

La cobertura televisiva del terremoto desde la ciudadanía

El 27 de febrero de 2010 tuvo lugar en Chile un terremoto y maremoto grado 8,8 en escala Richter que dejó 525 víctimas fatales, 500 mil viviendas destruidas o con daño severo y alrededor de 2 millones de damnificados. Es considerado como el segundo sismo más fuerte en Chile y uno de los seis más fuertes de los que el planeta tenga memoria.

La televisión abierta jugó un rol de primera importancia, pero la forma en que cubrió este evento ha sido objeto de un fuerte debate en la opinión pública y ha sido especialmente cuestionada por el énfasis en los episodios más trágicos y violentos del terremoto.

¿Cómo reaccionaron los televidentes frente a la cobertura del terremoto entregada por la televisión?

Según un estudio realizado por el CNTV inmediatamente después del terremoto las imágenes de destrucción y devastación general (40%), devastación costera (39%), sufrimiento de las personas afectadas (8%) y de saqueo (6%) fueron las que más impactaron a las audiencias. Estas imágenes desencadenaron en los televidentes fuertes emociones que iban desde la preocupación (90%) hasta la vergüenza (49%), pasando por la motivación para ayudar (86%), la tristeza (86%), la esperanza (79%), el temor (78%), la rabia (68%) y el orgullo (58%).

Es sistemática la referencia a los efectos emocionales sobre los niños, especialmente, los de menor edad. Los principales síntomas detectados son la angustia, la inseguridad, las pesadillas, el miedo a estar solo y la alteración del sueño. Según los padres estas reacciones no se explican necesariamente por el impacto mismo del terremoto, sino que más bien hay que atribuir las a los efectos de la cobertura televisiva.

La crítica al sensacionalismo –donde predomina la construcción dramática de la noticia por sobre su componente informativo– fue un tema transversal en los televidentes, que estiman que aquí hubo «exageración», «exceso» y «manipulación» destinados a obtener un mayor «rating» en el contexto de competencia entre los distintos canales que cubrieron la catástrofe.

La repetición excesiva de imágenes fuertes y de gran intensidad fue una de las principales estrategias empleadas por la televisión, generando saturación emocional en los

televidentes. Esta profusión repetitiva de imágenes prolongó a través de la pantalla el impacto emocional del terremoto para las audiencias e incluso gatilló sintomatología ansiosa en muchas personas que no vivieron directamente la tragedia.

Se critica además la lógica invasiva empleada por algunos periodistas que irrumpen de manera impertinente en la intimidad de las personas en la búsqueda de emociones fuertes y de primera mano. En esta explotación mediática de la intimidad se percibe una clara transgresión a la dignidad de las personas y a su derecho a la privacidad.

En el mismo registro, los televidentes experimentan la incómoda sensación de que introducir personajes de la farándula² en la cobertura televisiva del terremoto implicó por un lado, desmerecer la gravedad de la situación y el sentido trágico de los sucesos, y por otro, atentar contra la dignidad y el respeto de las personas que están viviendo en sus propios cuerpos y pertenencias la dura realidad de la catástrofe.

Dada esta situación es importante que en nuestro país exista un protocolo que regule el rol de la televisión en los escenarios de catástrofe, integrándola a un plan local y nacional de intervención en crisis que coordine y articule instituciones, organizaciones sociales y comunidades en torno a las siguientes líneas generales:

- Respeto a la dignidad y derechos de las personas afectadas.
- Mantener a la población informada acerca de lo ocurrido (constatando los daños materiales y humanos producidos) y de la evolución de los hechos. Esto posibilita a las personas tomar las mejores decisiones posibles en la elaboración de sus acciones.
- Contribuir a la contención emocional de las personas afectadas y al desarrollo de sentimientos de seguridad, autoconfianza y tranquilidad que aminoren el impacto psicológico de la crisis.
- La televisión debe contribuir a fortalecer la confianza de la comunidad en sus propios recursos y en las instituciones y organismos que prestan apoyo.
- Finalmente, debiera cumplir a su vez funciones propias de un canal de servicio público facilitando las campañas de ayuda y de búsqueda de personas, la información sobre el funcionamiento de los servicios básicos y la entrega de información especializada a cargo de expertos para una mejor comprensión del fenómeno.