

Obrint vies de diàleg entre els veïns de Bon Pastor i els professionals del “30 minuts”

Un dels primers casos importants i significatius que va atendre el Defensor de l'Audiència, pel volum de queixes que va generar, va ser la protesta dels veïns del barri de Bon Pastor per la imatge que es va donar, segons la seva pròpia interpretació, en el reportatge titulat “Visc a les Cases Barates”, emès dins el programa “30 minuts” a començaments del mes de març.

El reportatge explicava la història del centre educatiu Cristòfor Colom tot fent paleses les greus mancances i els problemes que tenia. El títol, però, va fer que els veïns tinguessin una expectativa molt alta respecte al programa i que esperessin que es mostrés l'innegable progrés que s'ha produït en aquell barri. A això va ajudar el fet que l'elaboració del reportatge va durar dos mesos, de manera que la freqüent presència dels reporters arreu del barri va fer pensar als veïns que preparaven una visió de conjunt i no el tractament d'un aspecte parcial d'aquest barri.

Quan es va emetre aquest “30 minuts”, amb un fort component de denúncia de l'estat del centre educatiu, la reacció per part dels veïns va ser de desencís en veure que aquesta denúncia no reflectia la positiva evolució de les condicions de vida del barri de Bon Pastor. La resposta, per part dels veïns més implicats, no es va fer esperar: les cartes als diaris i l'enviament de queixes personalitzades al servei d'atenció a l'audiència van fer que el Defensor s'interessés pel cas.

El Defensor de l'Audiència va requerir informació a les autores del reportatge i als seus caps per aclarir què havia passat, i es va posar en contacte amb l'associació de veïns de Bon Pastor, la qual havia fet arribar un plec amb més de 3.000 signatures demanant una rectificació pública. El Defensor va proposar i convocar una reunió, a les instal·lacions de Televisió de Catalunya, entre els representants veïnals i representants de la Direcció de TV3 i del Departament d'Informatius per aclarir la situació i arribar a un acord. Després de l'aproximació de posicions es va reconèixer el desencert en el títol del reportatge i es va demanar temps als veïns per poder reflectir altres aspectes del barri en el futur.

Aquesta experiència –innovadora al nostre país—va ser molt ben valorada pels veïns, que van agrair la disponibilitat i la capacitat de diàleg dels professionals de la CCMA, van reconèixer que s’havien sentit escoltats i acollits i van acceptar les explicacions que van rebre. Al cap de pocs mesos es van emetre diferents reportatges dins els informatius mostrant altres realitats del barri.

Amb aquestes accions, el Defensor de l’Audiència va adoptar el paper de mediador que comporta també les funcions de la seva institució –a França, per exemple, els defensors o *ombudsmen* dels mitjans de comunicació es coneixen amb el nom de mediadors—i va poder propiciar actituds obertes al diàleg, tot comprovant que els ciutadans les agraeixen i constatant que aquestes actituds són obligades per part dels qui treballen en els mitjans públics. D’aquesta manera, l’audiència pot percebre que la proximitat del servei de televisió pública és un fet i els professionals, al seu torn, s’han d’enfrontar als seus errors i ser capaços de qüestionar la seva feina i d’obrir la mirada cap a altres maneres d’enfocar-la.

En aquest cas es demostrava –això ho van ensenyar els veïns— que, més enllà dels tòpics que sempre han associat el Bon Pastor amb marginalitat, hi ha un altre barri molt més constructiu i amb històries interessants i vides digníssimes per explicar. L’altre motiu perquè els professionals reflexionin és la influència de la seva presència i l’alta expectativa que crea. Quan es demana a les persones que col·laborin, ens cedeixen el seu temps i això s’ha de tenir en compte.

CATEGORIA > Mediació