

La estructura narrativa de sucesos catastróficos en los medios de comunicación

ANDRÉS GARCÍA GÓMEZ

*Centro Europeo de Investigación Social de Emergencias
de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias*

INTRODUCCIÓN

Esta conferencia forma parte de las conclusiones de un estudio realizado durante varios años, cuyos objetivos fueron propuestos por Andrés García (CEISE) y que fue diseñado y dirigido por el catedrático Manuel Martín Serrano (EURODOXA). En el mismo, a través de varios Delphis que hacían referencia a eventos catastróficos tanto naturales como tecnológicos, participaron más de 60 periodistas de los diversos medios de comunicación, tanto escritos como de audio y audio-visuales. La forma y manera en que este colectivo afrontó, indagó y relató las distintas fases del desarrollo de las emergencias, fundamenta el contenido de esta conferencia.

La pertinencia y valor de las conclusiones de este estudio, de las cuales sólo una parte se expondrán en esta conferencia, se da en varios sentidos.

- En primer lugar porque sirve de contrastación, ratificación, sistematización y ampliación de las conclusiones de otros estudios anteriores: *Tratamiento periodístico de los sucesos acaecidos en Galicia con ocasión del embarrancamiento del buque Cason*, Génesis García y Andrés García, CEISE-DGPC, 1986-1989; *Imagen de Correos en los medios de comunicación a raíz de las cartas bomba*, Génesis García y Andrés García, Ministerio de Transportes, 1989-1992.
- En segundo lugar, el análisis estructural, sistemático y científico, de la narrativa periodística sobre noticias catastróficas, complementa otros estudios que se han realizado sobre los medios de comunicación en situación de emergencia, como son los de credibilidad (Hans Peter Peter) o los del rol de los periodistas (Takao Matsumura). Es decir, llena un vacío de las ciencias

sociales en esta área, e intenta afrontar un campo que hasta el momento no había pasado de la informalidad de una charla de café, en la que todos hablamos pero nadie sabe.

- En tercer lugar, los resultados y conclusiones de este trabajo, son un útil instrumento, tanto de comprensión como de trabajo, para todos aquellos que con responsabilidad (política, técnica e informativa) en la gestión y lucha contra los efectos de una catástrofe, quieran encontrar una mejor coordinación y cooperación con los medios de comunicación.

La, a veces, dificultosa relación entre gestores y cuerpos de intervención en emergencias con los medios de comunicación, hace que en ocasiones se explique atribuyéndoles, generalmente de forma infundada, a los periodistas una mala fe distorsionadora de los hechos o, cuando menos, ignorancia sobre lo acontecido. Esta postura, además de ser poco constructiva, sí refleja los prejuicios que los gestores e intervinientes en emergencias tienen sobre los medios de comunicación y su incapacidad para comunicarse de forma eficaz con los mismos. Reitero que decimos «a veces», pues no faltan los casos y ocasiones en los que las relaciones entre gestores y medios de comunicación son fructíferas y positivas de modo evidente; pero dado lo que hay en juego (bienes y vidas masivas de personas) tanto por corregir el «a veces» como mejorar las relaciones que ya son buenas, merece la pena hacer un esfuerzo por comprender y entender al otro, ya sea en una u otra dirección.

LA ESTRUCTURA QUE TIENEN LAS NARRACIONES DE LAS CATÁSTROFES

Cuando acontece una catástrofe semejante a las que se han utilizado para realizar este estudio se rompe en alguna medida la continuidad de la vida cotidiana y se ve más o menos afectada la organización de las relaciones sociales. Por eso una catástrofe es ocasión en la que se pone a prueba la solidez de los vínculos entre los miembros de la comunidad y la capacidad de las instituciones para afrontar la desorganización. Desde el punto de vista del comunicador profesional que se enfrenta con estos acontecimientos *cabe pautar la catástrofe como una tragedia* (en el sentido técnico del término): clase de narración cuyo *pathos* procede de la dialéctica entre *orden roto/orden restituido*.

No queremos afirmar que los periodistas busquen deliberadamente en Eurípides o en Esquilo los modelos narrativos para contar lo que sucede cuando surge una catástrofe. Nos limitamos a llamar la atención sobre la clase de estructura comunicativa que hemos observado, al analizar la naturaleza de los datos que buscan los comunicadores y la forma en la que organizan la narración de la catástrofe.

Lo mismo que sucede en la tragedia, el relato de la catástrofe gira en torno a la condición *imprevisible* de un accidente, natural o tecnológico; suceso que ha sido propiciado por la *acción* del hombre, empeñado en domesticar las fuerzas de la naturaleza. El comunicador se recrea en la descripción de las causas de la catástrofe, de sus manifestaciones y sobre todo de sus efectos. Hace ver que, cuando se creía que todo estaba bajo control, el incidente libera fuerzas que el hombre no puede dominar. El relato muestra la *insuficiencia de las medidas de seguridad*, supuestamente a prueba de cualquier fallo. Para ello insiste en la descripción de lo que no se debía de haber intentado, y sin embargo se intentó; de lo que se debía de haber hecho, y sin embargo no se hizo. Se nos describe el espectáculo del agua y del fuego subrayando su poder destructor. Lo mismo que en la tragedia, se da voz a los informantes para que puedan contar con toda precisión *cuántos* han sido los muertos, *cuántos* los heridos, *cuántos* los desplazados de sus hogares; y cuanto mayor resulte la magnitud del *balance de las víctimas*, mejor se ilustra que la calamidad es una desgracia colectiva, y por esa misma razón un castigo público. A tenor de lo ya dicho, es fácil identificar la culpa que le hace acreedora a la comunidad de una expiación por el fuego o por la inundación. Es la misma que aparece en Prometeo: *la arrogancia* –en este caso tecnológica–, cuya máxima manifestación consiste en querer suplantar las leyes naturales por los designios humanos.

También se mantiene el relato periodístico de las catástrofes fiel al esquema de la tragedia, cuando se refiere a los Personajes implicados en los acontecimientos. Los sujetos humanos que «toman la palabra» representan a las instituciones sociales. Aquí no cuentan ni las opiniones ni los sentimientos privados, sino los juicios y las pasiones colectivas. Intervienen para narrar lo que le ha sucedido; son *portavoces* de las instituciones y de las empresas implicadas en la catástrofe; intervienen en tanto que *técnicos* conocedores de lo que está sucediendo y de lo que todavía está por suceder. Como se ve, se reproducen roles que nunca faltan en la tragedia. Precisamente en el orden que se han mencionado es fácil identificar al «coro», a «los mensajeros de los protagonistas» y los «los augures».

Como cabía esperar, *los protagonistas* del relato son las instituciones, y no los individuos. En este caso, la máscara que les identifica es *la función* que desempeñan en la organización social. Por ejemplo el MOPU que hace obras públicas; la EMPRESA que explota la central nuclear; la GUARDIA CIVIL que acude en socorro de las víctimas. Cada institución implicada en el acontecer *encarna intereses*, y por lo tanto *representa pasiones*. Por ejemplo: *temor* a que se descubra la ineptitud; *ambición* económica desmedida y falta de escrúpulos; *abnegación* y *solidaridad* en la ayuda al prójimo. Los comunicadores profesionales no siempre otorgan los papeles de héroes y de antihéroes a las mismas instituciones; pero, en todo caso, se empeñan en identificar un «bueno» y un «malo». En ocasiones estos papeles recaen en Organismos de la Administración, y en otras, en Corporaciones Privadas.

Completan el esquema narrativo las figuras de los destinatarios y de los narradores. Son destinatarios de los esfuerzos por paliar los efectos de la catástrofe «las víctimas», presentadas siempre como un colectivo. Los destinatarios son quienes tienen derecho a que ningún esfuerzo o recurso sea excluido para llevar el socorro; pero juegan un papel pasivo, muy en contradicción con la actitud de autoprotección que trata de difundir Protección Civil. De hecho, el narrador se reserva el derecho a no informarles de lo que «no conviene que sepan». Son narradores los propios «profesionales de la comunicación» y algunas instituciones que asumen circunstancialmente ese papel; entre ellas, Protección Civil.

Es consustancial a la narración trágica la existencia de un desenlace. Pero la conclusión difiere según el modo en el que transcurran las cosas:

- A) Cuando finalmente se dominan las causas de la catástrofe, el comunicador profesional recurre muy tópicamente a las reglas establecidas: elabora un relato que tuvo un planteamiento, un nudo, y por fin una conclusión. La conclusión consiste en que *el orden roto ha sido finalmente restablecido*. Ese restablecimiento se debe a dos factores:
- El primero, *los poderes excepcionales que posee el héroe*, para paliar el desaguisado producido por el antihéroe. Por ejemplo, los recursos humanos y técnicos con los que cuentan las Fuerzas de Seguridad del Estado para salvar a la población; la capacidad logística del MOPU para recanalizar las aguas desbordadas, etc.
 - El segundo factor es *la reconciliación de las fuerzas naturales con el hombre*: «por fin deja de llover», «el fuego acaba extinguiéndose», etc. Es fácil captar la analogía con la intervención piadosa de los Dioses a favor de los hombres, que aparece en la Tragedia.
- B) Cuando el desenlace es falso, porque el problema se reproduce tiempo más tarde con mayor gravedad y el fenómeno escapa definitivamente de control, la situación creada no se pautó como una tragedia. Así ha ocurrido en uno de los supuestos. En «Valdellano», al final de la prueba se planteó que, cuando parecía que las dificultades habían sido vencidas, se produce una fuga radiactiva muy grave. En este caso, el abandono de la forma narrativa de tragedia se hace para pasar a la estructura narrativa del relato épico. Los narradores se convierten en *portavoces* de los responsables de organizar el salvamento. La dirección colectiva se atribuye a las instituciones que posean más *autoridad*. Ya sólo hay dirigentes, auxiliares, y una comunidad que debe conocer y acatar unas instrucciones, que son inapelables.

- El relato en clave trágica de un desastre se refiere a la *expiación* de la arrogancia humana por el sufrimiento y por el esfuerzo. El relato en clave épica de ese mismo desastre se refiere a la *supervivencia* biológica de la comunidad por la obediencia y por el altruismo; entendido este último término como la disposición a sacrificar la propia vida por la salvación del grupo.

A modo de resumen:

Así pues, queda establecido con toda certeza que los comunicadores profesionales tratan sistemáticamente las catástrofes como tragedias. El *pathos* de este tratamiento narrativo reside en referirse al quebrantamiento del orden cotidiano y en la puesta en entredicho de la eficacia de la organización, para en su momento mostrar que se restaura la continuidad de las relaciones sociales y el funcionamiento de las instituciones. Entre el momento del quebranto, generado por fuerzas naturales o tecnológicas, que escapan al control humano, y el momento del regreso a la normalidad, ha mediado la intervención de Actores que representan a colectivos, y no a sujetos individuales.

El número de tales personajes, los papeles que desempeñan y los comportamientos que llevan a cabo están prescritos muy ritualmente. Se encontrará siempre un único Héroe (acompañado o no de otros auxiliares); en este caso, la Institución, generalmente del Estado –por ejemplo el Ejército– que se enfrenta con tenacidad y, sobre todo, con poderosas herramientas contra las fuerzas desatadas, encarnando la solidaridad.

Aparecerá un *único* Antihéroe; (acompañado o no de cómplices), en este caso otra Institución, generalmente privada –por ejemplo, la empresa constructora de la instalación siniestrada– a la que se le hace responsable de lo sucedido, atribuyéndole o bien incapacidad, o bien rapacidad; móviles que explicarían imprevisiones y descuidos.

Aparecen ciertamente los Destinatarios: en este caso los afectados, a quienes hay que salvar o aliviar de sus desgracias; pero a quienes se les otorga el papel de Pacientes y no de Agentes participantes en el control de su propio destino.

Se encontrará indefectiblemente el Coro, a quien el Narrador profesional le encomienda que vaya creando el clima para la catarsis colectiva. El Coro es el vehículo para los momentos patéticos del relato, y en ocasiones, claramente amarillistas: cuenta la impotencia humana frente a la fuerza del fue-

go o del agua, recuenta los muertos y la destrucción; introduce en imágenes, el llanto y, sobre todo, la desorientación de los afectados.

Con la intervención del Coro se combina la del Augur; otra figura que nunca falta; por ejemplo, el Servicio Meteorológico que anticipa si lloverá o no lloverá en los próximos días.

Y para completar esta galería hay que incluir otras dos figuras más: la primera, el Consejero del Héroe, en este caso, los «técnicos», «expertos», «especialistas», que desde los templos de la Ciencia (por ejemplo, la Universidad) o los recintos gerontocráticos (por ejemplo, los Colegios Profesionales) ofrecen diagnósticos y proponen soluciones, pero se mantienen al margen de las actuaciones. La segunda figura corresponde al propio Narrador, que se presenta a sí mismo como «quien estuvo en el lugar de los hechos», «quien vio lo que cuenta» o, dado el caso, «quien obtuvo el testimonio de testigos presenciales». Respondiendo al rol prescrito, el Narrador pretenderá cuando sea posible narrar los hechos en tiempo presente, al hilo mismo del acontecer.

La existencia de esta estructura narrativa en todos los materiales analizados permite una conclusión de la mayor importancia práctica: *cuando el tema de referencia de la comunicación es un desastre, el fondo de la narración se supedita a la forma*. Con ello señalamos lo siguiente: cualesquiera que sean las características concretas del suceso, cualesquiera que sean las causas, las circunstancias y los efectos del desastre, el profesional de la comunicación va a narrar una tragedia. Por lo tanto, se referirá al orden quebrantado y restituido; se ocupará de colectivos y no de personas; buscará entre las Instituciones públicas y privadas concernidas a quiénes asignarles cada uno de los personajes arquetípicos que se han mencionado. Lo que realmente acontece servirá sólo para ilustrar un modelo dramático.

Transformar algo tan grave como un desastre en la oportunidad de reproducir ritualmente la ceremonia de un relato trágico puede parecer desmesurado e incluso frívolo; sin embargo, no lo es. La función más importante de la comunicación pública no es *informar* sobre lo que está sucediendo, sino *restablecer la confianza en el funcionamiento de la organización social*. Ese es el objetivo que tratan de cumplir las instituciones comunicativas cada vez que la sociedad se enfrenta colectivamente con fuerzas naturales o sobrenaturales que la sobrepasan. De lo que se trata, tanto en la tragedia clásica como en el relato de los medios de comunicación de masas, cuando se narra el desastre, es de reafirmar que, en ocasiones, las fuerzas del destino pueden ser finalmente vencidas, cuando los hombres actúan organizada y solidariamente. Ese mensaje antes se difundía desde el teatro; ahora desde el televisor, el receptor de radio o el papel impreso. Pero la función es la misma: *se les ofrece a las audiencias una*

visión de lo que sucede, que vuelve a legitimar la organización y los valores sociales compartidos. Visión que contribuye, por lo tanto, a la reproducción social, la tarea más importante que compete a los profesionales de la comunicación pública.

LA ACTUACIÓN DEL COMUNICADOR PROFESIONAL QUE INFORMA SOBRE LA CATÁSTROFE

La figura crucial en la narración de una catástrofe es el propio Narrador. En consecuencia, conviene dedicar un epígrafe de estas conclusiones a examinar cómo realiza su trabajo el comunicador profesional; es decir, aquella persona o personas que seleccionan, elaboran y difunden la información que finalmente llega a las audiencias.

El epígrafe precedente ha aclarado cuáles son los temas que el profesional de la comunicación va a tratar de ilustrar. El detalle de estos intereses comunicativos se describe en el capítulo dedicado al análisis de los datos (que no se expondrá en esta conferencia). Ahora sólo es necesario trazar a grandes rasgos cuáles con los temas que orientan la actividad de los comunicadores:

- Se interesan en todo cuanto tenga que ver con las causas, las características y los *efectos* del desastre; están atentos a las manifestaciones de la desorganización generada por la catástrofe y a todos los empeños por reorganizar «la normalidad» de la vida cotidiana.

Igualmente se ha aclarado cuáles son los Actores que traerán a colación:

- Tratarán de identificar y de contactar con representantes de las Instituciones y de los colectivos implicados en la catástrofe, para distribuir entre ellos los «papeles» que ya han sido descritos, y que indefectiblemente van a asignarles a medida que vayan describiendo la trama de los sucesos.

En razón de esas preocupaciones temáticas y de estos planteamientos narrativos se comprende que la tarea más importante para el comunicador profesional sea buscar y contactar con *las fuentes* de la información. Ciertamente que una Institución o una persona es fuente de noticias porque el comunicador le asigna esa condición. Por lo tanto, el examen de las características que tienen las fuentes arroja mucha luz sobre cuáles son los criterios que utiliza el profesional de la noticia. Los enumeramos a continuación:

- A) *Se considera más importante estar presente en el escenario de la catástrofe que obtener una información más completa, más global y más documentada.* En general, el trabajo informativo referido a la catástrofe se concibe

como *reportaje*. Si se puede, una «unidad móvil», y si no se puede, un «enviado especial» serán el soporte que vertebrará la comunicación y, a veces, los únicos proveedores de noticias. Hay muy poco uso de fuentes secundarias (documentos, estadísticas, informes, etc.); en todo caso, se considera suficiente la documentación que puede proporcionar el propio medio o la Agencia de noticias.

- B) *Se tiende a utilizar como fuentes fiables a los otros medios de comunicación antes que a los especialistas cualificados.* Frecuentemente, los medios se realimentan; buscan la noticia en lo que se edita o difunde en otro periódico, otra emisora o cadena de televisión.
- C) *Se prefiere a los informantes que son portavoces o representantes de organismos e instituciones, tanto públicas como privadas, antes que a las personas que se manifiestan a título individual.* Las razones de esta práctica ya quedaron explícitas.
- D) *A la hora de contactar con los informantes, incluidos quienes pertenecen a la Administración, se trabaja más con quienes no son profesionales de la comunicación, que con otros periodistas.* De cada cuatro informantes, sólo uno es profesional. La primera razón es que los gabinetes de Prensa no existen en todos los organismos de la Administración ni en todas las empresas; pero esa explicación no basta. Existe proclividad a moverse por los meandros de la jerarquía administrativa, sin respetar las competencias específicamente informativas de los portavoces oficiales; en busca de la autoridad más alta –política o técnica– que puede proporcionar, en razón de su cargo o de su función, un aval mayor.
- E) *Se prefiere a los informantes que son responsables directos de la intervención –durante las tareas de rescate y atención a las víctimas– que a los informantes que están dedicados precisamente a atender a los medios.* Se trata de conseguir directamente del Jefe de Bomberos, del Responsable de las Fuerzas de la Guardia Civil, del Jefe de los Servicios de Tráfico o del Director del Observatorio Nacional la información que podría proporcionar un Gabinete de Prensa de la Delegación del Gobierno. Ciertamente, esta inadecuada selección de informantes más bien debe contribuir a crear problemas que a resolverlos. La razón es fácil de explicar: el periodista quiere mostrar al «Héroe», al «Antagonista» y al «Augur» y no a sus mensajeros. Por ese motivo, resultará muy difícil evitar esa práctica.

- F) *Los «técnicos» y los «especialistas» de las Empresas implicadas, y en menor medida de la Administración, son requeridos como informantes, pero su testimonio queda bajo sospecha.* Es práctica periodística habitual, contrastar los juicios «interesados» con otros «independientes» en aras de la objetividad. Pero en esta ocasión se pone un extraordinario celo, que además responde a otras razones. Recurriendo a los «expertos» ajenos se pueden señalar no sólo los responsables y las responsabilidades, sino también la existencia de actuaciones y de intereses no confesados, que es imprescindible suponer para que quede bien dibujada la figura del Antihéroe supuestamente causante del desastre.
- G) *Siempre que es posible se prefiere adoptar el papel de entrevistador, recurriendo al contacto en vivo con los informantes.* La entrevista –personal y sobre todo telefónica– constituye la materia prima más importante a la que recurren los profesionales para realizar sus productos comunicativos. El precio de la espontaneidad, a veces de la improvisación, puede ser en ocasiones muy elevado, desde el punto de vista de la pertinencia, la relevancia y la completitud que tenga la información relativa a una catástrofe. Dicho en pocas palabras, la superficialidad en el enfoque de los temas está generalizada.
- H) *Al comprobar el desmesurado peso que tienen las entrevistas, se percibe, por contraste, lo menguado que suele ser el trabajo de redacción.* Los artículos, editoriales, trabajos monográficos en los que cabría profundizar y contextualizar la catástrofe, son escasísimos. Los comunicadores profesionales están mucho más preocupados por transmitir el *pathos* que el *ethos* de los acontecimientos.
- I) Finalmente, sólo queda llamar la atención sobre *lo menguados que son los equipos que cubren las catástrofes y sobre el muy escaso recurso a las nuevas tecnologías informáticas y comunicativas.* La imagen que de ellos mismos quieren dar los comunicadores profesionales cuando cubren una catástrofe tiene un aura entre romántica y anticuada. El arquetipo que se ha presentado corresponde a un informador solitario, entrevistando sobre el terreno, al tiempo que suceden las cosas, trabajando con poco aparato tecnológico. Esta descripción nos devuelve a la época heroica del periodismo; y ciertamente es incompleta, porque las Agencias de Noticias y las Oficinas de Prensa también aportan su contribución al trabajo comunicativo. Luego, en la mesa de redacción, todavía se llevan a cabo nuevos ajustes, cambios, interpolaciones y supresiones, a los que nadie ha querido referirse en esta investigación.

En todo caso, esa imagen que se quiere transmitir, tan romántica como distorsionada, del trabajo periodístico relativo a las catástrofes, tiene una posible explicación. El profesional de la comunicación que cubre una catástrofe no se siente como un mero mediador, tal como se sentiría si informase sobre la bolsa o sobre el tiempo. Interpreta un papel en la tragedia que incluye ciertamente las funciones de Narrador. Pero además se asigna las atribuciones del testigo, y en ocasiones del investigador privado e incluso del juez. Las facilidades que pueda recibir de las Administraciones Públicas para realizar su trabajo informativo no cubrirán nunca esas otras funciones no comunicativas que el profesional de la comunicación se siente con derecho a asumir. Hay que contar con esa trasgresión a la hora de entender las razones de comportamientos tan desconcertantes como puentear al Gabinete de Prensa, que podría haberle proporcionado al profesional de los medios la misma información que solicitó directamente a una autoridad; a la cual se la distrae de sus obligaciones en circunstancias en las que debería poder concentrar sus esfuerzos en otras tareas inaplazables.