

Percepción de los agentes sociales del rol asumido por los medios informativos durante la crisis de los refugiados de 2016

Social agents' perception of the role played by news media during the 2016 refugee crisis

Laura San Felipe Frías

<https://orcid.org/0000-0002-7726-2223>

laurasanfelipe@uva.es

Universidad de Valladolid

Miguel Vicente Mariño

<https://orcid.org/0000-0002-1467-3535>

miguel.vicente@uva.es

Universidad de Valladolid

Elias Said-Hung

<https://orcid.org/0000-0002-0594-5906>

elias.said@unir.net

Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)

Recibido: 28/02/2024

Aceptado: 5/06/2024

Resumen: Este artículo tiene como objetivo entender cómo fue percibida la cobertura de los medios informativos españoles, durante el arribo de refugiados en 2016, por parte de las entidades sociales a cargo de atender este suceso en España. Este trabajo parte de los resultados extraídos mediante entrevistas en profundidad a los responsables de comunicación de Cruz Roja Española, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM) y ACNUR-España. El análisis de datos devuelve una percepción negativa de la cobertura hecha por los medios informativos españoles sobre

el caso de estudio. Este resultado puede deberse al predominio de enfoques periodísticos centrados en la exposición de situaciones anecdóticas y drama humano, en contra de otros, social y humanitariamente responsables, más favorables a la promoción de la tolerancia, la convivencia y los valores democráticos de los ciudadanos alrededor del caso estudiado.

Palabras clave: migración, refugiados, enfoque periodístico, periodismo, medios informativos.

Abstract: This article aims to understand how the Spanish news media coverage of the 2016 refugee crisis was perceived by the social organizations facing this critical situation in Spain. This work is anchored in results obtained by means of in-depth interviews to the Communication Directors of the Spanish Red Cross, the Spanish Commission for Refugees' Help (CEAR), the Spanish Catholic Association-Commission of Migrations (ACCEM) and ACNUR-Spain. Data analysis return a negative perception of the Spanish news media towards the topic. This outcome may be due to the predominance of journalistic approaches focused on exposing anecdotal situations and human drama, against others, socially and humanely responsible, more favorable to the promotion of tolerance, coexistence and democratic values of citizens in regard of the studied case.

Keywords: migration, refugees, news framing, journalism, news media.

INTRODUCCIÓN

Como resultado de la situación de inestabilidad, por motivos bélicos u otros (ej., el conflicto en Siria), en torno a un millón y medio de personas llegaron a Europa durante 2015 y 2016, huyendo de sus países de origen y arriesgando sus vidas por falta de vías seguras de protección internacional (ACNUR, 2021). La ausencia de alternativas legales de ingreso de esta población hizo que alrededor de 7.700 personas perdieran la vida en el mar Mediterráneo durante ese lapso, lo que trajo consigo una emergencia humanitaria sin precedentes en Europa (Cruz Roja, 2021). Este hecho provocó la denominada crisis de los refugiados, presentada como un desafío político y social que puso a prueba el sistema de asilo y recepción de migrantes en Europa.

Durante 2016, las medidas políticas impulsadas por la Unión Europea presentaron un claro matiz restrictivo porque, más allá de contribuir a resolver el escenario migratorio que se vivía entonces, las propuestas puestas en marcha, como la externalización de competencias de recepción de migrantes a países miembros como Grecia, Italia o España, tuvieron consecuencias graves¹, a nivel del número de personas fallecidas que intentaban ingresar al continente, principalmente desde la ruta del Mediterráneo.

La crisis migratoria de 2016 y las que han acontecido en los años siguientes han demostrado falencias en el Sistema Europeo Común de Asilo (SECA), en lo que respecta al reparto de responsabilidades entre los países miembros. Países fronterizos como Grecia, Italia y España se han convertido en los principales responsables del control de fronteras exteriores y de la evaluación de los procedimientos de asilo. Algo que, como apuntan autores como Bauböck (2018), da fundamento a cuestionar el nivel de aplicación de las fronteras exteriores, de acuerdo con el Reglamento de Dublín y el Acuerdo de Schengen sobre fronteras interiores abiertas en la política de migración de la Unión Europea (UE), además del carácter solidario de tratados como los de Lisboa y las actuales políticas de asilo de la UE².

Como señala Zaun (2018), cualquier intento de establecer un mecanismo voluntario para compartir la responsabilidad y coordinar los traslados de inmigrantes y refugiados en toda la UE ha fracasado. Por lo tanto, los asuntos europeos no parecen estar a la altura

¹ En el año 2016 el número de personas fallecidas fue de 4.578, en 2015 fue de 3.789 y en 2014 fue de 3.279. Según la Organización Internacional de Migraciones (OIM), la vía de acceso más utilizada es la marítima; en el año 2016 un total de 387.739 personas migrantes y refugiadas llegaron por mar a Europa, principalmente por Grecia y Italia (17.3614 y 18.1463, respectivamente).

² <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/151/asylum-policy>

<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/acuerdos-y-convenios/protocolo-relativo-a-la-entrada-en-vigor-del-conv>

cuando se trata de la cuestión de la solidaridad. Las crisis políticas que ha presentado la UE en materia migratoria pueden asociarse a conflictos sobre la solidaridad, al cooperar con quienes han tenido una importante cuota de responsabilidad en las condiciones que han impulsado a miles de refugiados a salir de sus países, en beneficio mutuo (Hutter, Grande, & Kriesi, 2016). Este escenario se da bajo los llamamientos públicos que hacen políticos de la UE (no todos) a la solidaridad, mientras otros alzan su voz al debatir sobre a quién y por qué motivos se debe atender solidariamente (Hutter, Grande & Kriesi, 2016). Esto nos lleva a plantear un escenario europeo caracterizado, en parte, por el debate alrededor de lo que se entiende como solidaridad, y en la forma como se aplica este concepto, es decir, el conjunto de acciones colectivas y de cooperación puestas en práctica, en momentos de tensión social o política (Banting y Kymlicka, 2017; Sangiovanni, 2013).

La solidaridad sola no existe, hay que apelar y debe ser defendida por los actores o agentes sociales mediante los discursos (Wallaschek 2020), y la forma como es entendida puede aplicarse desde el punto de vista cultural (promoción de normas, derechos o identidad para emprender acciones solidarias), social (centrado en la política distributiva que subyace a las acciones solidarias), político (nuevos entornos político-institucionales que fomenten la cooperación y el apoyo entre los actores políticos), económico (acciones de apoyo a las economías) o monetario (responsabilidad financiera creada entre los miembros de una comunidad). Closa y Maatsch (2014) destacan que hay que entender la solidaridad como apoyo a la justicia universal, algo que afecta a los valores humanitarios, inscritos en los tratados de la UE y expresados en las normas fundamentales de los diferentes Estados miembros (Featherstone, 2012; Sangiovanni, 2013; Stjernø, 2009). Esto incide en la búsqueda de mecanismos que garanticen la redistribución de los recursos existentes en cada país miembro, y la creación de relaciones sociales mutuas, a través de mecanismos institucionales (Baldwin, 1990), que se legitiman desde las diferentes acciones políticas puestas en marcha, en tiempos de crisis, para los fines antes mencionados (Kneuer y Masala, 2015).

En el marco del escenario descrito hasta ahora, siguiendo a Gottero (2020), las relaciones asimétricas de las representaciones simbólicas alrededor de fenómenos como los vividos en Europa, resultado de lo que se conoció como la crisis de los refugiados en 2015 y 2016, contribuyen a condicionar la forma como los ciudadanos interactúan con este tipo de fenómenos (Moreira Fernandes, Pinheiro & Martins, 2016). Un proceso que viene asociado a la capacidad que tienen los medios informativos, de prevalecer en la cobertura informativa realizada alrededor de determinados temas de interés social, desde enfoques periodísticos que favorecen la circulación de determinadas ideas y narrativas que condicionan la opinión pública (Van Dijk, 1999). Esta realidad requiere ser estudiada, sobre todo, por considerar a los medios informativos en los mismos términos

expuestos por Girò (2016), Georgiou & Zaborowski (2017) o De Frutos & Vicente-Mariño (2018), es decir, como «altavoces» de la condición de vulnerabilidad de derechos humanos vivido por los refugiados, y actores prioritarios en la reproducción de estereotipos sobre estos y otros colectivos afines (ej., migrantes o desplazados).

MARCO TEÓRICO

Las coberturas periodísticas se convierten en un recurso necesario para comprender la información de alcance internacional. La distancia que separa el lugar de los hechos sobre los que se informa y el lugar en el que se encuentran las audiencias que reciben los mensajes incide en cómo percibe el contenido la ciudadanía, no solo a través de los medios informativos, sino también desde las redes sociales (Pöyhtäri, Nelimarkka, Nikunen, Ojala, Pantii, & Pääkkönen, 2021). La imagen pública que se construye de las personas refugiadas no puede entenderse, por tanto, sin la acción de los medios informativos masivos, que despliegan diferentes encuadres noticiosos al informar sobre hechos relacionados con esta población. Por lo tanto, la teoría del *framing* o encuadre resulta clave para analizar los procesos de producción y recepción de contenidos periodísticos que abordan los procesos migratorios, ya que permite aproximarse adecuadamente al proceso de transmisión de los contenidos entre medios y sociedad, los cuales son diseminados bajo la organización y actitudes profesionales de los periodistas que cubren la realidad sobre la que se informa (Amadeo, 2002).

El análisis de los procesos migratorios debe tener en cuenta la dimensión comunicativa de dicho fenómeno, como complemento necesario para entender su influencia en la percepción social de la crisis que motiva este estudio (Alencar, Mena-Montes & Vicente-Mariño, 2021); así como el importante papel de mediación que tiene el periodismo en el desarrollo y difusión de información humanitaria y, más concretamente, en la cobertura de las migraciones (Chouliaraki, 2006, 2013; Ong, 2019).

La ética del sufrimiento mediado es un campo emergente en la investigación en comunicación, impulsado por la preocupación sobre la representación mediática de las personas que sufren. El concepto de sufrimiento a distancia cuenta con una larga tradición en las ciencias sociales (Boltanski, 1999). El reparto desigual de bienes, servicios y recursos a nivel global se traduce en situaciones diferentes, que se experimentan de forma distinta en el contexto de producción de los acontecimientos periodísticos, y en el contexto de recepción de los contenidos. Esta distancia obliga a la profesión periodística a un tratamiento responsable de la información, a una mayor consciencia acerca de su función social y a una obligación deontológica de la que no se puede abdicar. Por su

parte, Chouliaraki (2013) reflexiona acerca de la solidaridad e identifica un giro desde la solidaridad del lamento hacia la solidaridad de la ironía, una ironía que se percibe en la condición de espectadores del sufrimiento ajeno.

La literatura científica centrada en poblaciones refugiadas aumenta, en tanto que los flujos migratorios experimentan un incremento sostenido en el tiempo, tanto por motivos bélicos como por causas climáticas (Sakellari, 2021). La bibliografía centrada en los procesos de comunicación ha prestado abundante atención a la representación de la población migrante (Car, Cancar & Bovan, 2019; Cooper, Blumell & Bunce, 2020; Sacco & Gorin, 2018). La importancia del lenguaje utilizado para construir el discurso mediático ha sido cubierta con trabajos centrados en la difusión de ciertas metáforas (Montagut y Moragas-Fernández, 2020), que fijan imágenes y encuadres en unas audiencias que, en su mayoría, carecen de una experiencia directa con esas personas. A su vez, los procesos de recepción de contenidos mediáticos también han recibido atención en la literatura especializada (Concepción, Medina & Ballano, 2019).

Sin embargo, la valoración desde las personas que gestionan la comunicación de entidades que participan directamente en la vida cotidiana no cuenta con el mismo espacio en las publicaciones científicas, a pesar de la importancia de las ONG en este proceso (Yanacopulos, 2007; Regadera, González & Paricio, 2018). Esto favorece lo señalado por autores como Ong (2014), quien alude al concepto de sufrimiento a distancia para ilustrar la desconexión que se da entre las representaciones televisadas del sufrimiento y las percepciones que la ciudadanía tiene de estas. Un hecho que no solo se estaría llevando a cabo en los términos antes expuestos, sino desde otras fuentes de desconexión discursiva, proveniente de las percepciones de las entidades sociales que trabajan con poblaciones migrantes y que, de algún modo, generan contenidos y se ofrecen como fuentes de información.

La identificación de las prioridades comunicativas de las entidades sociales se convierte en un punto de interés para conocer mejor la relación entre quienes promueven información —las ONG— y quienes producen contenidos —la profesión periodística—. Sobre todo porque, hasta ahora, la atención académica ha priorizado el estudio de los mensajes periodísticos. Este artículo pretende dotar de mayor visibilidad académica a las voces de los promotores de noticias que trabajan en el campo de los movimientos migratorios, centrándose para ello en la crítica situación vivida por solicitantes de asilo y refugio durante los años 2015 y 2016. El análisis se centra, por lo tanto, en la percepción de las entidades del tercer sector a cargo de la atención de esta crisis en España, un país firmante de la Convención de Ginebra de 1951 y del Protocolo de Nueva York de 1967 que, por lo tanto, tiene el compromiso de ofrecer protección a las personas que soliciten asilo en sus fronteras.

OBJETIVOS

Este artículo tiene como objetivo general comprender cómo fue percibida la cobertura periodística de los medios informativos españoles durante el arribo de refugiados en 2016 por parte de las entidades sociales a cargo de atender este suceso en España.

A su vez, y partiendo siempre desde la perspectiva que tienen las organizaciones no gubernamentales, se persiguen cuatro objetivos específicos:

- Conocer la valoración de las políticas públicas en materia de migración.
- Analizar el lenguaje empleado por las cadenas de televisión al informar acerca de los procesos migratorios, centrándonos en el episodio vivido durante los años 2015 y 2016.
- Identificar los principales encuadres periodísticos que construyen los medios televisivos en España acerca de las personas migrantes
- Profundizar en las relaciones que se establecen entre entidades del tercer sector, cadenas televisivas y responsables políticos en materia de migraciones internacionales y procesos de asilo y refugio.

METODOLOGÍA

Los objetivos de investigación se pretenden alcanzar aplicando un abordaje cualitativo consistente en la realización de entrevistas en profundidad a los responsables de comunicación de las entidades sociales que contaron con la adjudicación hecha por el Gobierno de España para ejecutar las primeras atenciones de acogida, a saber (tabla 1):

- Cruz Roja Española.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM).

Además, se añadió en este estudio a la delegación en España de ACNUR, como organismo internacional que vela por los derechos de las personas refugiadas en todo el mundo, salvaguardando los derechos humanos del colectivo afectado durante el periodo analizado en este trabajo.

Tabla 1. Perfil de las personas entrevistadas

Entidad	Entrevistado/a	Perfil del entrevistado/a
ACCEM ³	Santiago Gómez-Zorrilla	Miembro del área de comunicación de campañas
ACNUR ⁴	María Jesús Vega	Portavoz y responsable de comunicación y relaciones externas
CEAR ⁵	Alberto Senante	Responsable de comunicación
Cruz Roja Española ⁶	Miguel Ángel Rodríguez	Responsable de comunicación externa

Fuente: Elaboración propia.

La selección de entidades participantes se hizo en función de su rol activo durante la atención de personas refugiadas en 2016. Este papel les confiere una posición relevante para valorar cómo se trató periodísticamente el tema estudiado, sumada a su condición actores institucionales expertos en temas asociados a las migraciones, el asilo y las personas refugiadas.

Las entrevistas realizadas siguieron lo planteado por Wimmer y Dominick (1996), es decir, se hicieron de forma intensiva, en vista que dichos autores dan fundamento al desarrollo de estudios con muestras muy pequeñas, ya que ofrecen un trasfondo minucioso sobre los fundamentos de las respuestas. Ello, al ajustarse a quienes responden, a través de una dinámica de preguntas y respuesta cuyo éxito suele depender del ambiente de conversación generado entre entrevistador y entrevistado. Una dinámica de aplicación de este instrumento que permitió obtener, de forma detallada, valores, motivaciones, experiencias y sentimientos de los entrevistados, sobre el tratamiento informativo de la «crisis de los refugiados».

Las entrevistas se dividieron en dos partes (Tabla 2):

³ Su trayectoria se ciñe al apoyo y la ayuda a las personas refugiadas y migrantes, proyectándose como una organización social experta en el trabajo relacionado con derecho de asilo y las migraciones, consolidada y transparente. Es una organización sin ánimo de lucro de ámbito estatal cuya misión es la defensa de los derechos fundamentales, la atención y el acompañamiento a las personas, especialmente, refugiadas y migrantes; garantiza la interculturalidad en un marco democrático, constituyéndose como un interlocutor válido para la mediación entre los distintos actores sociales (ACCEM, 2021).

⁴ Sus funciones van enfocadas hacia la determinación del Estatuto del Refugiado y, además, mantienen un trabajo dedicado a la sensibilización y la información sobre este colectivo (ACNUR, 2021).

⁵ Sus áreas de incidencia son asesoramiento y seguimiento jurídico, proceso integral de acogida e inclusión social (CEAR, 2021).

⁶ Uno de los principales propósitos que tiene esta entidad es la integración en nuestra sociedad de las personas bajo el amparo de la protección internacional y de sus familiares (Cruz Roja Española, 2021).

- El abordaje de preguntas de carácter general, formuladas desde una perspectiva más amplia teniendo en cuenta los mecanismos de acogida que existen en España y la respuesta de la ciudadanía al respecto.
- El desarrollo de preguntas más concretas, sobre la cobertura en los medios informativos españoles, orientadas a la identificación de buenas y malas prácticas periodísticas.

Tabla 2. Guion de las entrevistas

PARTE	PREGUNTA
1. Preguntas generales	P.1.1. ¿Qué mecanismos de acogida se podrían estar ejecutando en España?
	P.1.2. ¿Cuál es la voluntad política para que estas medidas de acogida se lleven a cabo y qué está fallando para que no sea de esta manera?
	P.1.3. ¿Cómo ha sido la respuesta de la sociedad al respecto?
2. Preguntas en relación con la cobertura mediática de las personas refugiadas en España	P.2.1. ¿Qué opinión le merece la cobertura informativa emitida por las cadenas de televisión españolas sobre la «crisis de los refugiados»? Indique buenas y malas prácticas periodísticas al respecto.
	P.2.2. ¿Cómo cree que es el discurso político difundido en televisión de esta situación de emergencia? ¿Cuál es la visibilidad que ofrece la agenda mediática del binomio políticos-personas refugiadas?
	P.2.3. Si ponemos el punto de mira en la importancia de los términos y las denominaciones que adquieren los fenómenos, podemos afirmar que la ciudadanía habla de esa situación como nos lo han contado, como los medios lo han llamado: «crisis de los refugiados». ¿Qué opina sobre esta designación del lenguaje?
	P.2.4. ¿Qué está incluyendo y, por tanto, que excluye esta denominación? ¿Cree usted que se trata de un eufemismo?
	P.2.5. ¿Podría explicar qué papel cree que tiene la televisión, como medio de primer alcance social, que informa de una realidad sumamente compleja?
	P.2.6. ¿En su opinión, piensa que lo están haciendo bien? ¿Qué rasgos cabría mejorar?
	P.2.7. Algunos canales, otorgan a estas coberturas el enfoque anecdótico. ¿Cómo cree que se podría evitar?
	P.2.8. Desde su punto de vista, ¿qué marco informativo es el más utilizado al informar sobre el tema migratorio?
	P.2.9. Recomendaciones, a modo de esquema conceptual: ¿cuáles son las directrices adecuadas a tener en cuenta a la hora de cubrir hechos y noticias relacionados con las personas refugiadas y la protección internacional?

Fuente: Elaboración propia.

El conjunto de preguntas abordadas en la entrevista aplicada a cada uno de los representantes de las entidades ayudará a alcanzar el objetivo general planteado: captar la percepción de actores institucionales directamente participantes del caso de estudio aquí tratado, alrededor de:

- El tratamiento informativo de la crisis de los refugiados (buenas y malas prácticas).
- El uso periodístico del término «crisis de los refugiados» (qué incluye y qué excluye).
- La responsabilidad que tenían los medios informativos al momento de cubrir realidades complejas como la tomada como caso de estudio de este trabajo.
- Cómo evitar el uso de enfoques anecdóticos en el tratamiento informativo de este tipo de acontecimientos.
- Los enfoques periodísticos dominantes, al momento de abordar sucesos como los tenidos en consideración en este trabajo.
- El rol asumido por medios informativos y periodistas para el tratamiento informativo adecuado de sucesos como los tomados como caso de estudio.

Todas las entrevistas fueron realizadas durante el mes de enero de 2017, siendo grabadas para su posterior transcripción y análisis temático, previo consentimiento informado por parte de las cuatro personas entrevistadas.

RESULTADOS

Los resultados se organizar en seis bloques temáticos abordados mediante las doce preguntas realizadas a cada representante de las cuatro entidades consultadas.

En lo que se refiere al tratamiento informativo de los medios informativos españoles sobre la crisis de refugiados, los representantes de las entidades sociales muestran una valoración general positiva en términos de cobertura noticiosa de la crisis, sobre todo por el reconocimiento que hacen de la utilidad que esta ha tenido a nivel social, al momento de dar a conocer y «poner rostro» al drama experimentado por este colectivo. Sin embargo, reconocen que el encuadre empleado no siempre ha estado regido por el interés humano, al no ahondar en el uso de otros enfoques que pudiesen mejorar la comprensión de las causas e incidencia a corto, medio y largo plazo de la crisis:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «El balance es muy positivo, es decir, los medios han sido aliados de los refugiados y de las entidades. Los medios han servido para trasladar los mensajes de lo que se estaba viviendo en el día a día».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Ha mostrado (el cubrimiento noticioso de la crisis) el rostro y los testimonios, se ha informado de una forma correcta y de una forma alarmista en el mejor sentido de la palabra».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Pero la cobertura de los medios informativos convencionales es muy limitada, muy sujeta a momentos «pico», sin entrar en causas, solo hacia la parte más morbosa, parte humanitaria, de la gente que se muere, pero no se está yendo a las causas».

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Estamos inmersos en la sociedad de la imagen: las televisiones tienen su propio lenguaje de la inmediatez, la necesidad de la imagen que al final condiciona al propio discurso del medio y condiciona al mensaje: sin profundidad».

Lo expresado por los entrevistados dejaría claro el papel que pudieron haber cumplido los medios informativos españoles en la creación de empatía o no de la audiencia en torno al hecho estudiado. Algo que si se hiciera solo centrado en lo «humano» o en «la tragedia», se podría estar tendiendo a la espectacularización y aproximación superficial del hecho analizado, sin contribuir a una mayor contextualización y capacidad crítica y reflexiva de los aspectos de fondo alrededor de la crisis de personas refugiadas analizada, atendiendo a preguntas como: por qué han llegado a esta situación, qué es lo que ha empujado a tantas personas a abandonar sus hogares o qué conflictos se dan en los lugares de origen, entre otras.

Entre las causas que aducen los entrevistados, a la forma cómo se trató la crisis de los refugiados desde los medios de comunicación españoles, está la ausencia de especialización de los periodistas, y un cubrimiento informativo desde el periodismo alternativo o *freelance*, alrededor de temas relacionados a este acontecimiento, migraciones u otros fines. Lo que pudiese estar incidiendo, desde la perspectiva de los entrevistados, a la creación de estereotipos, sobre colectivos en condición de vulnerabilidad de sus derechos humanos, asimismo la sensación expresada por los entrevistados, al considerar que el cubrimiento noticioso que suele hacer de este tipo de hechos sucede cuando ya adquieren una relevancia mayor al contexto nacional:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Hay muchos periodistas que no tenían conocimiento sobre cómo trabajar con refugiados o cuáles son los riesgos de filmar a los refugiados».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Hay muy buenos periodistas, periodismo alternativo: el papel de los *freelances* es muy importante. Está aumentando la criminalización de este colectivo a través de mensajes subliminales, atribuyendo actos violentos a las personas refugiadas».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Se empieza a informar cuando hay una imagen potente en Europa. Refugiados de primera y de segunda: se informa de una parte de los conflictos (Siria) y otros no (Nigeria, Sudán, Mali, entre otros)».

En lo que se refiere a la utilización del término «crisis de los refugiados», los representantes entrevistados reconocen que durante ese periodo (2015-2016) se detectó la incorporación al relato informativo de los medios informativos de la terminología relacionada con asilo y refugio, una práctica que hasta entonces no estaba instaurada de una manera clara. Afirman que, anteriormente, se habían utilizado otro tipo de términos fuera de lugar como avalancha, oleadas, invasiones, etc. (Montagut & Moragas-Fernández, 2020). En este sentido, los entrevistados destacan, de forma positiva, la incorporación de términos apegados a derecho, como son el de «asilo» y «refugio», hasta ese momento no empleados en las coberturas informativas:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Introducir la terminología ha sido positivo, que se llamaran las cosas por su nombre y que se distinga lo que es un refugiado y lo que es un inmigrante económico, sin hacer de menos a ninguna de las dos categorías porque van por vías legales diferentes. Cuando *tú hablas de un colectivo en particular, esa palabra implica una serie de condiciones legales, y hay veces que los gobiernos no quieren utilizar determinadas palabras para no comprometerse*».

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Se ha creado el término crisis ante la situación de crisis humanitaria. Desde un análisis lingüístico y semiótico, poner crisis de los refugiados en una misma expresión, lo podemos hacer una crítica. En otros momentos se han utilizado términos peores: avalanchas, oleadas, invasiones. Crisis es quizá un concepto más neutro».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Damos la bienvenida a que los medios mayoritarios empiecen a usar el concepto de refugio, el concepto de asilo, con la salvedad de que refugiado sí, pero parece que solo a personas que huyen de ciertos países ‘de primera’ como puede ser Siria».

Los entrevistados coinciden en que asociar la palabra crisis con las personas refugiadas en una denominación conjunta no es lo idóneo puesto que, en sí, no es una crisis de los refugiados, sino una crisis de valores, de dignidad, de mecanismos de acogida, de la solidaridad europea, etc. De esta manera, al unir crisis y refugiados en una misma

denominación puede llegar a provocar un efecto de consecuencia; visto así, parece que las personas refugiadas son las que generan una crisis:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «La situación de refugiados es la peor crisis que ha visto Europa desde la Segunda Guerra Mundial, es una crisis porque (Europa) no la ha sabido gestionar: crisis de valores, de derechos humanos».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Es una crisis de la dignidad y es una crisis de la dignidad de los europeos, de toda la comunidad internacional que tienen que cumplir unos compromisos internacionales. En ese sentido, lo más apropiado sería una crisis humanitaria, no una crisis de refugiados porque ellos ya escapan de la crisis».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «El término crisis, a nosotros no nos gusta porque parece que los refugiados están provocando una crisis y son ellos los que están inmersos en ésta. Es peligroso, porque sin intención, puede alimentar discursos xenófobos, puesto que parece que Europa está en crisis por los refugiados».

Los representantes entrevistados apuntan que lo que ocurre es justo lo contrario, ya que son ellos (los refugiados) los que huyen y están inmersos en una crisis y son las personas refugiadas las que están sufriendo en sus vidas la consecuencia de muchas desigualdades y sistemas violentos en sus países de origen. Un fenómeno en el que las personas refugiadas solicitan protección internacional y los países europeos deberían acoger su reclamo de tener una vida mejor:

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Lo que queda fuera de ese concepto es la otra realidad: muchas desigualdades sociales y económicas, situaciones de violación de los derechos humanos, falta de libertades y contextos violentos. Queda fuera que los refugiados son la consecuencia de todas esas desigualdades, sistemas violentos y de atropellos contra la libertad y la dignidad de las personas que se viven en tantas partes del mundo y que el sistema global permite».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Lo que quieren es derecho a una vida mejor, a tener vida, a tener un hogar. Ellos no quieren estar en Europa, no quieren estar en España, los refugiados sirios quieren volver a su país (pero está destrozado)».

En el ámbito del periodismo, la profesionalidad tiene que prevalecer por encima de todo, de acuerdo con una de sus funciones básicas: informar con rigor y sobriedad. Los medios no tienen una obligación humanitaria, pero llevan implícita la labor social, por el grado de influencia que poseen en la sociedad. En este sentido, desde la perspectiva

de los entrevistados, el mensaje que acompaña tiene que ser responsable, prescindir de contenidos sensacionalistas y superficiales.

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «La labor de los medios es importantísima, pero son empresas, es decir, yo no percibo una función social de los medios. En el caso de las entidades humanitarias nuestra comunicación es intencional: comunicamos para cambiar una realidad. Cuánto más profesionales sean ganamos todos, pero no tienen una obligación social (humanitaria). Eso sí, la labor social sí la tienen, todo lo que hacen incide directamente en la percepción y en la acción».

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «En un mundo del imperio de la imagen, lo malo es cuando el informativo se convierte en un producto de consumo, de entretenimiento. El informativo tiene que ser sobrio y, primero, informar y no caer en el abuso del sentimentalismo».

Los representantes de las organizaciones justifican esta falta de profesionalidad en la existencia de una crisis del periodismo en los medios convencionales. Un hecho que trae consigo la falta de especialización periodística y el tono superficial de algunas noticias. Según los entrevistados, esto se podría superar desde la promoción del periodismo especializado, profesionales formados y con conocimientos en materia de asilo y refugio que cubran este tipo de hechos sociales (noticiosos):

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Los periodistas están atrapados en sus rutinas de producción y la inmediatez. Por mucho que el testimonio humano sea insustituible, hay que tener especial cuidado y respeto con ellos al abordar ese tipo de cobertura».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Hay una crisis del periodismo que afecta a la calidad de los medios convencionales y que se está supliendo, en buena medida, con medios alternativos muy buenos como 5W».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Para mí es un problema de fondo, la forma de atajarlo es con menor precariedad y mayor especialización. Hay una parte que es la espectacularización que afecta a la información en sí en general. Es decir, el periodista que cubre tráfico, cubre refugiados y otras dos cosas más, que a la sección de sociedades, es injusto pedirle contexto y pedirle que salga más. Allá de lo que llama de su atención: una mejor y mayor formación».

Los entrevistados se muestran muy críticos con el papel de los medios informativos cuando transmiten imágenes muy duras, que impactan al espectador que está en su casa y procesa lo acontecido sin un enfoque que ayude a una mejor comprensión colectiva

del fenómeno vivido, tanto a nivel social como individualmente. En este sentido, subrayan la responsabilidad que tienen los medios informativos en la transmisión de imágenes con mensajes y titulares adecuados, que no favorezcan la desinformación ni la criminalización de migrantes y refugiados. Estas malas prácticas, insisten, repercuten en la convivencia social, al fomentar la xenofobia, el racismo y el discurso de miedo y odio mediante el enfoque periodístico empleado durante el tratamiento informativo del caso estudiado:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «La redifusión que tienen las imágenes, que se muestran y que ofrecen el momento exacto, repercute en las movilizaciones de la sociedad. Esas imágenes son muy poderosas, es muy importante su función. La responsabilidad de los medios está en el mensaje que acompaña a esas imágenes, la narrativa que aparece junto a la imagen y la línea editorial hacia dónde te quieres inclinar: por qué decides quitar una palabra y poner otra o un adjetivo u otro».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «La responsabilidad que debe tener para cubrir cualquier realidad, pero tiene una responsabilidad extra, que una mala información o desinformación puede provocar y desorientar a la sociedad y que un grupo, no la mayoría, vea a este colectivo como una amenaza, lo cual pone en riesgo la convivencia. En un telediario (se ve) como la información sobre un conflicto que trata de una forma a las personas refugiadas y ese mismo día, en el mismo espacio o en la misma sección, una noticia en la que se vinculaba a los refugiados con ataques terroristas».

En lo que se refiere al enfoque anecdótico en los medios informativos en España, los entrevistados mantienen una valoración general negativa. Este enfoque contribuyó a la desinformación alrededor del fenómeno, al contar la realidad a medias y no profundizar en la contextualización y comprensión del mayor número de factores asociados a este hecho:

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Falta relacionar, el ejercicio de relacionar realidades y noticias que se encadenan en los países de origen (causas-consecuencias). Mucha gente de Eritrea, Somalia, Nigeria que han estado llegando por la ruta del Mediterráneo, son personas que huyen de unas realidades extremas, los espectadores deben saber qué ocurre en sus países. Y el proceso de relación también a la inversa, cómo las medidas que se toman en las cumbres o los congresos europeos repercutirán a estas personas. Por ejemplo, cuando deciden quitar la operación de salvamento Mare Nostrum en Italia, y deciden cambiarlo por dispositivos de seguridad fronteriza, la instalación de vallas o la puesta en marcha de acuerdos comunitarios, etc.».

Para los entrevistados, lo ideal sería dar a conocer qué ocurre en los países de origen para comprender las razones de su huida. Los mensajes periodísticos deberían responder a interrogantes más complejos que den respuesta y sean claros con las causas de los conflictos, de esta manera ayudaría a contextualizar acontecimientos tan complejos. Por ejemplo, poniendo nombre a los que pueden estar interesados en que se dé esta crisis o a los cómplices de esta. Existen muchas preguntas por contestar, pero las noticias se ciñen al espectáculo que nos ofrece la imagen impactante, sin profundizar. En este sentido, es necesario mostrar la cara oculta de esta emergencia y dar a conocer quiénes son los que se benefician o son cómplices del conflicto armado:

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Una información mucho más contundente de los orígenes de la crisis y de los que ganan con la crisis. En la guerra de Siria están utilizando material de guerra muy sofisticado. ¿Quién vende armas? ¿Quién gana con esa guerra, de Siria, de Afganistán, de Irak? ¿Qué intereses armamentísticos hay? ¿Qué países exportan armamento a las partes en conflicto? ¿Quién compra petróleo a DAESH, a Isis?».

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Profundizar: si no profundizamos y nos quedamos tan sólo en eso -lo anecdótico desgraciadamente sólo cuenta la información dramática del momento: número de muertos, cifras. Soluciones más creativas y ayudar a enganchar noticias. El poder de la audiencia: estar bien informado contribuye a mejorar su discurso interpersonal al respecto».

Tratando a los afectados como «cifras», a los refugiados, sin hacer mención de la historia que hay detrás de estos(as), o las motivaciones reales que les impulsa abandonar sus países de origen. Por lo que los entrevistados apuntan la necesidad de un tratamiento informativo más completo, que saque a la luz los principios de la situación de emergencia y cuáles son las consecuencias de esta:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Se cuenta de la misma manera siempre, son números, son una piña de personas, de cabezas en una cubierta... Entonces hay que contar la historia que hay detrás o pasamos a hablar por qué esa persona está ahí, qué supone para esa persona estar ahí, por qué se ha ido, por qué no ha podido permanecer en su país de origen, es fundamental ir al origen para saber cuál es la motivación que le empuja a esa persona para dejarlo todo».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «La televisión es infotretreimiento, cada medio de comunicación es libre para ofrecer la información que entienda. Lo que falta es esa información de fondo, de contexto, holística que explique ese tipo de información y por qué se llega a esa situación. Por qué se llega a una situación

de una crisis semejante a la que tuvimos en la Segunda Guerra Mundial, a nivel del éxodo de personas».

Otro aspecto por destacar está relacionado con el empeño de mostrar acciones solidarias de la ciudadanía de forma desproporcionada. Para los entrevistados, esta forma de aproximación informativa del caso de estudio se lleva a cabo de forma «residual», a nivel de los medios informativos. Ello en vista, desde la perspectiva de los participantes de este estudio, de la necesidad que tienen los propios medios informativos de «visibilizar» o «transmitir complacientemente» al conjunto de la sociedad española un mensaje claro de acción solidaria ante este tipo de fenómeno:

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Hay un exceso de atención en «lo estamos haciendo bien», el auto convencimiento y de poder darnos una palmadita, claro que hay personas que, donan, pero eso es una realidad residual... Parece que había muchas ganas de enseñar esa movilización ciudadana».

Para el conjunto de los entrevistados, el marco informativo que prevalece en la cobertura informativa de la crisis de los refugiados (2015-2016) es el enfoque del «drama humano». Lo que supone un abuso de escenarios caóticos, en el que se refleja una situación de desamparo, tales como son los naufragios, víctimas en las playas y llegadas multitudinarias por mar. Estos, representados mediante imágenes crueles que simbolizaban la desesperación humana. Desde este punto de vista, los entrevistados introducen los enfoques de «la imagen potente» y el «enfoque del morbo» como el principal enfoque informativo empleado para el abordaje noticioso del caso de estudio:

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Enfoque drama humano, situación desesperada, personas pasándolo mal. Drama humano sí, pero junto otros aspectos (comprensión de los acontecimientos), no para a dar pena y ya está, hay que hacer que la gente empatice y a la vez comprenda».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Enfoque del poder de la imagen potente con escenas duras y crueles, drama humano, la situación desesperada, rescate, la muerte, las olas de frío, naufragios, las personas refugiadas como víctimas. Se cubre esa parte sensacionalista, mediante el impacto que genera la imagen. Enfoque del morbo: cobertura basada en el morbo, sin tratar de explicar las razones de lo que ocurre y las vías de solución existentes».

Más allá de que los medios informativos se ciñan a contar los hechos, desde el rigor y los datos contextuales, los entrevistados mantienen la tendencia de las piezas informativas

relacionadas con el caso de estudio, y apelaron principalmente a la emoción y el acontecimiento puntual de impacto, propio del periodismo de sucesos. En este sentido, los periodistas ven necesario ofrecer herramientas informativas que ayuden a conocer y comprender una realidad tan compleja y, de esta manera, actuar para transformar realidades afines al caso de estudio, desde el tratamiento noticioso hecho desde los medios informativos españoles:

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «La emoción tiene un papel, pero no se puede informar solo desde ese lado, es importante dar herramientas para conocer y comprender una realidad, así puedes actuar para transformarla. Enfoque del «suceso»: acontecimiento puntual que impacta y que vende, porque un periodista muy de medios necesita una «percha», un gancho que llame la atención».

Otro aspecto destacado por los entrevistados es el enfoque informativo que emplearon los medios durante el caso estudiado. Un enfoque orientado a transmitir socialmente el «efecto llamada» como causa principal de este fenómeno vivido, y la percepción de «invasión» de quienes animan supuestamente a este tipo de situaciones en territorio europeo. En este sentido, los entrevistados coinciden que la realidad es otra muy distinta, y por eso debería promoverse otro tipo de enfoque informativo, más centrado en destacar el «el efecto expulsión» de quienes, por motivos de guerras, violaciones de los derechos humanos, persecuciones y violencia, entre otros, ven en la salida de sus países de orígenes la única solución.

En materia de integración, los entrevistados también destacan el uso, a nivel de los medios informativos, de otros tipos de enfoques, como los que favorecerían, en su opinión, la desinformación y el engaño:

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Enfoque «llegar a la tierra prometida»: hablar de la integración está bien, pero sin caer en el mito de que llegan a la ‘tierra prometida’ o Disneyland».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Enfoque sociedad complacida: sólo informar de lo que hacemos bien, cada vez que llegan refugiados a nuestro país se sobre-representa lo que se ayuda y, en contraposición, se infravalora o invisibiliza lo que hacemos mal: firma del Acuerdo UE-Turquía, devoluciones en caliente, nuestros propios errores como gobierno y como sociedad».

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Enfoque de los escenarios clave: estaciones de tren repletas de gente, campamentos espontáneos como Idomeni, Calais, Moria. En definitiva, escenarios o lugares reconocibles para el espectador».

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Los medios recogen sobre todo lo que ocurre en el Mediterráneo, tienen interés en Italia y Grecia y el Marruecos, por motivos de cercanía».

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Enfoque conflicto: identificar situaciones violentas o delictivas con las personas refugiadas».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Enfoque criminalización del refugiado: información muy sesgada, con muy mala fe, poniendo en duda sus motivos, poniendo en incertidumbre sobre lo que va a pasar cuando estén aquí y con respecto a la capacidad de acogida. Hay un mal periodismo que está ahí y que puede hacer mucho daño basándose sobre todo en el discurso del miedo».

Los entrevistados, de forma unánime, valoran que en la profesión periodística existen unos principios básicos, unas normas y valores éticos que deben ser atendidos y empleados en cualquiera de los temas a informar. Dentro de esta realidad tan compleja, existen rasgos diferenciadores que, según ellos, deberían ser atendidos con más cuidado: relación que debe existir entre la noticia y la realidad que se intenta transmitir a través de este tipo de piezas informativas, y la transmisión de las causas y las consecuencias de emergencias humanitarias como la considerada como caso de estudio. Por este motivo, coinciden en que lo adecuado es que los medios informativos hagan un cubrimiento informativo de este tipo de sucesos, desde el abordaje de enfoques que ayuden a desmontar los discursos anecdóticos y trabajar en contar lo que sucede desde el origen:

Cita textual de Alberto Senante (CEAR): «Hay que acatar las mismas normas que dictan para el periodismo en general, pero atendiendo a una serie de particularidades con especial cuidado, porque es más fácil saltarse esas normas por motivos de inercia: la particularidad es que si obvias parte de la historia estás malinformando, si no hablas de la guerra que está sufriendo una persona o de la persecución que ha sufrido esa persona a nivel personal, la historia es que cuentas es incompleta, es errónea».

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Cuando la gente compre los argumentos simplistas, como los que se centran de echar la culpa de sus problemas a los refugiados, es que algo se está haciendo mal, se está descargando sobre el eslabón más débil de la sociedad: hay que desmontar ese tipo discursos, contar la realidad y ayudar a comprenderla. Esperemos nuevas narrativas y formas de contar las cosas. No caer siempre en las escenas del desgarrar y la desesperación que alimenta el sensacionalismo. Hay que explorar otras realidades».

De acuerdo con lo manifestado por los entrevistados, para conseguir crear una información respetuosa y responsable con el colectivo de las personas refugiadas hacen falta periodistas sensibilizados, formados y fidedignos, que conozcan cuáles son las peculiaridades de informar realidades tan complejas, la ausencia de profesionales especializa-

dos en migración a causa de las rotaciones en las redacciones, vinculada a una apreciable crisis del periodismo:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Un periodista sensibilizado y formado con esta noción sobre el asunto, sea en asilo o en otra temática, se va a llevar ese conocimiento y esa sensibilización que va a hacer suya».

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Esa obsesión por conseguir la pieza, con esas rutinas frenéticas de las redacciones periodísticas hacen que lleguemos siempre al mismo resultado».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «La información contada desde el terreno y amparada por las nuevas tecnologías: información de calidad basada en los principios éticos del periodismo».

Otra de las recomendaciones que salen de las entrevistas realizadas es la supresión del factor de proximidad geográfica en las piezas noticiosas relacionadas con fenómenos como los tomados como caso de estudio. Ello desde un modo de entender este tipo de situaciones desde una perspectiva periodística consciente y que tienda a dejar de manifiesto el carácter de emergencias humanitarias que tienen estos sucesos, independientemente de dónde ocurran:

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «Eliminar el factor o visión geográfica: se debe tratar a todo el mundo igual, el dolor es el mismo aquí que en otra parte del planeta. Si no se cambia el sistema de desigualdad en el que vivimos, estamos condenados a poner vendas y parches».

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Eliminar el factor o visión geográfica, las personas no sufren menos por sufrir lejos (y viceversa)».

Además, los entrevistados consideran que el papel de los medios informativos y periodistas, alrededor de sucesos como el caso aquí abordado, debería ser eminentemente testimonial, es decir, como garantes de prueba social de lo que ocurre. Ello desde una labor informativa que esté dirigida a dar voz a los afectados mediante los testimonios de estos, con especial cuidado por no desvelar su identidad, como centro de las noticias que deberían ser, y no solo como referentes de contexto de cifras de refugiados que han llegado o fallecido. Una cosificación del sujeto afectado, que solo contribuya a la normalización del fenómeno expuesto bajo la prominencia del dato sobre el contexto humano que guarda, de forma explícita e implícitamente:

Cita textual de Santiago Gómez Zorrilla (ACCEM): «La norma de contar con el testimonio aplica menos que en otras coberturas».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Cubrir las historias de vida: poner a las víctimas en el centro del proceso, ellos son los que mejor saben sus líneas de solución (...) los números son fríos, deshumaniza. En la medida que les pongamos cara tendríamos más empatía».

Por último, los entrevistados manifiestan ser conscientes del beneficio que supone la creación de vínculos entre las organizaciones no gubernamentales y los medios informativos y los periodistas. Un hecho que, en general, además de ser compartido por todos los participantes de este trabajo, exige la promoción de un marco de trabajo y colaboración que debería ayudar a establecer nuevas narrativas periodísticas en relación con los temas referentes a las migraciones y la protección internacional:

Cita textual de M.^a Jesús Vega (ACNUR): «Objetivos comunes de medios y entidades: es fundamental que podamos juntarnos para reflexionar conjuntamente, porque el trabajo de un periodista es protección: un periodista que alerta sobre una devolución, por ejemplo, una situación así permite que se cambien las cosas. Pero para que eso sea eficaz, el periodista tiene que estar bien informado, debe tener buena base y tiene que ser fidedigno, entonces las entidades que velan por y para los refugiados y los periodistas podremos realizar un buen trabajo conjunto».

Cita textual de Miguel Ángel Rodríguez (Cruz Roja Española): «Las ONG deben seguir trabajando muy estrechamente con los medios informativos y los periodistas, porque ellos tienen el criterio periodístico que no tenemos en las ONG, y sin periodismo no hay democracia, no hay libertad. Hay que favorecer la cobertura de estas realidades tan complejas, la cobertura de este tipo de crisis que nos afectan a todos».

CONCLUSIONES

A la luz de las entrevistas realizadas a los responsables y representantes de las ONG que estuvieron a cargo de la acogida de refugiados durante 2016, se percibe un reconocimiento del importante rol que juegan los medios informativos en la sociedad actual que convive con una valoración crítica por el tratamiento «superficial» o tendiente a dar relevancia a la «tragedia» que fue detectada por los gestores entrevistados.

Este balance nos llevaría a reiterar, desde la posición manifestada por los entrevistados, elementos destacados por autores considerados en este artículo. Tal es el caso de lo expuesto por Moreira Fernandes, Pinheiro & Martins (2016), Georgiou & Zaborowski (2017), De Frutos & Vicente-Mariño (2018) y Gottero (2020), en lo que se refiere a la posición ejercida por los medios informativos, en la promoción de representaciones

simbólicas alrededor de sucesos como los tenidos en cuenta en este trabajo. Algo que contribuyó, desde la perspectiva de las ONG, a la circulación estereotipada de ideas y narrativas que condicionaron la forma en que fue asumida (a nivel social) la emergencia humanitaria de los refugiados de 2016, a nivel de la sociedad española.

Pese a la condición de «altavoces» que ejercen los medios informativos al interior de la sociedad, la perspectiva mostrada por los entrevistados deja claramente expuesta una visión crítica del papel cumplido por los medios informativos en la exposición de las condiciones de vulnerabilidad de derechos humanos vividas por el colectivo tenido en cuenta en este trabajo (los refugiados) y en las garantías informativas relacionadas con el tratamiento responsable de la información, atendiendo a las diferentes formas de solidaridad (cultural, social, política y económica) propuesta por autores como Wallaschek (2019). Una solidaridad que parece fue tratada desde el desconocimiento y la falta de especialización que los actores sociales representados en este trabajo destacan como principales falencias que tienen los medios informativos, al momento de abordar temas especialmente sensibles como el tenido en cuenta para el desarrollo de este artículo. Estas debilidades no facilitarían el fomento de un debate público que ayude a garantizar un marco social y comunicativo que favorezca la resolución o toma de medidas que atenúen los fallos que presenta la UE en materia de políticas migratorias y de asilo, en los términos expuestos por Thielemann (2014), Zaun (2018) o Bauböck (2018), o mucho menos favorezca la construcción de una opinión pública que facilite la puesta en marcha de acciones colectivas y de cooperación en momentos de tensión social y política como los vividos en 2016 (Banting y Kymlicka, 2017; Sangiovanni, 2013).

Si bien los actores entrevistados reconocen un uso más adecuado de términos apegados a derecho (ej., refugiados y asilados), la constante asociación de la situación vivida en 2016 con el término «crisis» resultó un claro ejemplo de abordaje informativo estereotipado que debería ser debatido para tratar situaciones y colectivos similares en el futuro. Aunque las entidades identifican buenas intenciones y prácticas, parece necesario buscar nuevas fórmulas de narración de los hechos. Para lo cual los propios entrevistados apuntan a la necesidad de contar con profesionales de la información cualificados y sensibilizados en materia de derechos humanos, circunstancia que favorecería una cobertura informativa de acontecimientos de forma social y humanitariamente responsable mediante la promoción de la tolerancia, la convivencia y los valores democráticos entre la ciudadanía (Chouliaraki, 2013; Ong, 2019). Esta pauta abriría una alternativa diferente al predominio de enfoques informativos anecdóticos, superficiales (ausente de contexto o profundidad), en los que pesa el factor geográfico para el tratamiento de este tipo de sucesos, que muchas veces están sobreexpuestos a imágenes trágicas, carga emocional (ej., miedo, temor) y cosificación del suceso (priorizando el relato de cifras

sobre el elemento humano). Estas rutinas profesionales estarían, según las personas entrevistadas, condicionando a la opinión pública, promoviendo visiones estereotipadas (criminalizando muchas veces) de migrantes, asilados o refugiados, en línea con los hallazgos de autoras como Montagut y Moragas-Fernández (2020).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCEM (2021). *accem.es*. Recuperado el 7 de febrero de 2021, de Conócenos: <https://www.accem.es/conocenos/>
- ACNUR (2021). *ACNUR*. Recuperado el 7 de febrero de 2021, de ACNUR España: <https://www.acnur.org/es-es/el-acnur.html>
- Alencar, A., Mena Montes, N., & Vicente-Mariño, M. (2021). From fragmentation to integration: Addressing the role of communication in refugee crises and (re)settlement processes. *International Communication Gazette*, 83(1), 3-8. <https://doi.org/10.1177/1748048519883522>
- Amadeo, B. (2002). La teoría del Framing. Los medios de comunicación y la transmisión de significados. *Revista de Comunicación Facultad de Piura (1)*, 6-32.
- Avraamidou, M. (2020). The «Refugee Crisis» as a Eurocentric Media Construct: An Exploratory Analysis of Pro-Migrant Media Representations in the Guardian and the New York Times. *Triple C*, 18(1), 478-493.
- Baldwin, P. (1990). *The Politics of Social Solidarity. Class Bases of the European Welfare State, 1875-1975*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Banting, K., & Kymlicka, W. (Eds.) (2017). *The Strains of Commitment. The Political Sources of Solidarity in Diverse Societies*. Oxford: Oxford University Press.
- Bauböck, R. (2018). Refugee Protection and Burden-Sharing in the European Union. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 56, 141-156. DOI: 10.1111/jcms.12638
- Boltanski, L. (1999). *Distant Suffering: Morality, Media and Politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Car, V., Čančar, E., & Bovan, K. (2019). The 2015 and 2016 migration crisis in Europe: How Croatian daily newspapers represented and portrayed refugees and migrants. *Teorija in Praksa*, 56(2), 681-699.
- CEAR. (2021). *cear.es*. Recuperado el 7 de febrero de 2021, de Áreas de trabajo: <https://www.cear.es/section/areas-de-trabajo/>
- Chouliaraki, L. (2006). *The Spectatorship of Suffering*. Londres: Sage.
- (2013). *The Ironic Spectator: Solidarity in the Age of Post-Humanitarianism*. Cambridge: Polity Press.

- Closa, C., & Maatsch, A. (2014). In a spirit of solidarity? Justifying the European Financial Stability Facility (EFSF) in national parliamentary debates. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 52(4), 826-842. DOI: <https://doi.org/10.1111/jcms.12119>
- Concepción, L.; Medina, A., & Ballano, S. (2019). El papel de la dieta mediática en la experiencia migratoria de la comunidad hispanoamericana. Repensando la recepción a través de las familias, las redes y los medios. *Migraciones*, 47, 89-118. DOI: <https://doi.org/10.14422/mig.i47y2019.004>
- Cooper, G., Blumell, L., & Bunce, M. (2020). Beyond the 'refugee crisis': How the UK news media represent asylum seekers across national boundaries. *International Communication Gazette*. <https://doi.org/10.1177/1748048520913230>
- Cruz Roja Española (2021). *cruzroja.es*. Recuperado el 7 de febrero de 2021, de Ayuda Crisis Refugiados: http://www.cruzroja.es/cre_web/principalci/ayuda-crisis-refugiados.html
- De Frutos, R., & Vicente-Mariño, M. (2019). Personas refugiadas, migrantes y desplazadas en la frontera Sur. Estudio comparado del tratamiento periodístico en siete países de la Unión Europea. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 25(1), 147-163. DOI: <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.63721>
- Featherstone, D. (2012). *Solidarity: Hidden histories and geographies of internationalism*. Londres: Zed Books.
- Georgiou, M., & Zaborowski, R. (2017). Media coverage of the «refugee crisis»: A cross-European perspective. En <http://eprints.lse.ac.uk/84672/>
- Girò, X. (2016). Entre la asistencia y la justicia global. Estudio sobre la visión de la cooperación ofrecida por los medios. *Revista Española de Desarrollo y Cooperación*, 38, 9-24.
- Gottero, L. (2020). Periodismo sobre migración con enfoque de derechos Diálogos metodológicos entre los DDHH y la Folkcomunicación. *Revista Internacional de Folkcomunicacao*, 28(41), 38-53.
- Hutter, S., Grande, E., & Kriesi, H. (eds) (2016). *Politicising Europe: integration and mass politics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Kneuer, M., & Masala, C. (Eds.) (2015). Politikwissenschaftliche Zugänge zu einem vielschichtigen Begriff. Nomos. DOI: <https://doi.org/10.5771/9783845248592-8>
- Montagut, M., & Moragas-Fernández, C. (2020). The European Refugee Crisis Discourse in the Spanish Press: Mapping Humanization and Dehumanization Frames Through Metaphors. *International Journal of Communication*, 14, 23. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/10626>
- Moreira Fernandes, G., Martins, J., & Pinheiro, J. (2016). Reflexiones metodológicas en la investigación en Folkcomunicación. En C. Yáñez Aguilar, G. Moreira Fernandes,

- R. Browne Sartori, V.H. Valenzuela, C. del Valle Rojas, & J. Marques de Melo (Eds.), *Folkcomunicación en América Latina: diálogos entre Chile y Brasil* (pp. 129-140). Temuco: Universidad de la Frontera.
- Ong, J. C. (2014). «Witnessing» or «Mediating» Distant Suffering? Ethical Questions across Moments of Text, Production, and Reception. *Television & New Media*, 15 (3), 179-196. <https://doi.org/10.1177/1527476412454687>
- (2019). Toward an ordinary ethics of mediated humanitarianism: An agenda for ethnography, *International Journal of Cultural Studies*, 22(4), 481-498. DOI: <https://doi.org/10.1177/1367877919830095>
- Pöyhtäri, R., Nelimarkka, M., Nikunen, K., Ojala, M., Pantti, M., & Pääkkönen, J. (2021). Refugee debate and networked framing in the hybrid media environment. *International Communication Gazette*, 83(1), 81-102. <https://doi.org/10.1177/1748048519883520>
- Regadera, E., González, H., & Paricio, P. (2018). The media in communication management of NGO in times of crisis: Opportunities for social change, *Observatorio*, 12(3), 83-105.
- Sacco, V., & Gorin, V. (2018). Journalistic practices in the representation of Europe's 2014–2016 migrant and refugee crisis. *Journal of Applied Journalism and Media Studies*, 7(1), 3-14. DOI: 10.1386/ajms.7.1.3_1
- Sakellari, M. (2021). Climate change and migration in the UK news media: How the story is told. *International Communication Gazette*, 83(1), 63-80. <https://doi.org/10.1177/1748048519883518>
- Sangiovanni, A. (2013) Solidarity in the European Union, *Oxford Journal of Legal Studies*, 33(2): 213–241.
- Stjernø, S. (2009). *Solidarity in Europe: The history of an idea*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wallaschek, S. (2019). Contested solidarity in the Euro crisis and Europe's migration crisis: a discourse network analysis, *Journal of European Public Policy*: 1-20. DOI :10.1080/13501763.2019.1659844
- (2019). Solidarity in Europe in times of crisis, *Journal of European Integration*, 41:2, 257-263. DOI: <https://doi.org/10.1080/07036337.2019.1546980>
- (2020). The Discursive Construction of Solidarity: Analysing Public Claims in Europe's Migration Crisis. *Political Studies*, 68(1), 74-92. <https://doi.org/10.1177/0032321719831585>
- Wimmer, R., & Dominick, J. (1996). *La investigación científica de los medios informativos*. Barcelona: Tesys, S.A.
- Yanacopulos, H. (2007), Researching Transnational Advocacy Networks: Methods and Challenges for Development, en Smith, M. (Ed.), *Negotiating Boundaries and Bor-*

ders (Studies in Qualitative Methodology, Vol. 8), Emerald Group Publishing Limited, Leeds, pp. 35-55. [https://doi.org/10.1016/S1042-3192\(06\)08003-7](https://doi.org/10.1016/S1042-3192(06)08003-7)

Zaun, N. (2018). States as gatekeepers in EU asylum politics: Explaining the non-adoption of a refugee quota system. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 56(1), 44-62. DOI: <https://doi.org/10.1111/jcms.12663>

Declaración de la contribución por autoría (CRediT)

Laura San Felipe Frías: conceptualización, investigación, redacción del borrador original, administración del proyecto.

Miguel Vicente Mariño: metodología, análisis formal, validación, recursos, revisión y edición.

Elias Said-Hung: metodología, validación, revisión y edición.