

Reportaje de los Medios de Comunicación durante las Crisis:

Lo mejor es que informan, lo peor es que es inevitable.

Rudy Luukko y Gerald Morton.

Un estudio del reportaje de seis eventos en Canadá descubre que la impresión general era correcta, pero que los medios cometieron errores en los detalles debido a su prisa al reportar.

En la actualidad existe una cantidad considerable de literatura relacionada con las crisis y los desastres, y la mayor parte de ella coincide en un punto: durante una crisis o desastre los medios transmitirán datos inexactos y rumores. Los periodistas que cubren tales eventos serán, cuando menos, un problema para aquellos que están atendiendo las necesidades de una comunidad afectada por una crisis.

Dynes en su libro "Organized Behavior in Disaster" (Comportamiento Organizado durante Desastres) dice que los primeros reportes de los medios durante un acontecimiento inesperado tenderán a exagerar la magnitud de la crisis. Él dice que "hay una tendencia a presentar las noticias con rapidez en lugar de presentarlas con exactitud". Y dos pioneros en el área de la investigación, Fritz y Mathewson dicen que los reportes de los medios en el área de crisis o desastre serán confusos, desorganizados, llevarán información contradictoria y contendrán "burdas" ambigüedades e inexactitudes. Esto ha sido confirmado en la investigación realizada por Scanlon, que ha demostrado que había ocasiones en que los medios estaban generalmente equivocados y ocasiones cuando los reporteros interfirieron con la respuesta ante el desastre. Dos artículos recientes en Journalism Quarterly (Revista de Periodismo) confirman este tema principal. Waxman descubrió que los reporteros de radio dejaron de actuar como vigilantes durante una crisis, cuando incluso reportaron información contradictoria. Kueneman y Wright citaron medios de difusión que expresaron que ellos retendrían información a pesar de que - como Kueneman y Wright enfatizan- esta información podía ser vital para salvar vidas o reducir los daños a la propiedad.

A pesar de la solidez de estas opiniones, no parece existir una revisión cabal y completa del desempeño de los medios en el área de

crisis. Los investigadores han señalado con precisión los errores particulares, pero no han examinado un ejemplo representativo de un reporte para descubrir patrones definidos.

Este estudio intenta remediar tal problema. El estudio implica una revisión cuidadosa de las versiones de los medios acerca de lo que pasó durante seis acontecimientos específicos. Fue posible hacerlo debido a que en cada caso la Unidad de Investigación de Comunicaciones de Emergencia (Emergency Communications Research Unit, ECRU) de la Universidad de Carleton ha estado relacionada en una reconstrucción paso por paso de lo que realmente ocurrió.

Examinamos específicamente los relatos de seis acontecimientos en los cuatro periódicos principales de Canadá- el Toronto Star, el Toronto Globe and Mail, el Hamilton Spectator y el Montreal Star- y en las dos redes principales de televisión nacionales (CTV y CBC), y en cada caso, los medios de prensa locales. Comparamos las versiones de los medios con lo que de hecho sucedió, y tratamos de documentar los casos de confusión, conflicto y error real.

Los acontecimientos usados para esta comprobación tuvieron lugar en comunidades canadienses cuya población variaba desde 2000 personas hasta cerca de 600,000. Los acontecimientos variaban en localización desde el extremo este hasta el lejano oeste, y en su naturaleza desde un asesinato hasta una tormenta de nieve, un deslizamiento de lodo y una evacuación.

Los seis acontecimientos son los siguientes:

1. (1ro. de Dic, 1973) Un policía es asesinado y otro policía es herido en un parqueo del centro de la ciudad en North Bay, Ontario.
2. (10 de Marzo, 1974) Una ventisca obliga al cierre de escuelas y comercios, bloquea los caminos y conduce a la declaración de un estado de emergencia en St. John's, Newfoundland.
3. ((20 de Oct., 1974) Vientos fuertes e inesperados dejan fuera de servicio el fluido eléctrico y las comunicaciones, destroza casas, e interrumpe el transporte en Sydney, Nova Scotia. El alcalde declara el estado de emergencia y llama a la milicia para prevenir saqueos.

4. (8 de Enero, 1975) Se filtra gas en un edificio de oficinas en North Bay. El edificio explota dejando muertos y heridos entre los escombros.

5. (12 de Nov., 1975) Hay deslizamientos de lodo por segunda vez en 5 años, en el pueblo manufacturero de la isla Port Alice, Columbia Británica. Más de la mitad de los residentes son evacuados, algunos bajo presión de la policía.

6. (1ro. de Feb., 1976) Se desata un incendio en los viejos departamentos Fort Garry Court en el centro de Winnipeg, Manitoba. La mayoría de los residentes escapan, pero mueren 5 personas.

En cada caso los miembros del ECRU estaban presentes en el lugar poco tiempo después (generalmente dentro de las 24 horas siguientes), y sus relatos detallados de lo que sucedió son la base de este artículo.

Al comparar el reportaje de estos eventos con lo que realmente sucedió, nosotros asumimos que encontraríamos inexactitudes y distorsiones, conflictos, confusión y errores en general. Esto no resultó totalmente cierto.

La impresión general que quedó de los relatos de los medios era, en conjunto, exacta. En el caso del tiroteo de North Bay, todos los medios reportaron un policía asesinado, uno herido pero no muerto, y un sospechoso herido. La tormenta de nieve y sus efectos, incluyendo la declaración de la emergencia también fueron reportados correctamente, los relatos de la tormenta en Sydney dijeron que los árboles habían sido sacados de raíz, que las casas estaban destrozadas y que no había fluído eléctrico, otra vez era un relato exacto de lo que ocurrió. Las otras historias estaban más o menos dentro de la misma línea—generalmente exactas en el sentido que daban una impresión razonable de lo que había pasado.

Sin embargo, también es cierto que por muchas razones, los medios cometieron errores al reportar los detalles.

En el caso del policía asesinado, por ejemplo, el Globe and Mail, dijo que tenía 38 años, el Spectator, 30. El policía en realidad tenía 32 años. Y mientras que el Toronto Star reportó correctamente que le habían disparado mientras él abandonaba el auto; el Globe and Mail

el Spectator y el North Bay Nugget reportaron que le habían disparado cuando regresaba al auto. Y el Toronto Star escribió mal el nombre del policía herido llamándolo McCort en lugar de McCourt. En el caso de la explosión del edificio ( donde hubo 23 heridos) el Nugget y los noticieros CTV obtuvieron la cifra correcta de heridos, pero el Toronto Star y el Montreal Star dijeron que habían 38 heridos, y el Toronto Star repitió que eran 38 heridos todavía un día después, cuando otros medios habían revisado y corregido las cifras.

En el caso de la evacuación , los reportes calculaban la cifra en " más de 1000" (CBC), "casi todos" los 1800 residentes (CTV), todos excepto 200 personas ( el Spectator), 1700 (Victoria Times) y dos tercios de los 1800 residentes ( Vancouver Sun). Tres de ellos- el Globe and Mail, el Toronto Star y el Spectator- corrigieron sus cifras en las historias siguientes.

Además de obtener los hechos equivocados, algunos medios individuales mostraron una inconsistencia considerable. Al reportar el deslizamiento de lodo en Port Alice, por ejemplo, el Vancouver Province, un diario regional, primero reportó que habían sido evacuados la mitad de los residentes, luego reportó que habían sido evacuados aproximadamente la mitad de los 1800 residentes. Finalmente, citó que la policía había dicho que habían sido evacuadas 1100 personas ( el único reporte exacto y que nombraba la fuente).

En todos los casos anteriores los medios presumiblemente, podían haber obtenido cifras exactas. El policía asesinado tenía una edad específica. El otro policía fue herido cuando abandonó el auto. McCourt es McCourt y no McCort. Durante la explosión en North Bay, todos los heridos fueron atendidos e identificados en dos hospitales. Y en el caso de la evacuación era posible verificar en una forma correcta y razonable el número de personas que habían quedado en la comunidad( También era posible confirmar por <sup>medio</sup> de la información del censo el tamaño de la población). Algunas veces por supuesto es mucho más difícil obtener la información exacta aún después que los eventos se han desarrollado. En el caso del incendio en Fort Garry Court, los investigadores del ECRU reportaron que el número de personas en el edificio era imposible de calcular. Algunas personas estaban viviendo en cuar-

tos que aparecían registrados como desocupados. Otros vivían en cuartos que no aparecían en el registro oficial. Y muchas personas, además de las registradas como ocupantes, estaban viviendo en varios cuartos.

Este problema de la información exacta- aún después de una revisión cuidadosa- no detuvo a los medios. El Toronto Star y CBC dijeron que 200 personas vivían en el edificio. El Winnipeg Free Press dijo que más de 174 personas quedaban sin hogar. El Winnipeg Tribune, el Toronto Globe and Mail y CTV prefirieron 170 personas, y el Spectator usó la cifra más baja 160 personas.

Algunas veces por supuesto, los medios advirtieron a su público que las cifras no estaban claras. En el caso del incendio en Fort Garry Court, por ejemplo, los medios señalaban que el número de muertos no estaba confirmado y que podía aumentar. No obstante, aún en los casos donde esto era obvio, los medios con cifras similares dieron estimados variables de los niveles del accidente.

En el caso de la explosión en North Bay, la CBC reportó 6 muertos, 13 heridos y 3 desaparecidos, y la CTV 5 muertos, 13 heridos y 5 desaparecidos. El Globe and Mail, un periódico matutino con aproximadamente las limitaciones de las difusoras de noticias en TV, dijo que habían 6 muertos, 17 heridos y otros aún " sin confirmar".

Se debe destacar que ninguno de los relatos anteriores fue sensacionalista. La cifra final de 8 muertos y 23 heridos fue mayor que lo reportaron los medios.

Algunas veces por supuesto, las cifras exactas nunca llegan a estar disponibles. La velocidad de las ráfagas de viento no siempre se puede registrar. Los carros abandonados en un atascamiento por la nieve no siempre se pueden contar. En tales ocasiones los medios aparentemente proporcionan sus propios cálculos. En el caso de la tormenta de nieve en St. John, la CTV reportó 15 pulgadas de nieve y vientos de 80 mph. La CBC reportó 8 pulgadas de nieve y ráfagas superiores a las 85 mph. La CBC dijo que había cientos de carros abandonados en la nieve. El Toronto Star, el Montreal Star y el Spectator dijeron que habían cerca de 1000 autos abandonados.

Tal vez, no es sorprendente que dentro del área de la crisis o el desastre es difícil proporcionar una información exacta. Ciertamente, los oficiales- así como los medios- difieren algunas veces acerca de

lo que sucedió. En el caso de la tormenta en Sydney, el Toronto Star, el Spectator y el Montreal Star citaron que el alcalde había declarado que los daños alcanzaban millones de dólares. El Chronicle Herald por el contrario reportó que una comisión de autoridades estimó 500,000 dólares en daños. Sin embargo ninguno de los medios reportó la confusión entre los oficiales y el periódico local, el Cape Breton Post que proporcionó su propia estimación de 3 millones de dólares.

Un cuidadoso repaso de los errores, las declaraciones conflictivas y la confusión sugiere que aún si los oficiales estuvieran confundidos esto no explicaría las diferencias entre los medios. Nosotros identificamos 23 errores específicos y hechos verificables en los reportes que examinamos. Los 23 errores se encontraron en relatos que no tenían ninguna referencia, o identificación de la fuente. Los medios aparentemente sacaron sus cifras de la nada o no consideraron importante informar a su audiencia de la fuente de su información.

Este descubrimiento específico- que ninguno de los errores tenían una fuente identificable- no se había descubierto en el borrador original de este artículo. Se descubrió este hecho después que una persona con ojo agudo preguntó precisamente cuáles fuentes se proporcionaban cuando la información no era exacta.

Esta falta de información acerca de la fuente se extendió a los relatos que diferían, pero en los cuales no había posibilidad de confirmar con precisión lo que había sucedido. Ninguno de los reportes del incendio en Fort Garry Court ( los cuales estimaban el número de ocupantes entre 160 y 200) contenían ninguna referencia de la fuente de sus cifras. Los reportes en el número de muertos y heridos en la explosión de North Bay tenían el mismo problema básico: solamente uno- el Globe and Mail- estaba relacionado a una fuente de información ( en ese caso la policía).

Este estudio tiene una limitación. Está limitado a los medios de prensa y a la televisión nacional; ambos medios generalmente tienen algo de tiempo para confirmar y verificar los acontecimientos. También, está limitado a una selección limitada de los medios más que a un muestreo, y a unos pocos acontecimientos específicos.

Sin embargo, en conjunto el estudio tiende a confirmar lo que

han reportado la mayoría de los estudiosos. Los medios fueron inexactos, confusos y contradictorios. Y ellos tienden a aparecer de la forma que Wright sugirió - como difusores abiertos de información sin tomar en consideración la fuente. Nuestros datos sugieren que los medios están renuentes a revelar sus fuentes, o que las fuentes sencillamente no existen y que los relatos fueron especulaciones tal como Barton sugiere.

Las cosas son extremadamente confusas en el área de desastre o crisis. Clasificar la información lleva tiempo y es sumamente difícil cuando las comunicaciones y/o el transporte están interrumpidos. Además, los oficiales están con frecuencia más preocupados por ayudar a los afectados o cuando a los heridos, que por hacer tabulaciones exactas de las cifras.

Aunque es sencillamente imposible conocer todos los detalles dentro del área de los acontecimientos inesperados, los medios-tal como nuestra investigación indicaría- insisten en hacerlo. Inevitablemente, en esta búsqueda por la exactitud, ellos se hunden en la inexactitud. No obstante, cuando ellos se esperan y obtienen las fuentes de lo que se ha dicho, las inexactitudes desaparecen.

Lo que nuestra investigación sugiere es que los medios deben llegar a comprender el fenómeno posterior al desastre. Ellos deben darse cuenta que los oficiales rara vez tendrán información detallada y exacta inmediatamente, los relatos deberán permanecer poco claros y muy generales.

Tal vez, también sea cierto que los medios deberían abstenerse de su hábito de proporcionar informaciones que ellos no puedan atribuir a una fuente razonable y específica o verificable por ellos mismos.

Aquí puede haber otra lección para los oficiales. Cuando se encuentran dentro del área de desastre, ellos deberían estar preparados para admitir la ausencia de información, deberían estar preparados para reportar aún bajo presión, que hay confusión y falta de información. Los relatos de los medios decidirán entonces cuál es la mejor información. Si los oficiales estuvieran preparados para admitir su falta de información, y los medios estuvieran preparados para aceptar esto como la verdad y no como evasivas de las autoridades, entonces la presión de los reporteros sobre los oficiales para tratar de deducir la informa-

ción se reduciría enormemente. Ambos los oficiales y los medios de comunicación podrían moverse despacio pero firmemente hacia la obtención de información detallada la cual entonces se reportará de una manera exacta.