

Comunicación de crisis: Fake news y seguimiento informativo en la ola de incendios de Galicia en octubre de 2017

Crisis communication: Fake news and informative follow-up on the Galician fire wave in October 2017

Erica Conde-Vázquez^a

^a Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad, Universidad de Vigo, España

Resumen

Entre el viernes 13 de octubre y la tarde del lunes 16 de octubre de 2017 se registraron ciento cuarenta y seis incendios en Galicia. Sesenta tan solo en la jornada de domingo y, veintiocho de éstos iniciados de madrugada, entre la medianoche y las nueve de la mañana. Dejando un balance de cuatro víctimas mortales y unos veinte heridos y provocando un desafío para la cobertura informativa de los medios de comunicación, concretamente en su función de mantener informado al ciudadano en situaciones de emergencia. Por ello, se propone el análisis del tratamiento informativo en dos diarios, uno de cobertura nacional y otro de cobertura autonómica, analizando el seguimiento y contenido de sus noticias, así como, el cumplimiento del decálogo de recomendaciones para medios y periodistas de sucesos de catástrofes emitido por el Colexio de Xornalistas. Además, se tendrá en especial consideración el que los citados medios incurran en la divulgación de Fake News durante el suceso.

Palabras clave: fake news; sensacionalismo; gestión de crisis; incendios Galicia; medios de comunicación.

Abstract

Between Friday, October 13 and Monday afternoon, October 16, 2017, one hundred and forty-six fires were registered in Galicia. Sixty on Sunday and twenty-eight of these initiates at dawn, between midnight and nine in the morning. Leaving a balance of four fatalities and some twenty wounded and a challenge for the media coverage of the media, specifically in its function of keeping the citizen informed in emergency situations. Therefore, the analysis of the information treatment in two newspapers, one of national coverage and another of regional coverage, analyzing the follow-up and content of its news, as well as compliance with the decalogue of recommendations for media and journalist of catastrophe events issued by the Colexio of Xornalistas. In addition, special consideration will be given to the fact that the aforementioned media incur the disclosure of Fake News during the event.

Key words: fake news; postruth; crisis management; forest fires; mass media.

Introducción

Las situaciones de crisis suponen siempre una situación excepcional y delicada con gran carga pública y mediática (Losada, 2010). Su carácter de urgencia y la situación de estrés generada se mantienen en aumento, entre otras circunstancias, por la presión mediática que ejercen los medios en cumplimiento de su función social de mantener informados a los ciudadanos. Además, a ello debe sumársele un descenso de la calidad informativa a medida que se desarrolla la crisis dada la enorme cantidad de fuentes y la escasez de tiempo para procesar y desarrollar la información (Crespo, Medina et Al., 2017).

Debido a estas circunstancias, la labor de informar en situaciones de catástrofe y emergencias supone un enorme desafío para los medios de comunicación. A ellos se les supone y exige la rapidez, eficacia y calidad informativa para que los ciudadanos puedan llevar a cabo su toma de decisiones de modo que se les permita estar seguros. Especialmente, si se trata de catástrofes naturales o humanitarias en donde el tono informativo es más sensible, aún, si cabe. Este sería el caso de la oleada de incendios sufrida en Galicia y Portugal en octubre de 2017.

Si bien es cierto que, en el marco académico y periodístico español las normas y la literatura escrita al respecto se centran de una manera concreta en los aspectos formales de la noticia y el respeto a la imagen e intimidad de las víctimas (Pérez, Chaparro y Díaz, 2018). Actualmente, resulta importante señalar que la profesión periodística ha sufrido rápidas transformaciones en las últimas décadas sometiendo las noticias y el trabajo final de los periodistas a una evolución (Toledano, 2013).

Hoy en día, la información ya no se concibe como un servicio público sino como un producto del mercado global, dirigido a unos consumidores de información. Es por ello que la conexión de la noticia con la verdad y con el rigor, así como su utilidad social, ya no resultan tan importantes como su rendimiento económico sacrificando la calidad en beneficio de la rapidez y la cantidad según Toledano (2013).

Se persigue una tendencia constante a la espectacularización de los contenidos, que no afecta sólo a las informaciones sobre catástrofes y crisis humanitarias, y que se ve agravada por la cada vez mayor proliferación de Fake News o noticias falsas que dañan exponencialmente la credibilidad de los medios de comunicación (Alonso, 2017).

Teniendo presente la vertiente de servicio público y calidad informativa que ha de tener el periodismo, así como, las nuevas tendencias hacia el sensacionalismo, la posverdad y la divulgación de Fake News, el objetivo

de esta trabajo es conocer el cumplimiento de las recomendaciones procedentes de los ámbitos profesional y académico para mejorar el tratamiento informativo de situaciones de emergencia, por medio del análisis de la cobertura informativa de los incendios forestales de Galicia en octubre de 2017, y ver en qué grado los medios han incurrido a la difusión de contenidos sensacionalistas y de noticias falsas.

Los hechos

El domingo, 15 de octubre de 2017, Galicia y la zona norte y centro de Portugal amanecieron con unas temperaturas inusualmente elevadas para la estación. El aviso del paso del huracán Ophelia cerca de la costa occidental de la Península Ibérica y la extraordinaria sequía en su fachada atlántica provocaban que las autoridades de cada país elevaran al máximo el riesgo de incendios forestales. Esa madrugada, Portugal registraba más de 500 incendios activos, mientras que en Galicia ardían sin control 17 incendios de más de 20 hectáreas y decenas más de menor dimensión llegando a registrar un total de más de 125 focos activos.

Los incendios supusieron, no solo la pérdida de suelo fértil, devastaron, además, 35.500 hectáreas en Galicia y cerca de 150.000 en Portugal, según fuentes oficiales, sino también, la pérdida de vidas humanas. 45 personas fallecieron en Portugal y 4 en Galicia.

Llama especialmente la atención que, tal y como indican Barreal, Lorenzo y Picos (2012), España está incluida dentro de los cinco países del sur de Europa con más incendios, registrando una media anual, entre 1998 y 2007, de 19.705 incendios que afectan a 130.714 hectáreas (Sociedad Española de Ciencias Forestales, 2010) y dentro del total español, destaca Galicia, que conteniendo el 6% de la superficie nacional, entre 1991 y 2009, representa de media alrededor del 45% de los incendios de España y el 23% de la superficie afectada, según los datos facilitados por Banco de Datos de la Naturaleza (2010) y Xunta de Galicia (2011).

Es importante tener en cuenta que estos hechos no suponían la primera catástrofe forestal para la comunidad gallega. Más allá de los incendios provocados cada año durante la época estival, la comunidad autónoma sufrió otra oleada de incendios forestales de similares características durante el año 2006. Se registraron durante los primeros 15 días del mes de agosto casi 2000 incendios y 4 personas resultaron fallecidas (Fernández, 2006). En ese momento, se produjo un caos mediático importante debido a una mala gestión de la catástrofe por parte de las autoridades competentes.

Desde la década de los 70 el índice anual de incendios forestales en Galicia no deja de aumentar alcanzando el

máximo histórico de superficie quemada en el año 1989, con 200.000 hectáreas calcinadas como recoge Manuel Fernández (2006).

¿Los medios son actores?

Los medios de comunicación son actores a tener en cuenta en la gestión y resolución de catástrofes y crisis humanitarias, pues la mayor parte de las veces constituyen la única fuente de información para la población de los países que no la sufren tal y como señala Toledano (2013).

Los ciudadanos acceden a la realidad y los sucesos de su país o del mundo a través de los medios de comunicación de masas. Resulta impensable hoy vivir sin alguno de estos medios de comunicación, ya que cumplen importantes funciones en la vida cotidiana de los ciudadanos (Freidenberg, 2004).

Entre las funciones que ejercen los medios de comunicación de masas destacan las siguientes desarrolladas por Harold Laswell (1948): informan a los ciudadanos sobre lo que sucede; informan sobre lo que hacen los gobernantes (o lo que dejan de hacer); permiten el acceso de manera inmediata a lo que está pasando en cualquier sitio del planeta; permiten cotejar una información entre múltiples fuentes; movilizan a los ciudadanos por una causa justa y en defensa de los derechos sociales y políticos de alguien que se encuentra muy lejos.

Freidenberg (2004) señala lo siguiente con respecto a la situación de los ciudadanos con respecto de los medios de comunicación:

En el escenario mediático, los ciudadanos se comportan como meros espectadores de las imágenes que se proyectaban en la pared, con muy pocas posibilidades de ser actores de esas imágenes. El espectador no ve las cosas ni las situaciones reales sino hechos y situaciones ficticios, ve imágenes que se proyectan y que han sido seleccionadas para él.

La información de la mayoría de los países en situación de crisis es, además de escasa y centrada en un puñado de países, homogénea. Los diferentes medios de comunicación cubren las crisis de manera predecible, encajándolas a la fuerza y convirtiéndolas a todas iguales a ojos del público. Los medios convierten las crisis en historias de malos contra buenos, sin adentrarse en las causas profundas y abandonando su seguimiento antes de que concluyan, con lo que se priva a la audiencia de conocer su desenlace. Esta situación no deja de recordar que la adecuada cobertura de las situaciones

críticas supone un importante reto para periodistas y empresas informativas.

Los medios desarrollan tres papeles sustantivos en cualquier sistema político moderno que los hace convertirse en actores de las noticias que representan actuando como eco, comparsa y protagonistas (Vallès, 2000, p. 362). En la mayoría de las situaciones, los medios son responsables de transmitir el eco de lo que otros actores comunican. En otros casos, los medios acompañan como comparsas a otros actores. En algunas situaciones, los medios se convierten en protagonistas cuando su intención es desarrollar algún tipo de estrategia.

Sensacionalismo y Fake News

En los últimos meses, las expresiones «fake news» y «posverdad» han ocupado gran espacio en los medios de comunicación. Se trata, como afirma Nuria Fernández (2017) de una falsedad que continúa siendo aceptada aun a sabiendas de que es una falsedad.

Las noticias falsas no son un fenómeno nuevo, pero sí la amplitud con que pueden reproducirse en las redes sociales. En dónde se produce una pérdida de la fuente y se da la posibilidad de viralización, disminuye, a menudo, el interés por la veracidad de la noticia y las capacidades críticas de lectura para identificar lo falso. En la medida en que grandes proporciones de la población se informan en las redes, estas cuestiones tienen consecuencias políticas muy directas, como se vio en varios sucesos recientes.

El consumo masivo de imágenes sobre las crisis provoca una falsa ilusión de verdad y de realidad. El ciudadano se considera testigo de los acontecimientos, cuando sólo percibe una pequeña parte. El predominio de la televisión y de los medios online, así como la búsqueda de rentabilidad económica de las empresas de la comunicación, ha conducido a un menor interés por una información más contextualizada y profunda, así lo explica Toledano (2013). A su vez, el foco se desvía hacia la escenificación y el modo de difusión. Una consecuencia de la clara apuesta mediática por la “hiperemoción” y el uso de lenguaje efectista y sensacionalista.

Además de este carácter de sensacionalismo e hiperrealidad que se pretende dar cada vez más a menudo en la redacción de noticias por parte de los medios de comunicación de masas, existe otro aspecto recurrente en los últimos tiempos y muy preocupante en el caso de la gestión de crisis. Son las noticias falsas o Fake News, las cuales son creadas con un objetivo meramente económico, siendo empleadas en muchos casos con el único ob-

jetivo de conseguir un click en una página web-кликbait (Alonso, 2017).

La misma autora menciona, también, que en la mayoría de las situaciones los bulos empiezan online, pero terminan siendo publicados por los medios tradicionales, lo que muestra la gravedad del problema: Noticias falsas se mezclan con noticias reales generando, en muchos casos, alarmas sociales innecesarias y dando por buena información que realmente no ha sido contrastada.

Estos hechos se deben en una gran medida a la inmediatez informativa y la democratización del acceso a la información que se da en la actualidad, especialmente a través de las redes sociales en donde miles de usuarios interconectados generan información, la modifican y la difunden haciendo que los hechos se viralicen en cuestión de minutos. Según el último estudio a Navegante en red realizado en marzo de 2018 por AIMC, el 44% de los españoles se informan mediante la edición digital que los periódicos publican en internet, siendo también la actividad que más suelen realizar los ciudadanos al conectarse a internet. En muchos casos, no se recurre ya ni siquiera a las ediciones digitales sino que el acceso se realiza mediante las publicaciones que los medios hacen en sus redes sociales.

Silverman se manifiesta de esta manera sobre la cuestión: “Obtenemos información de formas que nunca habíamos tenido que procesar, mezclada con publicaciones en redes sociales en las que no prestamos mucha atención a la fuente”. Esto es relevante en el contexto de posverdad en que la sociedad se encuentra sumida, donde, como se ha dicho, los hechos objetivos son menos relevantes para la opinión pública que la exaltación de las emociones.

Si bien es cierto, que son muchos los medios que están luchando por mejorar la calidad informativa apelando al servicio público al que se deben y a sus responsabilidades con los ciudadanos. Una de las maneras que se presentan para luchar contra este tipo de noticias, que tanto daño provocan en situaciones de emergencia en las que ya de por sí las emociones de la sociedad se encuentran en gran medida exaltadas, es el crear secciones para contrastar las información.

En este tipo de secciones se recurre las técnicas conocidas como fact-checking: análisis de hemeroteca, búsqueda de fuentes oficiales, etc. Para poder comprobar la veracidad de la información difundida (Alonso, 2017).

Método

El presente estudio propone la realización de un análisis cualitativo seguimiento informativo que se hizo de los incendios por parte de dos medios de comunicación de prensa escrita en su edición digital y el twitter. Para ello se ha seguido el Decálogo de recomendaciones para medios e xornalistas de sucesos de catástrofe (CPXG, 2008) que el Colexio de Xornalistas de Galicia publicó el 24 de octubre de 2008, el cual cubre distintos elementos referidos al tratamiento informativo de emergencias y catástrofes.

La ficha de análisis contiene los siguientes elementos: 1) El medio informa de forma cuidadosa y precisa, 2) Los testimonios de testigos presenciales y víctimas se verifican y contrastan, 3) El medio evita imágenes dolorosas de los protagonistas de las catástrofes, 4) El medio contextualiza los hechos y profundiza en las causas, 5) El medio ofrece información de servicio público práctica y que permite tomar decisiones importantes para la supervivencia, 6) El medio ofrece información contrastada con fuentes oficiales y especialistas, 7) El medio no difunde datos privados irrelevantes sobre las víctimas, 8) El medio no asigna una diferencia de gravedad o interés informativo a las distintas víctimas y 9) El medio no especula con la identidad de los posibles causantes de la tragedia.

La ficha de análisis se aplica a dos medios de prensa escrita, Uno de ellos a nivel nacional y el otro a nivel autonómico. Se trataría de La Voz de Galicia y El País, dado que son los dos periódicos de mayor tirada en sus franjas de impresión. El periodo de análisis comprenderá desde el día de comienzo de la oleada, es decir, el viernes 13 de octubre de 2017 y los siete días posteriores, hasta el 20 de octubre de ese mismo año. Este periodo permite observar la información en el momento de la fase crítica de la catástrofe y en los días inmediatamente posteriores, pudiendo conocer la resaca informativa.

Otros ítems a analizar, además de los mencionados anteriormente será la creación y difusión de fake news, los tratamientos de la información por los diferentes medios, los contenidos de la noticia, tipo de noticias, cuales son los relatos que crean cada uno y el grado de sensacionalismo informativo.

El presente estudio se centra de forma particular

en los citados medios y no otros, para poder tener una contextualización informativa a nivel nacional y a nivel autonómico y descubrir posibles diferencias. Según los datos del último Estudio General de Medios (EGM), tanto El País como La voz de Galicia, son los dos periódicos generalistas con mayor número de lectores en su franja de publicación. En el caso del diario El País, cuenta con más de 1100 lectores diarios en todo el territorio nacional; mientras que, La voz de Galicia, cuenta con un porcentaje de penetración de audiencia de más del 22% (AIMC, 2017) siendo líderes de penetración en Galicia.

Resultados

Tras los elementos analizados cabe explicar que se han revisado un total de 19 publicaciones en el diario El País y 21 en el diario La Voz de Galicia, desde el domingo 15 de octubre hasta el domingo 21 de octubre de 2017. En cuanto a los 9 ítems que se han tenido en cuenta para comprobar si el contenido de las noticias se adecúa al Decálogo de recomendaciones publicado por el Colexio de Xornalistas de Galicia, se puede decir, que ambos diarios cumplen más de la mitad de los ítems- 5 El País y 5 La Voz de Galicia.

Tabla 1. Análisis del cumplimiento de las recomendaciones del Decálogo de actuación publicado por el Colexio de Xornalistas de Galicia.

| | El País | La voz de Galicia |
|---|----------------|--------------------------|
| El medio informa de forma cuidadosa y precisa | X | X |
| Los testimonios de testigos presenciales y víctimas se verifican y contrastan | X | X |
| El medio evita imágenes dolorosas de los protagonistas de las catástrofes | X | |
| El medio contextualiza los hechos y profundiza en las causas | | X |
| El medio ofrece información de servicio público práctica y que permite tomar decisiones importantes para la supervivencia | | X |
| El medio ofrece información contrastada con fuentes oficiales y especialistas | X | X |
| El medio no difunde datos privados irrelevantes sobre las víctimas | | |
| El medio no asigna una diferencia de gravedad o interés informativo a las distintas víctimas | X | |
| El medio no especula con la identidad de los posibles causantes de la tragedia. | | |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos analizados

Ambas publicaciones ofrecen información precisa y contrastada con fuentes oficiales y especialistas, por ejemplo El País recurre para la mayoría de sus artículos a la Xunta de Galicia y a asociaciones de ecologistas y profesionales de los montes como Adegas (Asociación de ecologistas de Galicia)¹. En concreto en el diario gallego se puede comprobar el recurso a las fuentes oficiales como los cuerpos y fuerzas de seguridad “Los incendios no dan tregua en el sur lucense”². Se contrastan los testimonios, especialmente el diario nacional que se preocupa por tener un corte más generalista ofreciendo información no tan focalizada en los afectados sino en las labores de extinción de incendios y recuperación de montes, con un carácter más profesional y técnico como se puede comprobar en el artículo “Galicia se enfrenta a un infierno en otoño”³. Otra de las recomendaciones es el contextualizar y profundizar en las causas de los hechos, El País no se ha preocupado por contextualizar y profundizar en las causas de lo sucedido⁴. Sin embargo, La Voz de Galicia sí que se preocupó por este aspecto con artículos señalando cómo se persigue aun incendiario⁵.

Una de las recomendaciones más importante que se realizan es que con la información publicada se permita una toma de decisiones libre a los ciudadanos publicando información de servicio público e interés. El medio autonómico sí cumple esta premisa poniendo como prioridad el informar sobre los fuegos que afectan a núcleos y que rodean poblaciones⁶ y publicando teléfonos de contacto de emergencias, refugios, carreteras cortadas y puntos de reunión para acudir como voluntario para la extinción de los fuegos. En cuanto al medio nacional no se preocupa tanto por este aspecto publicando solamente información acerca de la evolución meteorológica sobre las lluvias “Galicia registra 60 fuegos pese a las lluvias, el amaine de los vientos y la bajada de temperaturas”⁷.

En el caso de La Voz de Galicia, sí que asigna diferencias de interés informativo entre las diferentes víctimas al centrarse en testimonios concretos de ciertos protagonistas, excluyendo a otros; y publica imágenes que pueden herir la sensibilidad de los afectados y la ciudadanía, especialmente en la retransmisión minutada del propio domingo 15 de octubre publicando incluso imágenes de animales calcinados en la calzada⁸. Este aspecto se

tratará de una manera más detallada en el análisis de contenidos y noticias falsas.

Por otra parte, ninguno de los dos diarios se preocupa por difundir datos irrelevantes de las víctimas. La voz de Galicia comienza el mismo domingo un artículo/sección en su versión digital denominada Ao minuto, en donde se realiza un minutado con los datos más importantes que se ven desarrollando a lo largo de la jornada del domingo, dando diferentes información acerca de víctimas y afectados⁹. También se publican artículos especulando sobre las causas y la identidad de los culpables sobre la tragedia en los días posteriores a los sucesos, es más, los dos diarios publican noticias en donde se recurre al testimonio de testigos y propietarios de los montes para conocer su opinión y quienes creen estas personas que son los culpables reales de los incendios¹⁰.

Análisis de contenidos: sensacionalismo, posverdad y fake news

El medio que más incurre en el lenguaje sensacionalista y datos privados sobre las víctimas es el diario gallego. Ofrece más detalles de la vida privada de los fallecidos como el número de hijos o, dónde veraneaban las víctimas. Limitándose a fuentes de dudosa veracidad como los vecinos de los fallecidos.

Ambos diarios incurren en repetidas ocasiones en el uso de un lenguaje efectista, sobre todo en los titulares de las noticias. Este tipo de lenguaje incide en datos superfluos y morbosos y recurre al uso de adjetivos y lugares que contribuyan a la dramatización de los sucesos. La voz de Galicia emplea en repetidas ocasiones el término “infierno” para referirse a los lugares afectados o “desgarradoras historias” para referirse a las historias de los testigos y las víctimas¹¹. El periódico nacional por su parte utiliza en varios artículos, publicados los días posteriores a los incendios, las declaraciones de testigos y víctimas aumentando el carácter sensacionalista de las publicaciones con titulares como los siguientes: “Parecía que nos estaban bombardeando”¹², “Eran proyectiles de fuego que te caían por todos lados”¹³, “Lo hemos perdido todo y no le importamos a nadie”¹⁴.

Por último, observando si alguno de los dos medios

¹https://elpais.com/politica/2017/10/21/actualidad/1508612894_383549.html

²www.lavozdeg Galicia.es/noticia/lemos/folgoso-do-courel/2017/10/14/tras-folgoso-do-courel-chantada-fuego-afecta-savinao/00031508011591170995640.html

³https://elpais.com/politica/2017/10/16/actualidad/1508175424_589352.html

⁴https://elpais.com/politica/2017/10/15/actualidad/1508071688_317077.html

⁵www.lavozdeg Galicia.es/noticia/galicia/2017/10/17/persigue-incendiario/00031508254017019578281.htm

⁶www.lavozdeg Galicia.es/noticia/ourense/2017/10/16/ourense-ochos-incendios-riesgo-personas/00031508142045206802681.htm

⁷https://elpais.com/politica/2017/10/16/actualidad/1508142370_685752.html

⁸<https://www.lavozdeg Galicia.es/retransmision/galicia/2017/10/17/directo-veintena-incendios-arden-control-galicia/01071508218556957383714.htm#>

⁹<https://www.lavozdeg Galicia.es/retransmision/galicia/2017/10/17/directo-veintena-incendios-arden-control-galicia/01071508218556957383714.htm>

¹⁰www.lavozdeg Galicia.es/noticia/ourense/2017/10/16/pierden-vivienda-pertenencias-incendio-moces-melon/0003_201710201710161508154267773.htm

¹¹<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/galicia/2017/10/17/familia-perdio-melon-cinco-desgarradoras-historias-deja-tras-ola-incendios/00031508248776597168192.htm>

¹²https://elpais.com/politica/2017/10/16/actualidad/1508173864_948517.html

¹³https://elpais.com/internacional/2017/10/16/actualidad/1508170430_519351.html

¹⁴https://elpais.com/politica/2017/10/18/actualidad/1508321472_394523.html

analizados contribuye a la difusión de Fake news o noticias falsas que pudiesen surgir de comentarios de redes sociales como Twitter o que fuesen difundidas por la población, se puede confirmar que ni el diario nacional ni el diario autonómico han contribuido a dicha difusión, respetando en la medida de lo posible el servicio público de ofrecer información veraz y contrastada y evitando que se creen alarmas sociales innecesarias.

Cabe destacar de manera especial la labor de El País, que incluso llega a realizar un artículo especial para desmentir los bulos emitidos acerca de la crisis incendiaria y que publica el mismo lunes 16 de octubre bajo el título "No, los terrenos calcinados en Galicia no podrán recalificarse"¹⁵. Este titular hace una referencia especial a un bulo surgido por diferentes usuarios de twitter durante la noche del domingo, en el que se especulaba con que los causantes de la ola de incendios eran propietarios, constructores y políticos que buscaban la recalificación de los terrenos calcinados para que se pudiese convertir en suelo urbanizable. El diario se preocupa por desmentirlo de manera tajante citando una fuente oficial que es la Ley de Montes de Galicia en donde se recoge que los terrenos calcinados no podrán ser recalificados al menos en un periodo no superior a los 30 años. Además, también realizaron otro artículo desde el mismo medio cuestionando si desde la Xunta de Galicia se debe calificar o no la oleada de incendios como un acto de "terrorismo incendiario"¹⁶.

Discusión y Conclusiones

En rasgos generales se ha podido comprobar que los diferentes medios cumplen la mayoría de las recomendaciones que promueve el decálogo del Colexio de profesionales haciendo cumplir su función de servicio público a los ciudadanos. Los dos diarios cumplen 5 de los 9 ítems analizados. Sin embargo, pese a esto, se han podido observar diferencias en el tratamiento informativo que realiza cada uno de los medios de comunicación.

Por una parte, estaría el diario El País con un corte editorial mucho más generalista, tanto en el tratamiento informativo, como en la contextualización y profundización en las causas de la catástrofe acontecida. No se centran tanto en la alarma generada ni en la personalización en las víctimas del suceso, sino en ofrecer información clara, veraz y concisa de los hechos remitiéndose únicamente a la proporcionada por fuentes oficiales como la Xunta de Galicia o la Guardia Civil.

Por otra parte, se encontraría el diario gallego La voz de Galicia, el cual realiza un tratamiento informativo mucho

más sensacionalista, con gran cantidad de noticias creadas a través de los testimonios de los propios protagonistas o, en su defecto, de testigos de lo sucedido dejando a un lado las noticias generalistas para centrarse en los relatos y la personificación de alguna de las víctimas.

Otra de las normas que el diario incumple es el uso de un lenguaje efectista. Tal y como se ha mencionado, este diario recurre en su mayoría a los artículos que ponen de protagonista a las víctimas y los fallecidos en los sucesos: cómo eran sus vidas, a qué se dedicaban, cuál era su historia. Aportando en gran medida datos personales de las víctimas que no son de interés para la noticia, faltando a una de las recomendaciones del decálogo y haciendo una profundización en un sufrimiento innecesario para los lectores. Se apea únicamente a sus emociones en vez de a la información. En este caso se escudan en el ámbito geográfico para emitir estos datos dado que se trata de un diario autonómico de la región en la que se ha producido la crisis.

Analizando de manera detallada cuales son los puntos que ambos medios incumplen se puede observar que ni el medio gallego ni el medio nacional realizan una especulación sobre los posibles culpables. Pero lo que sí se puede comprobar es que ambos medios publican artículos en los que diferentes fuentes, más o menos oficiales, aportan su punto de vista sobre las causas, los posibles culpables y cómo se podría atajar el problema.

Otro de los hechos a los que se debería prestar atención es que ambos diarios publican fotorreportajes con fotos y videos publicados por testigos. En el caso de La voz de Galicia se puede comprobar en su retransmisión en directo de la noticia. Este material audiovisual suele estar cargado de dramatismo y alto contenido emocional que en la mayoría de ocasiones puede herir la sensibilidad de los ciudadanos y únicamente contribuye a crear una mayor alarma social en situaciones de emergencia, impidiendo que se pueda procesar de manera coherente dicha información y permitiendo una mayor manipulación de las noticias.

Para finalizar atendiendo a la cuestión de si los medios contribuyen o no a la difusión de noticias falsas durante la comunicación de la crisis que se está produciendo se ha podido confirmar que, concretamente el diario El País, lucha porque suceda justamente lo contrario. Es decir, el citado diario realiza un enorme esfuerzo por desmentir lo antes posible los bulos que se han viralizado durante la catástrofe. Mientras que el diario gallego se mantuvo al margen de las posibles informaciones falsas.

Por todo ello, se puede confirmar que los medios de comunicación se esfuerzan por el cumplimiento de las diferentes normas éticas y deontológicas a las que se encuentran sometidos para el cumplimiento del servicio público de ofrecer información veraz a los ciudadanos que no genere

¹⁵ https://verne.elpais.com/verne/2017/10/16/articulo/1508143221_653024.html

¹⁶ https://verne.elpais.com/verne/2017/10/17/articulo/1508249967_846678.html

alarma social y que contribuya a favorecer su toma de decisiones. Esto es especialmente complicado en un momento de situación de crisis o emergencia en donde se dan grandes cantidades de información en un periodo muy corto de tiempo y que son difíciles de digerir.

Pese a este esfuerzo los medios siguen anteponiendo en estas situaciones excepcionales el tono sensacionalista de sus noticias para atraer lectores únicamente con fines económicos siendo el gran reto al que se enfrentan los medios de comunicación en la actualidad.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, M., & Zeta del Pozo, R. (2017). La verdad, en la era de la "posverdad". En Cetina, R & Gutiérrez, F (Ed.), *Periodismo de frontera y dignidad humana* (pp. 162-180). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social Media and Fake News in the 2016 Election. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), 211-236. Recuperado de: <https://web.stanford.edu/~gentzkow/research/fakenews.pdf>
- Alonso, P. (2017). 'Fake news' y posverdad en tiempos de populismos: lecciones para periodistas. *Cuadernos de Periodistas*, 44, 77-84. Recuperado de: http://www.cuadernosdeperiodistas.com/media/2017/07/Patricia_Alonso-1.pdf
- Augustine, N.R. (2000). *Gestión de la crisis*. Londres, Reino Unido: Deusto.
- Álvarez, L., López, X., & Rodríguez, I. (2015). El fact checking y su relación con la transparencia en los metamedios. En Rúas-Araújo, J., Silva-Rodríguez, A., & Puentes-Rivera, I. (Eds.), *Proceedings of the I Simposio de la Red Internacional de Investigación de Gestión de la Comunicación* (pp. 1043-1052). Pontevedra, España: XESCOM.
- Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación. (2018). *20º Enquisa a Usuarios de Internet, navegantes da rede*. AIMC. Recuperada de: <http://www.aimc.es/otros-estudios-trabajos/navegantes-lared/infografiaresumen-20o-navegantes-la-red/>
- Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación. (2017). *EGM año móvil enero a febrero 2017*. Recuperada de: <https://www.aimc.es/a1mcc0nt3nt/uploads/2017/05/resumegm317.pdf>
- Barreal, J., Loureiro, M. y Picos, J. (2012). Estudio de la causalidad de los incendios forestales en Galicia. *Economía Agraria y Recursos Naturales*, 12(1), 99-114.
- Bockzkowsky, P. (2016). *Posverdad: las noticias falsas y el futuro del periodismo*. Elmostrador. cl. Recuperado de: <http://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2016/12/19/posverdad-las-noticias-falsas-y-el-futuro-del-periodismo/>
- Colexio Profesional de Xornalistas de Galicia. (2008). *Decálogo de recomendacións para medios e xornalistas de sucesos de catástrofe*. Recuperado de: <http://xornalistas.gal/biblioteca/decalogo-de-recomendacions-para-medios-e-xornalistas-de-sucesos-de-catastrofe/>
- Crespo, I., Medina, R, Garrido, A., Belinchón, M., y Parodi, J. (2017). *¿Estamos preparados? La gestión de la comunicación de crisis en la Administración Pública Española*. Madrid: Instituto Nacional de Administración pública.
- Fernández, N. (2017). Fake news: una oportunidad para la alfabetización mediática. *Revista Nueva Sociedad*, 269, 66-77. Recuperado de: <http://nuso.org/articulo/fake-news-una-oportunidad-para-la-alfabetizacion-mediatica/>
- Freidenberg, F. (2004). *Los medios de comunicación de masas: ¿También son actores?*. Academia. edu. Recuperado de: <https://campus.usal.es/~dpublico/areacp/materiales/Mediosdecomunicacion.pdf>
- Gil, P. (2013). El tratamiento informativo de la crisis y su gestión. Cómo salvar la situación. En Hernández, G., & Islas, O. (Ed.), *Investigando la comunicación de crisis* (pp. 27-42). México, D.F: Razón y palabra. Recuperado de: <http://editorialrazonypalabra.org/pdf/ryp/Crisis.pdf>
- Laswell, H. (1948). The structure and function of communication in society. En Bryson, L. (comp.). *The communication of ideas*. New York: Harper and Brothers.
- Losada, J. C. (2010). *Comunicación en la gestión de crisis: Lecciones Prácticas*. Barcelona: UOC.
- Pérez, M., Díaz, J., y Chaparro, M. (2018). La cobertura periodística de los incendios de Galicia y Portugal de octubre de 2017: un análisis de la información de emergencia de diarios portugueses, españoles y gallegos. *Estudos em Comunicaçãõ*, 1(26), 197-213.
- Toledano, S. (2013). Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo. *Revista Comunicación y Sociedad*, 26(3), 190-213. Recuperado de: http://www.unav.es/fcom/communication-society/es/articulo.php?art_id=465
- Vallés, J. (2000). *Ciencia Política: una introducción*. Barcelona: Ariel.