con frecuencia la discusión acerca de si, ante una situación de peligro que el informador esté presenciando, debe hacer su trabajo informativo o si debe socorrer a quien lo necesite. Aunque las opiniones acerca de esta cuestión son diversas, el periodista que se encuentre en alguna de estas situaciones debería socorrer a quienes lo necesiten en la medida su ayuda sea precisa. Es decir, si hay otras personas que ya lo están haciendo, su deber está entonces en cubrir la información sin molestar.

[49] STEELE, R., *To comfort ...*, *op. cit.*, p. 16.

[50] KOBRE, K., *Photojournalism: the professionals' approach*, Kurtin & London, Nueva York, 1980, p. 65.

[51] Cit. por STEELE, B., en “Journalists and trauma: secondary victims”, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.

[52] Puede verse un desarrollo de este principio en DESANTES GUANTER, J. M^a., BEL MALLÉN, I., CORREDOIRA Y ALFONSO, L., COUSIDO GONZALEZ, M^a. P. Y GARCIA SANZ, R. M^a., *Derecho de la información (II). Los mensajes informativos*, Colex, Madrid, 1994.

[53] Cfr. SORIA, C., “Derecho a la información y derecho a la vida”, en INNERARITY, D. Y VAZ, A. (eds.), *Información y derechos humanos*, EUNSA, Pamplona, 1987, pp. 70-71.

[54] Cfr. TERRASA, E., “La información sobre el dolor: una reformulación de términos”, *Comunicación y Sociedad*, 1994, vol. VII, n^o 2., p. 169.

[55] BAULUZ, J., *op. cit.*

[56] CRUZ, P. R., en VV. AA., *Discapacidad e Información*, Secretaría General del Real Patronato de Prevención y de Atención a personas con minusvalía, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid, 1992, p. 169.

[57] “La credibilidad de los medios es vital durante los desastres. El mensaje de los medios más exacto puede ser que nadie está realmente seguro de la situación en ese momento. Los periodistas están obligados a mantener su promesa de exactitud; no hay un principio ético competente que justifique ser el primero con informaciones posiblemente incorrectas”, ELLIOT, D., en WALTER, L. M., WILKINS, L., AND WALTERS, T. (eds.), *Bad tidings. Communication and Catastrophe*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, 1989, p. 170.

[58] Esta es una de las prácticas que denuncia Holton en la cobertura de grandes tragedias. Véase HOLTON, J. L., “Planning for chaos”, *The Quill*, noviembre 1985, pp. 14-22. Por su parte, las *Producer's Guidelines* de la BBC, en el capítulo 4, artículo 5.1., llama la atención acerca de la misma idea.

[59] SHEARER, A., *op. cit.*, p. 22.

[60] STEELE, B. AND SCANLAN, CH., “The Bummer Beat: covering tragedy and victims”, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.

[61] Cfr. RIVERS, W. L. AND MATHEWS, C., *Ethics for the media*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, (etc.), 1988, p. 143.

[62] MENENDEZ ALZAMORA, M., *op. cit.*, p. 135.

[63] Cfr. BRAJNOVIC, L., *op. cit.*, p. 145.

[64] Aunque sería cuestionable, es lo que pudo suceder en algunos casos con los anuncios de tráfico para prevenir accidentes correspondientes a las Campañas Divulgativas de 1993 y 1994.

[65] Cfr. ORTEGO COSTALES, J., *op. cit.*, p. 123.

[66] Gabriel Galdón señala la justa proporción como el criterio que ha de regir las informaciones útiles, no necesarias. Véase GALDON LOPEZ, G., *Desinformación: métodos, aspectos y soluciones*, EUNSA, Pamplona, 1994, p. 152.

[67] Cfr. CHERMAK, S. M., *op. cit.*, p. 70 y 170.

[68] Cfr. *Ibíd*, p. 176.

[69] En este sentido, se cuestionaron mucho las revelaciones que contenían un reportaje que preparaba el semanario norteamericano *Newsweek* en el que se iba a denunciar que el almirante y jefe de operaciones de la Marina de EEUU, Jeremy Michael Boorda, portaba dos medallas falsas supuestamente otorgadas en reconocimiento a su valor. El almirante, cuya carrera militar era hasta entonces intachable, se suicidó el 16 de mayo de 1996 al parecer por el daño en su honor que el reportaje le iba a causar cuando se hiciera público. Véase, PARRADO, J. A., “El honor perdido del almirante Boorda”, *El Mundo*, 24.V.96, p. 72.

[70] AZNAR GOMEZ, H., *op. cit.*, p. 76.

[71] MENENDEZ ALZAMORA, M., *op. cit.*, p. 135.

[72] NUÑEZ LADEVEZE, L., *Manual para periodismo*, Ariel, Barcelona, 1991, p. 44.

[73] ELLIOT, D., *op. cit.*, p. 169.

[74] *Ibíd*, p. 170.

[75] O'BRIEN, S., “Eye on Soweto. A study of factors in news photo use”, *Journal of Mass Media Ethics*, 1993, vol. 8, nº 2, p. 84.

[76] Circunstancia que se denuncia en SHARKLEY, J., “When pictures drive foreign policy. Somalia raises serious questions about media influence”, *American Journalism Review*, diciembre 1993, pp. 14-19.

[77] ELLIOT, D., *op. cit.*, p. 169.

[78] Cfr. GINER, J. A. y SORIA, C., en SORIA, C. (ed.), *Prensa, paz, violencia y terrorismo*, Pamplona, 1990 (2ª ed.), p. 66.

[79] Cit. por PIEDRAHITA, M., “Hipnotizados por la teletabloide”, *El Mundo. Comunicación*, año V, nº 135, 5.II.93, p. 2.

[80] MARTIN, R., *La radio ante las minusvalías*, ponencia presentada en las “Jornadas sobre discapacidad y medios de comunicación”, Salamanca, 27 de noviembre de 1996.

[81] El texto reproducido corresponde al resumen de la clausura en Roma del XXVI Congreso UNIV por CONTRERAS, D., “Para que el sufrimiento no excluya la felicidad”, *ACEPRENSA*, servicio 52/93, 21.IV.93, p. 2.

[82] ORTEGO COSTALES, *op. cit.*, p. 151.

[83] Cit. por SORIA SAIZ, C., “Fundamentos éticos de la presunción de inocencia o la legitimidad del periodismo de denuncia”, *Comunicación y Sociedad*, 1997, vol. IX, nº 1 y 2, p. 215.

[84] Cit. por SÖLLE, D., *op. cit.*, p. 174.

[85] V. ARREGUI, J., *El horror de morir*, Tibidabo, Barcelona, 1992, p. 359.

[86] Véase MARINA, J. A., *El laberinto sentimental*, Anagrama, Barcelona, 1996, p. 238.

[87] DE MIGUEL, A., *La sociedad española 1994-95*, Alianza Editorial, Madrid, 1995, p. 181.

[88] CUERVO, F., *Cuestiones morales de uso más frecuente*, Rialp, Madrid, 1994, p. 146.

[89] Véase KAHN, D. L. y STEEVES, R. H.: “The experience of suffering: conceptual clarification and theoretical definition”, *Journal of Advanced Nursing*, 1986, 11, pp. 623-631.

[90] Cit. por BROWN, J. E., “News photographs and the pornography of grief”, *Journal of Mass Media Ethics*, 1986, vol. 2, nº 2, p. 43.

[91] Cfr. SHEARER, A., *op. cit.*, p. 5.

[92] Cit. *Ibíd*, p. 5.

[93] De ese modo resume STEELE el papel del periodista en la cobertura de tragedias. Véase *Journalist and tragedy: a passion for excellence and a compassion for people*, <http://www.nando.net/prof/poynter/vcethic.html>, Poynter Online, mayo 1996.