

Cobertura del COVID-19

¿Cómo manejar el trauma
por las noticias del
coronavirus?

INTRODUCCIÓN

El COVID-19 ha generado pánico en la población mundial por la cantidad de infectados y muertes registradas, con más de 2.138.763 pacientes y 142.735 fallecidos, según cifras de la Universidad Johns Hopkins hasta el 16 de abril. Las medidas tomadas por distintos gobiernos en el mundo, como la cuarentena obligatoria, han puesto a la población en un escenario desconocido y de incertidumbre.

Específicamente a los periodistas cubriendo la pandemia, esta situación los ha hecho afrontar presión psicológica crítica. Por eso, durante el Encuentro Virtual **'Cobertura del COVID-19: ¿Cómo manejar el trauma por las noticias sobre la pandemia?'**, realizado como parte de una alianza entre el Dart Center for Journalism & Trauma, el International Center for Journalists -ICFJ- y su Global Health Crisis Reporting Forum,

y CONNECTAS, se respondieron a preguntas como: ¿Cuál es el rol de la empatía en el cubrimiento periodístico de la pandemia? ¿Cómo abordar a personas que estén en situación de vulnerabilidad? ¿Cómo prepararnos para los posibles escenarios después de la pandemia?

El Encuentro Virtual contó con la participación de Almudena Toral, periodista de Univisión experta en cobertura de migración y becaria del Dart Center; Manuel Llorens, psicólogo venezolano con especialización en clínica por el Hospital Universitario de Caracas y Víctor Roa, Máster en gerencia, profesor de la Universidad Central de Venezuela y la Universidad Católica Andrés Bello y experto en manejo de crisis. La moderación estuvo a cargo de Ronna Rísquez, periodista venezolana y becaria del programa Ochberg sobre periodismo y trauma del Dart Center.

Nuestros panelistas



Almudena Toral
Periodista de Univi3n



Manuel Llorens
Psic3logo.



V3ctor Roa
Experto en manejo de crisis.

Moderadora



Ronna R3squez
Periodista, miembro de CONNECTAS

Descanso y desconexión para no intoxicarse

La moderadora Ronna Rísquez, periodista de investigación y becaria sobre periodismo y trauma del Dart Center, empezó el conversatorio enfatizando la cantidad de información que hay acerca de la pandemia y los efectos que esta información puede tener, entonces ¿qué pueden hacer los periodistas para no intoxicarse con esta información y continuar con su labor?

Para responder a esto, el psicólogo clínico Manuel Llorens habló del estrés que genera la información de la pandemia y sus aspectos positivos y negativos. “Cuando tenemos estrés nos ponemos alerta y en acción, que es vital en el periodismo para leer las circunstancias, pero también nos genera agotamiento, que se resuelve con descanso y desconexión”, explicó Llorens.

Por eso, desde su experiencia personal, Almudena Toral, periodista visual y directora del equipo de video en Univisión, explicó que es difícil “encontrar esos momentos de desconexión porque es un momento en donde la vida profesional y personal están mezcladas”. Sin embargo, reconoce que desconectarse todos los días es una “obligación moral” para poder hacer periodismo responsable.

Como respuesta a la problemática de falta de desconexión del trabajo, algunas empresas están implementando rutinas de teletrabajo con horarios establecidos, actividades culturales y deportivas, y clases de posgrado para sus trabajadores. Este es el caso de la compañía de Seguros Pirámide para la que trabaja Víctor Roa, Vicepresidente Corporativo de gestión humana.



“

Almudena Toral:

No necesariamente no estar en persona tiene que significar estar lejano o no mostrar empatía. Como periodistas hay muchas cosas que podemos hacer para que la persona se sienta segura y arropada.

Está bien no llegar a hacer lo que uno tiene en su lista, está bien reconocer que todo está patas arribas. Hay que ser bondadoso con uno mismo.

”



Manuel Llorens:

La incertidumbre existe, pero podemos saber que no es lo mismo que pánico o desespero. La crisis es un momento de inflexión y tenemos que ver las cosas desde otro lugar y esto implica incertidumbre.

El lenguaje es muy revelador, hay lenguaje de imposición, hay discursos de cuidado y esto revela diferentes maneras de resolver el problema, pero todo nos conecta con la vulnerabilidad y fragilidad humana.

para que las personas empiecen a procesar la situación, porque esto afecta a todo el planeta". De ahí en adelante, el periodista debe elegir qué tipo de emoción quiere evocar, "compasión, indignación, miedo, colaboración", explica el psicólogo. En este sentido, Llorens revela que el periodismo puede favorecer la colaboración de la gente para salir de esta crisis.

Por otro lado, desde el lado del periodista, Almudena Toral dice que, "si bien estamos viviendo un desafío que no vemos en otra clase de coberturas -viviendo la ansiedad de la situación y cubriendo esto en tiempo real-, la situación atípica ha hecho que los periodistas vean una noticia con una perspectiva 360 grados". Además, la crisis ha despertado tres fenómenos concretos: colectivos que decidieron resaltar las cosas positivas durante la crisis, un periodismo colaborativo y un involucramiento directo de las personas que quieren contar sus historias.

La información como arma de doble filo

Ronna Rísquez admitió que hay una línea delgada entre tener una noticia periodística sensacionalista y una que genere conciencia. Entonces, preguntó al psicólogo clínico y comunitario, Manuel Llorens, cómo jerarquizar y poner límites a la información. Llorens reveló que lo más importante es "contar qué está pasando



Empatía para combatir la incertidumbre

“Estamos en una guerra con un enemigo invisible”, dicen algunos artículos sobre el COVID-19. La moderadora Ronna Rísquez cuenta que estos titulares generan incertidumbre y profundizan la crisis. Según Manuel Llorens, este tipo de lenguaje en los artículos demuestra la fragilidad humana, pero también impone diferentes maneras de resolver la crisis “hay discursos de combate, de guerra o de cuidado”.

Por su parte, el experto en Gestión Humana, Víctor Roa, expuso que una forma de afrontar la incertidumbre es a través de la empatía. Sin embargo, aclaró que “la gente tiene miedo y no deben negarlo, deben ser capaces de manifestarlo y así podemos ser empáticos de una manera efectiva”.

Con respecto a la empatía, Toral enfatizó en la importancia de hablar de la carga de trauma que un periodista puede tener como persona, “ser honestos y transparentes”, así logran pedirle al espectador o al lector que sean vulnerable con ellos. Pide también a los periodistas “cuidar sus fuentes y ser conscientes de que son personas que han sufrido en diferentes niveles. Una entrevista para alguien que acaba de perder a un familiar por el virus es diferente a una entrevista a alguien que acaba de perder su empleo por el virus”.

Trauma y ansiedad en ambientes laborales

En los ambientes laborales es difícil hablar sobre las emociones que tienen las personas en este momento de pandemia, ¿cómo afrontar esta situación como empresa? le preguntó la moderadora a Manuel Llorens experto en psicología clínica. Respondiéndole a aquellos trabajadores que les cuesta trabajo expresar sus emociones, Llorens dijo que “es importante ser escuchado por otras personas y saber ofrecer alivio”. Recomendó encontrar una persona con la que haya una conexión emocional o algún tipo de vínculo y apoyarse en ellos. Además, con respecto a los periodistas, les pidió que hicieran un acompañamiento por fuera de la entrevista a aquellas fuentes que han estado en momentos complicados.

“No hay que llevar la carga solos. Es importante compartir las historias y plantearse dilemas éticos”, le recomendó la moderadora y periodista Ronna Rísquez a sus colegas periodistas.

En contraposición, Víctor Roa, experto en gestión humana, expone que “los trabajadores deberían sentirse en crisis, más no ser sobrepasados por la crisis”, de esta manera, las personas no bajan sus barreras de defensa. Asimismo, es fundamental que las personas no se sientan abandonadas y las empresas están obligadas a acompañar a los trabajadores, cuenta Roa desde su experiencia.

Cómo hablar con personas con traumas

“Sabemos que la conexión humana es influyente hasta en el sistema inmunológico, las personas no se pueden distanciar socialmente”, recomienda el psicólogo Manuel Llorens. Advierte también que las personas más aisladas son las más propensas a sufrir de depresión durante esta crisis.

Con respecto a esto, Ronna Rísquez preguntó a los invitados al foro ¿cómo abordar a una persona que está en una situación complicada? Una persona que perdió un familiar, un médico que no pudo salvar una vida, un empresario que está en quiebra o una persona que no tiene qué comer.

Almudena Toral parte del hecho de que la persona está sufriendo y ha perdido la sensación de control, entonces, durante sus entrevistas, le entrega el control a la persona. Ella ha optado por preguntarle a la persona cosas como: “¿prefiere hacer el reportaje en persona, virtual, por teléfono? ¿te parece bien si hablamos de lo que sucedió? ¿Cómo quieres que contemos tu historia?”. Igualmente, recomienda que la entrevista nunca acabe con un momento oscuro, “hay que llevar la entrevista a un lugar feliz y dedicarle tiempo para que el entrevistado esté en un mejor lugar”.

Continuando con el tema, Rísquez le preguntó a Toral ¿cómo abordar a una persona por teléfono cuando tiene un trauma?

“No necesariamente no estar en persona significa estar lejano o no mostrar empatía”, respondió la periodista. Aconsejó mostrar interés a través del tono de voz o con gestos por video, al igual que explicar cómo funciona el proceso de reportaje, recordar por qué interesa el testimonio y conseguir un sentimiento de seguridad.

La vida post-coronavirus

Hay algo que es seguro y es que esta pandemia traerá cambios. ¿Qué tipo de cambios? No lo sabemos todavía. Esa falta de respuesta genera incertidumbre, especialmente en el ámbito laboral. Por eso, Víctor Roa, detalló que cambiará la forma de trabajar en el futuro inmediato. A través de herramientas tecnológicas y de comunicación con los líderes, las empresas pueden transmitir la certeza de que la situación puede estar mejor. Siguiendo este argumento, Manuel Llorens cuenta que no se de perder de vista lo que “sí sabemos a causa de la incertidumbre, debemos organizarnos y seguir adelante”.

Depresión en tiempos de crisis

Según Rísquez, de la mano con la incertidumbre puede llegar la depresión y es importante saber identificarla. Manuel Llorens apoyó el argumento de Rísquez

y contó que efectivamente ha habido impactos emocionales fuertes que se ven reflejados en el aumento de suicidios, el consumo se disparó, al igual que la venta de alcohol. Explicó que hay síntomas como el insomnio, pérdida de apetito e irritabilidad, que son alarmas para monitorear a las personas.

Igualmente, es importante saber comunicar las noticias sobre depresión y suicidios al público. Esta comunicación puede salvar vidas o puede tener el efecto contrario. Con respecto a esto, Almudena Toral manifestó la importancia en la delicadeza para cubrir temas de suicidio y depresión. “El lenguaje es muy importante, por ejemplo cuando decimos cometió suicidio estamos imponiendo una culpa. No solo hay que hablar de las personas fallecidas, sino de los supervivientes, porque implícitamente estamos dando esperanza. No debemos romantizar cualquier tema de salud mental, ni mostrarlo como algo mítico”.

¿Es necesario ser super-productivo?

Uno de los temas que ha sonado es el tema de ser productivo, pero al mismo tiempo estamos en una condición diferente, lidiando con las labores del hogar y con el día a día, ¿cómo lidiar con la productividad en este ambiente diferente que no es la oficina?

“Nos vemos obligados a llevar el mismo ritmo para no perder la forma, pero si hay algo que debemos hacer, es darle pausa

al cuerpo”, dice Víctor Roa. También explica que se deben buscar nuevos rituales para no sobrecargarse y estar todo el tiempo ocupado.

Por esta misma línea, el psicólogo clínico Manuel Llorens alerta sobre la importancia de “tener cuidado con algunos de los mensajes de productividad y no negar lo que está pasando ahorita, necesitamos reflexionar y entender qué significa este momento para nuestras vidas personales y colectivas”. Por último, la periodista del foro recomienda “ser bondadoso con uno mismo y no sobrecargarse con cosas, porque termina estresando más que ayudando”.

“



Víctor Roa:

Deberíamos sentirnos en crisis, pero no sobrepasados por la crisis, sino sentimos que estamos en crisis, empezamos a bajar nuestras barreras de defensa.

Nos vemos obligados a llevar el mismo ritmo para no perder la forma, si algo hay que aprovechar, es la oportunidad de darle pausa al cuerpo.

”

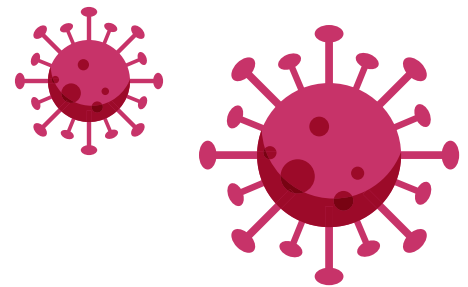
La importancia del talento laboral en una economía difícil

Sin duda alguna, uno de los efectos más grandes del coronavirus es el impacto económico, por eso durante el foro Rísquez preguntó ¿cómo manejar un escenario económico complejo?

Roa aclaró que es necesario ver este problema con varias perspectivas. Lo primero que se debe saber es que la crisis económica se sentirá el resto del año 2020, pero eso también significa que la “economía se repondrá prontamente”. Recomienda a las empresas prepararse para tener una demanda baja de productos, bienes y servicios, pero también hace énfasis en “cuidar a las personas y el concepto de talento. Hay muchas maneras de negociar con la gente, hay que buscar soluciones para no perder esa gente cuyo valor es fundamental para la empresa”.

En el caso de los periodistas que trabajan en proyectos de largo aliento que no tienen que ver con el tema del coronavirus, Almudena Toral cuenta que “muy pronto los lectores y la audiencia se cansarán de las noticias del virus y van a querer ver otra cosa”. Detalla que en el caso de Univisión, “cubrir un poco del tema de coronavirus, pero explorar otros temas también. Cada vez va a haber más diferenciación en el espectro de coronavirus y periodismo, vamos a ser más selectivos con los temas que se eligen”.

Igualmente, Manuel Llorens cuenta que es interesante ver que “cada vez más, se pierde la idea del periodista atrevido, ahora están conscientes de los riesgos. Solo introducir los riesgos emocionales es un gran inicio”.



El mundo siempre está cambiando

El experto en gestión humana, Víctor Roa, cuenta que toda la humanidad va a salir de esta crisis, pero con lesiones, “hay que saberlo, entenderlo y no verlo como un problema”. Para Manuel Llorens esta crisis le ha dado la oportunidad de ver “lo interconectados que estamos como mundo. Estamos conscientes de que las conductas tiene un impacto en el resto del mundo, entonces saldrán soluciones colectivas”.

Por último, Almudena Toral aclara que esta crisis va a hacer del periodismo mejor de lo que ya es, “no solo de manera práctica y logística, sino que nos da una misión y nos hace sentir que podemos contribuir y ayudar. El crecimiento post traumático existe y tenemos un oportunidad como periodistas para hacer las cosas mejor”.

Nuestros panelistas



Manuel Llorens

Psicólogo clínico y comunitario venezolano residenciado en Bolivia. Especializado en trauma en el Tavistock Institute de Londres. Profesor del programa de Especialización en Psicología Clínica Comunitaria de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas. Ha asesorado profesionales de distintas áreas en el manejo de los aspectos psicológicos y traumáticos de sus tareas, como el portal La Vida de Nos. Ha publicado numerosos libros y artículos en los temas de violencia y exclusión social como "Violencia Armada y Acuerdos Comunitarios de Convivencia: pistas para la acción" (Amnistía Internacional).



Víctor Roa

Experto en gestión humana con amplia experiencia en empresas nacionales y transnacionales en posiciones gerenciales y directivas, esa práctica incluye haber trabajado para Nestlé, Kraft, Pfizer, Coca Cola, Pepsi Cola, Cativen (Groupe Casino Francia), Monaca (Grupo Gruma México) y en la actualidad en Seguros Pirámide como Vicepresidente Corporativo de Gestión Humana. Su trabajo como consultor en procesos estratégicos en gestión de cambio lo ha llevado a manejar procesos de fusión de empresas así como manejo de huelgas y procesos de crisis en empresas de manufactura. Su formación profesional está conformada por una Licenciatura en Administración de empresas, es magister en gerencia empresarial en la Universidad Central de Venezuela y en estos momentos espera defender su tesis doctoral en gerencia en la UCV con el tema denominado Epistemología de la Gerencia en la dimensión virtual. Conduce el programa Gerencia a 2 tonos en Fedecámaras Radio.



Almudena Toral

Premio Gabo 2019 en la categoría Imagen por el trabajo "America First: El legado de una redada migratoria". Periodista visual y cineasta española que reside en Miami. Dirige el equipo de video en Univisión Noticias Digital: el equipo cubre los Estados Unidos y América Latina a través de documentales, ensayos fotográficos, visualizaciones y proyectos especiales, ilustración y animación. Antes de unirse a Univisión, enseñó narración de video en Craig Newmark Graduate School of Journalism, realizó sus propios proyectos en todo el mundo y trabajó en The New York Times y TIME. Su trabajo también ha sido publicado por The Guardian, Aljazeera, VICE, The Intercept, Canal +, NPR, PBS y otros medios.

Moderadora



Ronna Rísquez

Periodista de investigación venezolana, especializada en temas de violencia, derechos humanos y crimen organizado, con más de 20 años de experiencia. En 2019 fue becaria del programa Ochberg sobre periodismo y trauma del Dart Center. Es investigadora y editora de InSight Crime, y miembro destacado de la Comunidad Periodística de CONNECTAS. Ha sido editora de política e información policial del El Nacional y dirigió el equipo de Investigaciones en Runrun.es, uno de los medios digitales más destacados de su país. Formó parte de la investigación de los Panamá Papers en 2016 y creó el Proyecto Monitor de Víctimas, que ganó el premio Data Journalism Awards de Periodismo de Datos en 2018. Ha sido nominada en dos ocasiones al premio Gabriel García Márquez. Ganó el premio Ipsy de Periodismo de Investigación en Venezuela por su trabajo "OLP: la máscara del terror oficial en Venezuela", realizado por Runrun.es en asociación con CONNECTAS, que reveló una política gubernamental de exterminio selectivo de jóvenes y pobres en Venezuela. Esta investigación fue finalista en el Global Shining Light Award 2019.



CONNECTAS

PLATAFORMA PERIODÍSTICA PARA LAS AMÉRICAS



facebook.com/connectas
facebook.com/connectaslab



twitter.com/connectasorg
twitter.com/connectaslab

www.connectas.org