

La deontologia en episodis d'emergència. Estudi d'un cas i consideracions per a un exercici comunicatiu responsable

Carles Pont Sorribes

Resum

Les situacions d'emergència presenten una extraordinària complexitat per al periodisme. Els professionals de la informació es troben condicionats per les presses, la pressió i, sovint, per la improvisació. Els darrers anys a Catalunya la cobertura d'alguns episodis ha pres una dimensió pública per les reiterades queixes de l'opinió pública pel tractament deontològic dels mitjans de comunicació respecte a alguns casos de crisi. En aquest article analitzem un episodi recent i proper, l'anomenat «cas Carmel». A partir de l'estudi de vuit mitjans de comunicació, hem fet una delimitació dels problemes deontològics i ètics que es van plantejar en aquest cas. En aquesta recerca també es fan algunes propostes raonades per millorar la difusió d'informació en episodis crítics. Aquestes s'argumenten a partir de la investigació del cas Carmel i de diferents propostes elaborades per teòrics i organismes de regulació o d'autoregulació periodística.

PARAULES CLAU: periodisme, comunicació de risc, comunicació de crisi, Carmel, deontologia.

Deontology in emergency situations. A case study and considerations for a responsible communication exercise

Abstract

Emergency situations represent an extremely complex phenomenon for journalists who are conditioned by time constraints, the need to improvise and other pressures. Over recent years, the media's coverage of certain crises has generated public criticism. This article analyses a local story from 2005, the so-called Carmel Case. Based on eight communication media, we outline a number of deontological and ethical issues that this

case raises and we make some well-reasoned proposals for improving media coverage of emergency situations. Some proposals are based on our research into the Carmel Case and others are made by media theorists and regulatory bodies.

KEYWORDS: journalism, risk communication, crisis communication, Carmel, deontology.

Introducció

Els episodis de crisi o emergència situen l'activitat dels actors informatius (mitjans de comunicació i gestors comunicatius de l'Administració) davant d'un repte d'extraordinària complexitat. Són molts els aspectes transcendentals que afecten les relacions entre actors en aquest tipus de situacions; tanmateix, d'entre tots, en sobresurt el respecte deontològic i ètic.

La preferència de l'opinió pública per les situacions crítiques ha quedat demostrada des de diferents perspectives teòriques. Així, per exemple, a partir d'arguments sociològics, psicoanalítics i cognoscitius, autors com Van Dijk (1990: 178) expliquen la preferència que el públic receptor té pels esdeveniments catastròfics. L'autor exposa com a base de les seves hipòtesis l'autosatisfacció del receptor pel fet de no sentir-se afectat per l'esdeveniment negatiu. Per tant, tot allò que pot anar malament per als altres és un estímul d'evasió per a un mateix.

Les notícies negatives, però, també poden esdevenir una informació preventiva o de serveis per a l'opinió pública. És a dir, les notícies desgraciades són una mena de simulació dels possibles incidents que podem patir en un esdevenidor. A més, l'autoafirmació del rol personal i social en els esdeveniments negatius causats per comportaments marginals propicien que hi hagi una diferenciació del receptor i del seu grup respecte als protagonistes dels fets negatius (Van Dijk, 1990: 178-180). Només tenint en compte alguns dels arguments que ens planteja Van Dijk, és oportú reflexionar sobre el repte que plantegen les situacions d'emergència per a la professió periodística. La informació que es dona als ciutadans quan es produeix un terratrèmol, un incendi o una tragèdia industrial (química, nuclear...) és socialment molt rellevant i d'una transcendent responsabilitat professional. Ara bé, és cert que en alguns aspectes, com el respecte deontològic, s'han detectat algunes mancances o vulneracions ètiques importants per part dels comunicadors en molts episodis viscuts els darrers anys. En aquest text intentarem detectar-ne les més importants i proposarem algunes consideracions per tenir especial cura amb el respecte deontològic i ètic en situacions especialment crítiques.

Objectius i mètode

Aquest article es planteja com a primer objectiu delimitar els problemes deontològics de l'anomenat «cas Carmel». D'altra banda, també es vol contribuir a la millora de la difusió de la informació a l'opinió pública en casos de crisi. Es faran algunes propostes i recomanacions raonades per millorar la difusió d'informació en episodis crítics. Aquestes, sense la pretensió de ser exhaustives, s'argumentaran a partir de diferents propostes elaborades per teòrics i organismes de regulació.

Des d'un punt de vista metodològic, s'ha dut a terme un estudi de la cobertura informativa que van donar vuit mitjans de comunicació sobre l'esfondrament del túnel de maniobres de les obres del metro de la línia 5 al barri barceloní del Carmel,¹ el gener de l'any 2005. S'ha fet un estudi sincrònic del que van publicar i emetre aquests vuit mitjans: les quatre televisions de més audiència de Catalunya (TV3, Antena 3, Tele 5 i TVE)² i els quatre diaris generalistes de més difusió a Catalunya (*La Vanguardia*, *El Periódico*, *El País* i *l'Avui*).³ Les dates triades per al corpus d'anàlisi són les compreses entre la jornada de l'accident al barri del Carmel, el dia 27 de gener de 2005, i fins a quinze dies naturals més tard, el dia 10 de febrer de 2005.

Per dur a terme la sistematització metodològica, s'han pres com a referència els quatre principis deontològics de caràcter general que proposa Alsius (1999: 48-52) en el tesaurus deontològic de la televisió informativa: principi de responsabilitat, de veracitat o veritat, de justícia i de llibertat. Alsius recull les aportacions, entre d'altres, de Thomas V. Cooper i Edmund Lambeth, que l'ajuden a delimitar uns principis «universals» de l'ètica. El principi de responsabilitat és l'evidència dels efectes que causen les conductes irresponsables. La deontologia periodística assumeix aquesta idea en la mesura en què la informació esdevé patrimoni de la societat i que es posa en qüestió el plantejament mercantilista sobre la seva difusió (Alsius, 1999: 340). El principi de veritat s'estableix a partir de trets genèrics com la veritat i la veracitat. És a dir, la fidelitat als fets ocorreguts i a l'objectivitat. Per al periodista, l'adhesió al principi té dos fronts principals: el procés de recerca de la informació i el de la seva difusió (Alsius, 1999: 60). El principi de justícia explicita la imparcialitat o equitat. El terme *justícia*, en canvi, és menys usat en obres d'ètica periodística i no hi ha unanimitat a l'hora de decidir quins són els comportaments que ens fan ser realment més justos (Alsius, 1999: 172). Finalment, el principi de llibertat està lligat a la llibertat d'expressió i és un dels grans eixos de la deontologia periodística, en el mateix ordre que la justícia. La lliure circulació de missatges a través dels mitjans de comunicació ha d'estar garantida i ha de guiar la tasca professional dels periodistes, tal com recull el codi deontològic de l'ASNE (American

Society of Newspapers Editors). Aquest darrer principi no s'ha considerat en aquesta recerca per la dificultat de detectar objectivament el seu compliment amb la metodologia emprada.

L'estudi quantitatiu dels criteris deontològics s'ha complementat amb la inclusió d'un estudi més aprofundit des del punt de vista qualitatiu. S'ha procedit a recollir les paraules, les expressions i els girs utilitzats en els rotatius i les televisions de la mostra. Un cop s'han obtingut les dades, s'ha procedit a creuar-les i a analitzar cadascun dels valors obtinguts.

Resultats de l'estudi deontològic del cas Carmel

La divisió dels criteris deontològics s'ha fet a partir de tres dels quatre principis establerts per Alsius (1998): principi de veritat, principi de justícia i principi de responsabilitat.⁴ D'aquests tres principis s'ha analitzat sistemàticament tant el nombre de vegades que es vulneraven (part quantitativa) com el contingut que no s'ajustava a algun dels ítems establerts (part qualitativa). De l'anàlisi dels criteris establerts, se'n desprèn que les cadenes de televisió van incomplir més que els rotatius els criteris deontològics establerts en aquesta recerca (64 % del total). En canvi, els diaris analitzats van ser més respectuosos amb els aspectes deontològics (36 % restant). Les cadenes televisives privades tenen un índex de no seguiment dels criteris deontològics molt superior a les públiques. Antena 3, amb el 22 %, i Tele 5, amb el 21 %, són els mitjans de comunicació que més vegades no van respectar els criteris deontològics del conjunt de mitjans analitzats. TV3 obté un 11 % del total i TVE el 9 %. Els diaris *La Vanguardia* (15 %) i *l'Avui* (9 %) van ser menys respectuosos amb els codis ètics que els seus competidors *El País*, amb una transgressió del 6 %, i *El Periódico de Catalunya*, amb un 7 %.

El principi menys respectat pels mitjans de comunicació estudiats és el de veritat. Aquest va ser transgredit un total de 129 ocasions. El segon més comptabilitzat és el principi de responsabilitat, amb 64 impactes i, a molta distància, el principi de justícia, que no va ser respectat 18 vegades. En percentatge, el principi de veritat no va ser aplicat en un 61,2 %, el de responsabilitat en un 30,3 % i el de justícia en un 8,5 %.

Pel que fa a l'anàlisi qualitativa, s'han analitzat, del principi de responsabilitat, els aspectes que fan referència a la privadesa de les persones i a la primacia de la vida i la seguretat dels humans davant d'una situació d'emergència. La confecció de textos o la reproducció d'imatges, siguin fotografies (diaris) o enregistraments d'un vídeo informatiu (televisió), amb una clara intromissió a la intimitat, s'ha produït fins a 32 vegades en els vuit mitjans analitzats. Un exemple d'omissió d'aquest criteri va ser la reproducció de les imatges dels veïns del

bloc de pisos demolit a la zona més afectada per l'esvoranc del barri del Carmel. Es van mostrar escenes de la deixalleria de Nou Barris habilitada per l'Ajuntament de Barcelona amb els veïns intentant trobar entre la runa objectes personals perduts.⁵ Les imatges no respectaven la intimitat d'aquelles persones que havien perdut les seves pertinences i que intentaven recuperar-ne una part entre munts de runa i objectes de tota mena. Es mostraven fortament afligides o directament plorant davant dels informadors.

D'altra banda, el mateix procés de demolició de l'edifici esmentat també va comportar que quedessin al descobert molts dels objectes de les persones afectades. Es podien observar des dels quadres penjats a les parets dels pisos fins a les pertinences més personals que havien quedat als habitatges. Aquestes van ser reproduïdes, majoritàriament, en primer pla. Com recomana el Consell de l'Audiovisual de Catalunya,⁶ cal evitar enginyers electrònics com ara els *zooms* de les càmeres o altres que magnifiquen la desgràcia, sobretot en aquest cas, perquè van entrar sense consentiment en la intimitat dels veïns dels pisos que s'estaven demolint.⁷ Si tenim en compte el que representa el dret a la privadesa, queda clar que cal evitar la intromissió física en un espai de caràcter privat o que es considerava circumstancialment de caràcter privat.

Un dels altres ítems que fan referència al respecte de la privadesa és la protecció dels menors. Els mitjans van mantenir una cura especial per aquest col·lectiu, encara que es van reproduir algunes imatges i fotografies amb nens enmig de la desgràcia o entre familiars en escenes de dolor. En total es comptabilitzen 8 casos d'omissió d'aquesta norma.

Pel que fa a la reproducció del dolor i el sofriment de les persones afectades, s'han comptabilitzat un total de 20 casos. Majoritàriament, fan referència a persones ploroses o en estat clar d'aflició.⁸ Les televisions privades representen el 60 % de la transgressió d'aquesta norma: Tele 5 i Antena 3 sumen 12 de les 20 vegades que es van emetre imatges dels afectats en estat clar de dolor o sofriment.

En un altre ordre, del principi de veritat els vuit mitjans estudiats van prescindir 49 ocasions de la precisió i exactitud que requeria un tipus d'informació com la que va afectar milers de persones al barri del Carmel de Barcelona. La suma de tots els vuit mitjans analitzats revela que, en percentatge, les cadenes de televisió, llevat de TV3 (8,2 % del total), van ser els mitjans que més van obviar aquests criteris: Antena 3 (26,5 %), Tele 5 (24,5 %) i TVE (20,4 %). Els diaris en cap cas van superar el 8,2 % (*El Periódico*) i un 4,1 % del total dels vuit mitjans analitzats (*La Vanguardia*, *l'Avui* i *El País*).

Pel que fa a la difusió de xifres, una televisió⁹ va iniciar l'informatiu assegurant que «cien mil familias» havien estat desallotjades de casa seva, quan en realitat volia dir mil persones. També un altre operador televisiu parla de «mani-

festación multitudinaria de vecinos del Carmel»,¹⁰ quan en realitat eren uns centenars de persones les que protestaven per la seva situació. Un dels rotatius parla de «exiliados»¹¹ per referir-se a les persones que s'havien quedat sense casa, en una clara manca de tacte en l'ús de l'adjectiu per referir-se a les persones que havien estat desallotjades de casa seva.

De l'atemptat de l'any 2001 contra les Torres Bessones de Nova York quedarà, sembla que per molt temps, l'expressió «zona zero» per referir-nos al punt exacte on es produeix la catàstrofe. La pregunta que cal formular-se és si tothom entén l'expressió i si els mitjans de comunicació de masses poden difondre-la sense cap tipus de contextualització, o si en totes les situacions es pot fer servir aquest recurs metafòric per referir-se al punt més desastrós. En els fets ocorreguts al barri del Carmel de Barcelona, l'ús del terme *zona zero* es va convertir en un recurs abusiu, i a vegades poc exacte, sobretot utilitzat per les televisions.¹²

El sensacionalisme i l'espectacularització va ser l'ítem que en més ocasions van transgredir els mitjans de comunicació estudiats, un total de 54 vegades, en especial les cadenes de televisió privades, com Tele 5 (20,4 %) i Antena 3 (24,1 %). Alguns exemples il·lustren l'espectacularització del cas i, sobretot, l'abús del sensacionalisme per donar les informacions. Les televisions utilitzaven als *cairons* (títols del sumari) alguns titulars poc afortunats: «Este barrio es una ruina»,¹³ «Esto se hunde»,¹⁴ «La pesadilla continúa»...¹⁵ Els diaris també van utilitzar titulars com: «Lágrimas en el Carmel»,¹⁶ «El Carmel s'ensorra»¹⁷ o «El reencuentro fue un mar de lágrimas».¹⁸

Els exemples que s'han vist són un compendi d'alguns dels més destacats que es podien trobar en els titulars dels mitjans de comunicació analitzats. En els textos, les expressions que contribuïen a la dramatització i espectacularització del cas també abundaven. En reproduïm algunes frases i expressions: «El fantasma de nuevos derribos se abalanza sobre el Carmel», «Ruina total»¹⁹ o «La realidad es que los vecinos del Carmel viven con inquietantes sismógrafos en sus casas...».²⁰

Del principi de veritat també s'ha estudiat l'epígraf que Alsius (1999: 92) anomena *neutralitat valorativa* i, dins d'aquest, especialment la necessària separació entre opinió i informació en els gèneres informatius. En total es van comptabilitzar 26 casos en què els mitjans van barrejar gèneres informatius i d'opinió. Els mitjans que més van ometre aquest precepte deontològic van ser els diaris *La Vanguardia* (34,6 %) i *El País* (19,2 %), juntament amb Antena 3 (19,2 %).

Detallarem alguns dels casos detectats i que fan especial referència a la confrontació política. Un diari publicava algunes notícies (gènere informatiu) amb aquests continguts: «Los convergentes, siempre dados a buscar culpables en el

Gobierno [...]» o «Convergència i Unió fue ayer el más puro ejemplo de la fe del converso [...]. Casualmente, el entonces consejero de Política Territorial de CiU y técnico en obras públicas...».²¹

En referència als recursos dineraris que l'Administració destinaria a la zona afectada, es deia: «Lo bueno, bonito y barato no funciona».²² Un conductor de televisió afirmava, sobre la compareixença al Parlament del conseller de Política Territorial i Obres Públiques (PTOP), Joaquim Nadal: «Los vecinos del Carmel no creo que estén del todo satisfechos con esta explicación...»²³ o «Clos *improvisa* en quatre dies un pla de reforma del barri».²⁴ El període en què els mitjans de comunicació van ser menys curiosos amb aquest precepte és el que correspon als darrers dies de l'anàlisi, coincidint amb el debat polític del cas i amb la compareixença al Parlament del conseller Joaquim Nadal per donar explicacions del cas.

Del thesaurus confeccionat per Alsius (1999: 171), també s'ha triat el principi de justícia per detectar, principalment, les unitats en què no s'inclouen diferents versions o punts de vista. S'han comptabilitzat 18 impactes, un 8,5 % del total dels criteris deontològics aplicats en aquesta recerca.

Les televisions privades, Antena 3 (33,3 %) i Tele 5 (22,2 %), han estat els mitjans que menys han seguit aquest precepte. Per contra, els diaris *El País* (0 %), *l'Avui* i *El Periódico* (5,6 %) són els que més han procurat incloure informacions amb diferents punts de vista i actors representatius de la crisi del Carmel. Gran part dels mitjans analitzats (*La Vanguardia*, TV3 i TVE) han obtingut un 11,1 % dels impactes totals.

Una de les mancances que més es va detectar en el cas Carmel és l'opinió dels tècnics (enginyers, arquitectes, geòlegs...). Per boca d'aquests parlaven els actors polítics i alguns mitjans de comunicació fins i tot ho escrivien: «Los pocos ingenieros que se ponen al otro lado del teléfono para hablar del accidente del Carmel rechazan pronunciarse a favor o en contra de la utilización de uno u otro método».²⁵ Aquesta mancança va afavorir que moltes unitats continguessin informacions poc contrastades, i no sempre per responsabilitat dels periodistes, sinó perquè no hi havia tècnics disposats a parlar amb els informadors.

En algunes informacions dels debats o compareixences institucionals hi ha una manca de pluralitat informativa. Per exemple, un operador de televisió²⁶ explica en una unitat informativa tot el ple monogràfic del Carmel celebrat a l'Ajuntament de Barcelona el dia 4 de febrer de 2005 amb l'única reacció del Partit Popular (PP). La mateixa cadena²⁷ repeteix el dia 8 de febrer una nova informació únicament amb una inserció del PP; la resta dels grups de l'oposició (CiU) o el mateix Govern de la Generalitat no hi apareixen.

Una altra cadena televisiva²⁸ edita un vídeo informatiu on es diu que «El único grupo que tiene las manos más libres es el PP...», fent referència al ple de

l'Ajuntament. En aquesta notícia, només hi surt el Partit Popular i tampoc no es dóna veu ni al Govern ni a l'alcalde. Un operador²⁹ va editar una informació dels grups municipals en què només parlava una part de l'oposició, en aquest cas CiU, i no el PP.

La imparcialitat i la manca de punts de vista diferents es van obviar en informacions de caire polític, com hem vist. Malgrat tot, és remarcable que en un cas com el del Carmel, on els experts, com els enginyers o els geòlegs, tenien un paper fonamental a l'hora de donar explicacions, autosilenciessin les seves opinions.

Consideracions per a un exercici comunicatiu deontològicament responsable

En aquest punt es recullen algunes consideracions dels principals problemes deontològics que planteja una cobertura d'emergències. La proposta es fa en coherència amb els principis deontològics establerts a l'estudi de cas d'aquesta investigació i es fonamenta amb aportacions d'autors com Aznar (2005), Camps (2001) i Ochberg (2002), del Consell de l'Audiovisual de Catalunya (2001-2004), del Conseil Supérieur Audiovisuel i de la Michigan State University School of Journalism.³⁰

Les propostes plantejades en aquest article es divideixen a partir dels dos actors principals que intervenen informativament en una situació d'emergència: les administracions i els mitjans de comunicació. Per a cadascun d'aquests dos autors es proposa un seguit de recomanacions que hem dividit en sis apartats: 1) Requeriment d'informació; 2) Llenguatge; 3) Imatges; 4) Dades sobre víctimes; 5) Fonts, entrevistes i testimonis, i 6) Altres consideracions.

En el requeriment de la informació (1), les autoritats han d'assumir l'assistència als mitjans amb un tracte d'igualtat, però també un tracte diligent; és una part fonamental del principi de llibertat en la relació amb les fonts d'informació i amb els conflictes d'interessos. Els periodistes han d'ajustar les seves demandes d'informació coneixent que la primera prioritat quan es produeix un desastre són les persones i l'atenció als damnificats (principi de responsabilitat - prioritat en l'ajut humanitari).

En l'ús del llenguatge (2), les autoritats han de defugir de l'ambigüitat. Els equips de socors han de facilitar la interpretació de les dades, els indrets i els termes tècnics de la desgràcia. Han de permetre que el periodista tingui informació detallada sobre el nom i l'indret exacte d'un succés o el nom i la composició del líquid en un vessament químic, per posar un exemple.

Els professionals de la informació han d'evitar el sensacionalisme i l'espectacularització (principi de llibertat) i la conjectura sobre el succés. Cal vigilar el

TAULA 1. Consideracions per a un exercici periodístic deontològicament responsable

	<i>Administració</i>	<i>Mitjans de comunicació</i>
1. Requeriment d'informació	Assumir l'assistència als mitjans amb un tracte diligent i igualitari.	Tenen prioritat les tasques d'emergència i d'auxili a les víctimes.
2. Llenguatge	No s'ha de permetre l'ambigüitat. Cal facilitar la interpretació de dades, indrets i termes tècnics. Exemple: el nom de les substàncies d'un vessament químic o l'indret d'un succés.	Evitar l'espectacularització i l'especulació o conjectura. Cal vigilar el lèxic. Evitar frases fetes i adjectius que dramatitzin.
3. Imatges	Facilitar l'accés dels reporters gràfics a l'indret del sinistre per evitar l'actuació lliure dels professionals.	Vigilar la utilització del <i>zoom</i> . Evitar efectes i recursos que facin espectacular un succés. Evitar plans curts de persones ferides, patint o moribundes. No utilitzar imatges d'arxiu. Editar les imatges de videoafeccionats.
4. Dades sobre víctimes	Facilitar als periodistes les dades tan bon punt es tenen. Difondre el nombre de víctimes amb la màxima exactitud possible.	Informació provada i precisa. No aventurar relacions de víctimes fins que no són oficials.
5. Fonts, entrevistes i testimonis	Les autoritats, sobretot els polítics, han d'evitar la sobreactuació i la temptació de ser protagonistes. Evitar les declaracions rutinàries sense contingut.	Donar informació detallada, provada i contrastada. Cal evitar el patiment dels testimonis. Les entrevistes les han de fer amb el consentiment previ de la persona entrevistada.
6. Altres consideracions	Les declaracions de dol oficial han de ser contingudes. Evitar la participació de menors. S'han de respectar les persones amb independència del país, la raça o l'ètnia afectada.	

FONT: Alsius (1999); Aznar (2005); CAC; CSA; Michigan State University School of Journalism.

lèxic i refusar les frases fetes i els adjectius que dramatitzin. La precisió en el llenguatge és imprescindible per a una cobertura èticament i deontològicament correcta, responnent al principi de veritat, i més específicament a l'exactitud de les informacions.

Lligat amb el principi de veritat, cal evitar l'excés i l'espectacularització de la informació, sobretot els periodistes gràfics, en les imatges (3) que es difonen. Els professionals han de vigilar la utilització del *zoom*. Han d'evitar efectes i recursos que facin espectacular un succés i defugir de plans curts de persones ferides o moribundes. El periodista gràfic és responsable del treball de camp, però a les redaccions, els editors no haurien de permetre la utilització d'imatges d'arxiu, i han d'editar totes les imatges de persones afeccionades (videoafeccionats) que faciliten informació, a fi i efecte d'evitar possibles transgressions ètiques o deontològiques.

Un dels altres temes especialment importants en la cobertura de catàstrofes són les dades sobre víctimes (4). Les autoritats han de facilitar als periodistes les dades tan bon punt les tenen i han de difondre el nombre de víctimes amb la màxima celeritat possible, d'acord amb les circumstàncies. L'ús de testimonis, fonts i entrevistes sovint genera tibantors. Es proposa que les autoritats, sobretot els polítics, evitin la sobreactuació i la temptació de ser els protagonistes públics del succés. És important que defugin de les actuacions o declaracions rutinàries sense contingut.

Pel que fa a les fonts, les entrevistes i els testimonis (5), els periodistes i els mitjans han de donar informació detallada, provada i contrastada. És a dir, és més important retenir una informació que donar-la incompleta o inexacta. Els periodistes han d'evitar el dolor als testimonis i prescindir de les persones visiblement afectades pel succés. El periodista, també en cas d'emergència, ha de demanar el consentiment a la persona entrevistada per procedir a fer-li l'entreviu (principi de responsabilitat - invasió de la intimitat - dolor i sofriment).

Altres aspectes rellevants (6) de la deontologia en casos d'emergència són evitar la participació de menors (principi de responsabilitat - protecció dels menors) i respectar les persones afectades pel sinistre amb independència de la raça, l'ètnia o el país. Cada vegada més s'estableixen unes regles o actituds professionals en els desastres que afecten el conjunt dels ciutadans d'un país, però s'obliden quan fan referència a persones d'altres països o races (principi de justícia - tractament de grups desfavorits). Un exemple en serien els accidents de persones immigrants amb pasteres a l'estret de Gibraltar o la imatge de nens a l'Àfrica o en conflictes armats d'arreu del món. Generalment, el codi ètic que s'aplica en els casos de crisi nostrats s'oblida per a la resta de crisis en què hi ha persones d'altres races, ètnies o cultures.

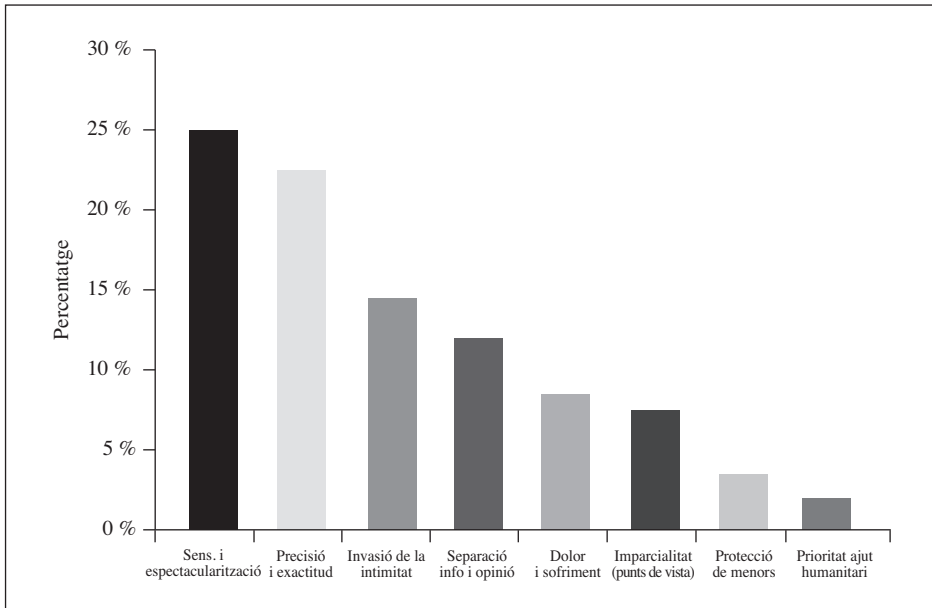
Conclusions

Les situacions d'aflicció i dolor que es generen en episodis de crisi provoquen una alteració emocional entre els damnificats molt visible. Semblantment, provoquen en la professió periodística una ostensible alteració de les rutines de producció. Aquesta situació pot generar una tendència dels informadors a presentar les notícies emfasitzant la part més espectacular del succés, amb la possible vulneració de preceptes deontològics bàsics com el respecte a la privadesa de les persones damnificades o l'emissió i reiteració d'escenes de dolor i sofriment.

El Codi deontològic subscrit pel Col·legi de Periodistes de Catalunya i el Consell de la Informació de Catalunya estableix específicament, en el punt 9, que cal «respectar el dret de les persones a la seva pròpia intimitat i imatge, especialment en casos o esdeveniments que generin situacions d'aflicció o dolor, evitant la intromissió gratuïta i les especulacions innecessàries sobre els seus sentiments i les circumstàncies, sobretot quan les persones afectades ho explicitin».

Els informadors (periodistes o responsables de comunicació de l'Administració) disposen de guies d'orientació professional, codis deontològics, llibres d'estil i recomanacions d'organismes de supervisió i control dels mitjans de comunicació. Malgrat aquests documents d'autoregulació deontològica, s'observa una reiterada vulneració que pot tenir diferents causes: desconeixement per part dels periodistes dels documents d'autoregulació, oblit o deixadesa per part del mateix informador, o una estratègia empresarial que tendeix a empènyer el periodista cap a la transgressió per liderar els índexs d'audiència i les xifres de vendes.

Específicament de la investigació del cas Carmel podem concloure que, d'entre els criteris deontològics menys respectats per part dels mitjans de comunicació, en sobresurt el sensacionalisme i la contribució a l'espectacle de les informacions (25,6 %). La manca de precisió i exactitud en les informacions aglutina un 23,2 % i, en tercera posició, es transgredeix la invasió a la intimitat de les persones, sobretot dels damnificats (15,2 %). La separació entre informació i opinió suma el 12,3 % del total d'incompliments dels criteris establerts en aquesta recerca (vegeu el gràfic 1). Es detecta que a mesura que passen les jornades i es polititza el cas es reiteren les informacions en les quals no es fa una distinció clara entre fets i opinions. D'altra banda, el 9,5 % de les notícies no van respectar el dolor i sofriment de les persones afectades pel sinistre. Un 8,5 % de les informacions analitzades van ser parcials i no van respectar els diferents punts de vista que calen per tal que una notícia sigui veraç i rigorosa. Un 3,8 % de les informacions van afectar la necessària protecció dels menors i, finalment,



GRÀFIC 1. Percentatge d'omissió dels criteris deontològics establerts a la investigació (total de mitjans). Font i elaboració pròpies.

en un 1,9 % es va considerar prioritari donar notícies que no pas respectar l'ajut humanitari i la seguretat de les persones.

Els mitjans de comunicació van ser poc curosos amb el respecte de la privadesa de les persones. Els dos operadors privats de televisió analitzats sumen el 60 % del total de les transgressions dels vuit mitjans estudiats pel que fa a la reproducció de dolor i sofriment de les persones damnificades per l'accident. Les cadenes de televisió van ser menys exactes i precises en la difusió de la informació que els rotatius. Tres operadors televisius, Tele 5, Antena 3 i TVE, aglutinen el 75 % de les unitats on es vulnera el precepte d'exactitud i precisió.

Finalment, i des d'un punt de vista més genèric, es pot concloure que en la informació d'episodis de crisi hi ha una vulneració d'alguns preceptes i codis ètics i deontològics d'autoregulació. S'observa una tendència a l'espectacularització, poc respecte a la privadesa de les persones damnificades i una reiteració de les escenes de dolor i sofriment. A aquestes conclusions s'arriba a partir de l'estudi presentat aquí d'algunes recerques publicades³¹ en les quals ha participat l'autor d'aquest article.

Bibliografia

- ALSÍUS, Salvador. *Ètica i periodisme*. Barcelona: Pòrtic, 1998.
 — *Codis ètics del periodisme televisiu*. Barcelona: Pòrtic, 1999.
- ALTHEIDE, David L. *Creating Fear: News and the Construction of Crisis*. Nova York: Aldine de Gruyter Inc., 2002.
- AZNAR, Hugo. *Ètica de la comunicació y nuevos retos sociales: Códigos y recomendaciones para los medios*. Barcelona: Paidós, 2005.
- BECK, Ulrich. *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo Veintiuno de España, 2002.
- BURNETT, J. «A Strategic approach to manage crises». *Public Relations Review*, vol. 24, núm. 4 (1998), p. 475-488.
- CAMPS, Victòria. «El què i el com de la informació de qualitat». *Quaderns del CAC* [Barcelona: Consell de l'Audiovisual de Catalunya], núm. 9 (2001), p. 12-18.
- CASASÚS, Josep Maria; CÁCERES, Johanna. *Els enllaços entre els serveis d'emergència i els mitjans de comunicació en situacions de crisi: Les catàstrofes naturals*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. Observatori de la Comunicació Científica, 1999.
- CONSELL DE L'AUDIOVISUAL DE CATALUNYA. *Quaderns del CAC* [Barcelona: Consell de l'Audiovisual de Catalunya], núm. 9 (2001): *El tractament informatiu de les tragèdies personals*. [Monogràfic]
- DIJK, Teun Adrianus van. *La noticia como discurso: Comprensión, estructura y producción de la información*. Barcelona: Paidós, 1990.
- FARRÉ, Jordi; FERNÁNDEZ CAVIA, Josep (ed.). *Comunicació i risc petroquímico a Tarragona: De les definicions a les pràctiques institucionals*. Tarragona: Publicacions URV-Cossetània, 2007.
- GIDDENS, Anthony. *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza, 1993.
- GIL CALVO, Enrique. *El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*. Madrid: Alianza Editorial, 2004.
- JENSEN, K. B.; JANKOWSKI, N. W. (ed.). *Metodologías cualitativas de investigación en comunicación de masas*. Barcelona: Bosch, 1993.
- LUHMANN, Niklas. *Sociología del riesgo*. Guadalajara, Mèxic: Universidad Iberoamericana: Universidad de Guadalajara, 1992.
- MURDOCK, Graham; HORLICK-JONES, Tom; PETTS, Judith. *Social Amplification of Risk: The Media and the Public*. Contract Research Report. Health & Safety Executive (HSE), University of Birmingham, 2000.
- OCHBERG, Frank. «Interviewing victims: a better way». A: *Victims and the Media Program* [en línia]. Michigan State University School of Journalism, 2002. <<http://victims.jrn.msu.edu/public/articles/ochberg.html>> [Consulta: setembre 2007]

Notes

(1) L'estudi deontològic del Carmel és una versió revisada de la tesi doctoral de l'autor de l'article: *Protocols, actors i comunicació institucional en episodis d'emergència. Estudi de la gestió informativa de l'esfondrament d'un túnel al Carmel de Barcelona*, Barcelona, Universitat Pompeu Fabra, 2008. Dirigida pel Dr. Josep Gifreu i Pinsach.

(2) Segons dades de l'Estudi General de Mitjans (EGM). Onada de l'octubre de 2004 al maig de 2005.

(3) Segons dades de l'Oficina de Justificació de la Difusió (OJD) sobre mitjans impresos en la categoria de diaris d'informació general.

(4) Malgrat conèixer la jurisprudència sobre aspectes de vulneració ètica i deontològica (Carrillo, 1992; Carreras, 1996), s'ha optat per fer una tria més orientada a l'autoregulació professional que als aspectes estrictament legals i jurídics.

(5) Antena 3 migdia (5-2-2005) i Tele 5 nit (5-2-2005), entre altres exemples.

(6) «El tractament informatiu de les tragèdies personals», *Quaderns del CAC* (Barcelona, Consell de l'Audiovisual de Catalunya), núm. 9 (2001).

(7) *La Vanguardia* (2-2-2005), «Vivir», p. 2; *Avui* (2-2-2005), portada i p. 27; Tele 5 migdia (2-2-2005); Antena 3 nit (1-1-05); TV3 nit (1-2-2005), entre altres exemples.

(8) Tele 5 migdia (27-1-2005, 01-02-2005); *El Periódico* (28-1-2005), p. 4; Antena 3 migdia (1-02-2005), entre altres exemples.

(9) TVE migdia (27-1-2005).

(10) Tele 5 nit (5-2-2005).

(11) *La Vanguardia* (29-1-05).

(12) Antena 3 nit (6-2-2005, 7-2-2005, 8-2-2005); Tele 5 nit (6-2-2005); TV3 (2-2-2005, 6-2-2005), entre altres.

(13) Tele 5 nit (28-1-2005).

(14) Tele 5 nit (03-02-2005).

(15) Antena 3 migdia (2-2-2005).

(16) *La Vanguardia* (02-02-2005).

(17) *Avui* (28-1-2005), portada.

(18) *El País* (29-1-2005), edició Catalunya, p. 4.

(19) *La Vanguardia* (29-1-2005), «Vivir», p. 1.; (01-02-2005) «Vivir», p. 1.

(20) TVE migdia (10-2-2005).

(21) *El País* (8-2-2005), edició Catalunya, p. 6.; (10-2-2005), edició Catalunya, p. 5.

(22) *La Vanguardia* (10-2-2005), «Vivir», p. 1-2.

(23) Antena 3 migdia (9-02-2005).

(24) *Avui* (08/02/2005), portada.

(25) *La Vanguardia* (8-2-2005), p. 8.

(26) Antena 3 migdia (4-2-2005).

(27) Vegeu nota 26.

(28) Tele 5 migdia (4-2-2005).

(29) TV3 migdia (28-1-2005).

(30) Michigan State University School of Journalism, *Victims and the media program. Exploring ways to assist the media in reporting on crime, trauma and catastrophe*, <<http://victims.jrn.msu.edu>> (consulta: 15 novembre 2006).

(31) Carles PONT i Sergi CORTIÑAS, «Actores periodísticos y políticos en momentos de crisis: un estudio de caso», *Comunicar*, núm. 27 (2006), ISSN 1134-3478; Carles PONT, «Protocolos informatius i risc químic al Camp de Tarragona», a J. FARRÉ i J. FERNÁNDEZ (ed.), *Comunicació i risc petroquímico a Tarragona: De les definicions a les pràctiques institucionals*, Tarragona, Servei de Publicacions de la URV i Cossetània Edicions, 2007, ISBN 978-84-8424-095-2, p. 226-240.

Dades de l'autor

Carles Pont Sorribes és professor del Departament de Comunicació de la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i doctor en comunicació social per la mateixa universitat. És llicenciat en periodisme i diplomant en ciències de l'educació. Els seus àmbits d'estudi són la comunicació de risc i crisi, la comunicació política i l'estudi històric dels mitjans de comunicació. És autor del llibre *Comunicació i crisi: La gestió de la comunicació pública en episodis d'emergència* (UOC, 2009) i coautor del llibre *Història de la premsa andorrana 1917-2005* (Govern d'Andorra, 2009). És membre dels grups d'investigació en comunicació i periodisme de la UPF UNICA i GRP. Com a periodista ha treballat en diferents mitjans de comunicació catalans i andorrans.