

Lista de Consejos

Centro Dart Asia Pacífico 11 de febrero del 2013

Trabajo con Víctimas y Sobrevivientes: Minimiza Daños Adicionales

Algunas sugerencias sobre cómo los periodistas pueden minimizar daños adicionales al trabajar con víctimas y sobrevivientes.

Es posible que cubrir eventos traumáticos te sea relativamente nuevo, o que simplemente sientas que necesitas aprender más sobre este tipo de asignaturas. Los siguientes consejos provienen de investigaciones conducidas por integrantes del Dart (periodistas, investigadores de periodismo y profesionales de la salud) en la región de Australasia y a nivel internacional para tu información:

- Las personas que han experimentado algún trauma grave o han perdido a alguien cercano en circunstancias súbitas y violentas tienen el derecho de negarse a conceder una entrevista, ser fotografiados o ser grabados en video, y las organizaciones noticiosas, y sus redacciones, deben respetar ese derecho. Sigue el principio de no hacer mayor daño.
- Antes que nada, sé preciso y no finjas compasión; es algo que no se puede fingir. Ofrece tus condolencias más sinceras lo más pronto posible utilizando palabras que muestren consideración. Usa frases de apoyo como “Siento que esto le haya ocurrido a usted” en vez de preguntas abruptas como “¿Cómo se siente?” o frases discordantes como “Sé cómo se siente” que inmediatamente te harán perder credibilidad.
- Es muy probable que los testigos y sobrevivientes se encuentren en un estado de shock, por lo menos en los momentos inmediatamente después de un desastre, y quizás no estén en un estado óptimo para ser entrevistados, filmados o fotografiados — incluso quizás no estén listos para acceder de manera informada a dar una entrevista, así que sé considerado con ellos. Evita preguntas en las que te pones en el papel del “abogado del diablo”, o preguntas que quizás impliquen culpabilidad o que quizás ellos pudieron haber hecho algo más.
- A pesar de que un gran número de medios puedan estar buscando historias y ángulos noticiosos frescos durante estos momentos, resiste la mentalidad de “manada”, especialmente cuando todos los medios presentes estén cubriendo desarrollos u eventos subsecuentes. Combina recursos y esfuerzos con tus colegas para limitar la demanda sobre individuos y comunidades locales.
- Es común que las personas sufran de conflictos internos profundos y quizás de confusión después de un evento traumático. Cuando los medios se enfocan en estos conflictos mentales y/o emocionales aún no resueltos, puede ser destructivo para las sobrevivientes y testigos, al igual que para sus familiares, amigos y otras

- terceras personas desconocidas que quizás hayan experimentado situaciones similares o peores
- Invita las personas para ser entrevistado o fotografiado y proporcionar un ambiente propicio para que el intercambio, en vez de coaccionarlos, persuadirlos, engañarlos u ofrecerles alguna remuneración a cambio de su cooperación. En particular, no agobies a los familiares en duelo con la carga adicional de discutir o negociar alguna “exclusiva”.
 - Respeta su decisión de tener a alguien con ellos o de asignar un portavoz familiar o externo, incluso un asesor mediático, y no los critiques por tomar esas decisiones. Es muy probable que estén siendo bombardeados con solicitudes por parte de los medios y no tengan otra opción mas que buscar ayuda para responder, o limitar, la demanda.
 - Al acercarte a ellos, intenta ser lo más respetuoso y gentil posible, a pesar de que estés contra reloj o de que tu redacción esté impaciente por recibir tu nota o imágenes. Trata a estas personas como te gustaría que te trataran si la situación fuera al revés... esto es particularmente importante si no eres de la localidad, ya que es posible que tu radar no esté tan afinado a las sensibilidades locales como podría estarlo.
 - Para los familiares de las víctimas y sobrevivientes, su pérdida y duelo son intensamente enfocados y personales — también tendrán su propia duración, lo cual quizás quiera decir que tal vez puedas obtener una historia o imagen mucho mejor si postergas un poco hablar con las personas afectadas. Esto no quiere decir que no puedas hablar con otras personas que no hayan sido afectadas inmediatamente, incluyendo oficiales, líderes religiosas y líderes de sociedad civil etc.
 - Si te dicen que no quieren hablar contigo en ese momento, déjales tu información de contacto y diles que pueden llamarte si quieren hablar después, pero no uses técnicas coercitivas con las víctimas, sobrevivientes, testigos o sus familiares para convencerlos de que den una entrevista o te permitan fotografiarlos. No chantajeas a las personas diciéndoles que su cooperación ayudará a otros. Deja que decidan por sí mismos.
 - Evita, cuando te sea posible, ser la persona que comunica a un individuo o familia la noticia de un fallecimiento. Las autoridades correspondientes deben encargarse de eso y los familiares tienen el derecho de recibir tales noticias en privado. Si te piden detalles adicionales sobre la tragedia que ellos quizás todavía no tengan, considera cuidadosamente cuál será tu respuesta e intenta imaginar cómo te sentirías tú si estuvieras en su situación. Quizás quieras sugerir que busquen o verifiquen la información con otras personas. Quizás decidas compartir algo pero no todo lo que sabes, pero no repitas información que aun no ha sido confirmada.
 - Recuerda que las víctimas, sobrevivientes y sus familiares y amigos están batallando para recuperar el control de sus vidas después de una experiencia devastadora... permíteles participar en la decisión de cuándo, dónde y cómo serán entrevistados, fotografiados y/o filmados. Inclúyelos en todas las decisiones que



puedas — por ejemplo, léeles las citas que te dieron o muéstrales lo que hayas grabado en video, permíteles sugerir cuáles fotos quieren que se usen de las personas fallecidas o gravemente heridas, etc. Permite que los entrevistados en estado vulnerable te digan cuándo necesitan tomar un descanso y respeta cuando quieran que no tomes notas o que apagues tu equipo de grabación para que puedan decirte algo que no quieren que sea utilizado en tu nota. Checa con ellos si está bien hacerles alguna pregunta difícil.

- Si alguien pierde la compostura o rompe en llanto, dales tiempo para recuperarse antes de preguntarles: ¿Está listo para continuar?” Resiste la tentación de filmar o fotografiar a individuos que se encuentren en un estado emocional o de angustia (incluso los lectores/espectadores sin conexión a la tragedia critican de esta técnica trillada). En vez, elige imágenes con fuerza que ilustren la historia y el valor que tenía la víctima para su familia y/o su comunidad.
- Tras un desastre o evento con múltiples fatalidades, las historias no necesitan más sensacionalismo — confía en el buen periodismo, sólido y de datos, y una buena dosis de sensibilidad. Ten cuidado con reciclar ciertas imágenes de individuos, en especial las gráficas. También ten cuidado con elegir “imágenes trágicas” para tus iconos de página o de pantalla. Frecuentemente esta se vuelve la última imagen que una familia recuerda de un ser querido que haya perdido y puede que no sea una placentera.
- Revisa y vuelve a revisar con minuciosidad los datos, nombres, horas, lugares, etc., porque los errores con esta información son dolorosos para los individuos, familiares y sus colegas, y pueden causar estrés innecesario.
- Recuerda que es probable que las personas con las que hables durante estas circunstancias no conozcan muy bien cómo funcionan los medios. Intenta explicarles el proceso y la manera en la que tu nota/imagen/grabación probablemente será utilizada. También explícales que es posible que sea modificada antes o después de su publicación, o que no sea utilizada del todo. Sé honesto si sabes que es probable que algo será utilizado en más de una ocasión. [Muchas personas tomarán precauciones para asegurarse que miembros vulnerables de la familia, como niños y ancianos, sean informados sobre la existencia de tales reportes — o protegidos de saber sobre su existencia.] Aliéntalos a hacer preguntas mientras estás ahí y a llamarte si tienen otras preguntas más tarde.
- Ten cuidado con depender demasiado del buen “talento”. Los sobrevivientes, testigos y amigos/colegas elocuentes pueden encontrarse involuntaria e incómodamente elevados a una posición por encima de otras personas afectadas. Esto puede ocasionar que otras personas dentro de sus comunidades resientan que aquel individuo o familia esté recibiendo la mayor parte de la atención. En comunidades pequeñas, esto puede ocasionar rupturas en relaciones sociales a largo plazo que sean irreparables.
- A pesar de las dificultades y la tristeza con la que puedas encontrarte, esta puede ser una oportunidad para crecer de manera personal y profesional si así lo eliges.