

## La empatía y falta de empatía de la prensa con el activismo y la diversidad social

**Jordi Serrat**

Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)

e-mail: Jordi.serrat@uvic.cat

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0709-7445><https://dx.doi.org/10.5209/ciyc.102691>

**ES Resumen:** La presente investigación se fija en las movilizaciones, reivindicaciones y noticias relativas a tres grupos humanos muy diferentes (personas sordas, pueblo gitano y jóvenes indignados) para observar si una actitud empática de los periodistas o de los medios de comunicación hacia el activismo de dichos colectivos mejora la calidad informativa. Con una perspectiva temporal amplia se analiza el tratamiento de la prensa en tres focos: las históricas movilizaciones en 1988 y en 2006 de estudiantes sordos en la Gallaudet University de Washington; el movimiento de los indignados en España del 15 de mayo de 2011 a favor de una democracia más participativa, y por último se observa una selección de hechos relacionados con las personas gitanas en Chequia, Italia, Francia y España, los últimos 30 años hasta 2018.

**Palabras clave:** Empatía, personas sordas, pueblo gitano, activismo, periodismo excelente.

## ENG Empathy and lack of Empathy in the press in Activism and Social Diversity

**Abstract:** This research focuses on the mobilizations, demands and news related to three very different human groups (deaf people, gypsies and *indignant* youth) to observe whether an empathetic attitude of journalists or the media towards the activism of these groups improves the quality of information. With a broad temporal perspective, we analyze the treatment of the press in three foci: the historical mobilizations in 1988 and 2006 of deaf students at Gallaudet University in Washington; the movement of the *indignados* in Spain on May 15, 2011 in favor of a more participatory democracy, and finally we observe a selection of events related to roman people (gypsies) in Czech Republic, Italy, France and Spain, the las 30 years until 2018.

**Resum:** Aquesta recerca es fixa en les mobilitzacions, reivindicacions i notícies relatives a tres grups humans molt diferents (persones sordes, poble gitano i joves indignats) per observar si una actitud empàtica dels periodistes o dels mitjans de comunicació cap a l'activisme d'aquests col·lectius millora la qualitat informativa. Amb una perspectiva temporal àmplia s'analitza el tractament de la premsa en tres focus: les històriques mobilitzacions el 1988 i el 2006 d'estudiants sords a la Gallaudet University de Washington; el moviment dels indignats a Espanya el 15 de maig del 2011 a favor d'una democràcia més participativa, i finalment s'observa una selecció de fets relacionats amb les persones gitanes a Txèquia, Itàlia, França i Espanya, els darrers 30 anys fins al 2018.

**Sumario:** 1. Introducción y contexto histórico. 2. Empatía y diversidad en la prensa: aproximación teórica. 3. Metodología. 4. Resultados. 5. Conclusiones y discusión. 6. Referencias.

**Como citar:** Serrat, J. (2025). La empatía y falta de empatía de la prensa con el activismo y la diversidad social, en *Cuadernos de Información y Comunicación* 30, 169-186.

## 1. Introducción y contexto histórico

El activismo en el siglo XXI busca el empoderamiento, desde la fortaleza de la convicción ética, de colectivos o grupos humanos históricamente excluidos. Frases como “los gitanos y gitanas no necesitamos la condescendencia de una mirada estereotipada sobre nuestra realidad sino respeto y justicia, como todos los pueblos de la humanidad” (Rromani Pativ, 2018: 31) son un buen ejemplo de ello. Muchas minorías levantan la bandera de la dignidad y multiplican sus voces en las redes sociales. Quieren ser visibles y combatir la visión reduccionista o paternalista, a menudo predominante.

Las acciones y mensajes de grupos sociales que luchan para hacerse respetar suponen una continuidad histórica, adaptada hoy a los instrumentos comunicativos de la era digital. Suponen la continuación de las grandes movilizaciones sociales que, en los años 60 del siglo XX, cristalizaron en EE.UU: las protestas contra la guerra del Vietnam, a favor de la paz, en defensa de los derechos civiles de las minorías y para acabar con la segregación racial, entre otras demandas. Una oleada de manifestaciones, que también tuvieron su punto álgido en América Latina y Europa, tras el mayo de 1968, en movimientos de universitarios, obreros, agricultores, ecologistas, indígenas, teólogos de la liberación, pacifistas, feministas, refugiados y muchos intelectuales críticos con los abusos del sistema económico liberal y comprometidos con la justicia social.

Con la caída del muro de Berlín (1989), con el fin del comunismo fruto de la desmembración de la URSS (1991) y con la expansión de la globalización, los activistas contrarios a un orden económico único-homogeneizador y defensores, en consecuencia, de los grupos minorizados, se dispersaron en causas más atomizadas. Es decir, en las últimas décadas del siglo XX, el fracaso del marxismo significó, en parte, que los movimientos que trabajaban en pro de la emancipación de grupos excluidos o explotados socialmente dejaran de tener a grandes referentes ideológicos dogmáticos y universales. Y todo en una sociedad ya posmoderna, en la cual, como observó Lyotard (1992), cada vez más se superaron las grandes explicaciones históricas de la realidad para dar paso a pequeños relatos con múltiples perspectivas diferenciadas.

En dicho contexto de desorientación ideológica general, Fukuyama (1992) solemnizó, por su parte, que el liberalismo occidental había triunfado definitivamente al agotarse, según su criterio, todas las alternativas viables para derribarlo. Por su parte, Huntington (1996) profetizó –antes del atentado de las Torres Gemelas en Nueva York en 2001– que, en el mundo emergente del siglo XXI, las relaciones entre civilizaciones diferentes serían antagónicas y muy conflictivas.

Con contradicciones y matices en cada entorno local, todo lo descrito avanzó y sigue avanzando hacia una sociedad red (Castells, 1997) muy compleja y polifónica. Dentro del activismo, quizás el primer síntoma de este gran cambio de paradigma, que da entrada a múltiples voces, sucedió en las protestas de 1999 en Seattle contra la conferencia de la Organización Mundial del Comercio. Muchos grupos se organizaron tejiendo una malla de intereses comunes, para protestar desde la base de la sociedad, pero sin seguir consignas políticas dirigidas. “Los que ayer se sentían marginales o minoritarios descubrían afinidades con las gentes más diversas” (Roma, 2002: 35).

Entrado ya el nuevo milenio, la inmensidad de posibilidades que cada vez más ofrece internet, al multiplicar todo tipo de mensajes y al crear micro comunidades virtuales, es obvio que ha incrementado –todavía más– el carácter plural, heterogéneo y abigarrado del activismo social. En esta evolución de contextos, ¿los medios de comunicación han reflejado y reflejan la diversidad humana desde el respeto, la dignidad y la comprensión al otro? Partiendo de dicha pregunta, la presente investigación se fija en las movilizaciones, reivindicaciones y noticias relativas a tres grupos humanos muy concretos: personas sordas, pueblo gitano y jóvenes indignados con el sistema político en unos años que la crisis financiera sacudió a la población.

El objetivo principal es el siguiente:

–Observar si una actitud empática de los periodistas o de los medios de comunicación hacia el activismo de colectivos, que a menudo son incomprendidos por la sociedad mayoritaria, mejora la calidad informativa.

Los objetivos específicos afinan la finalidad general de la investigación ya que la acotan en la prensa escrita y en cada uno de los grupos humanos delimitados.

La hipótesis inicial es la siguiente:

Los textos periodísticos escritos con más empatía no caen tanto –como sí ocurre con los textos elaborados con menos empatía– en los clichés (ideas o tópicos con prejuicios negativos y pensamientos simplistas) sobre las personas sordas, gitanas y movilizadas el 15-M.

Interesa preguntarse, igualmente, si la empatía mejora la calidad informativa o, si por el contrario, es preferible que el periodista trabaje con más distancia emocional para conseguir reflejar la realidad con más objetividad, sin implicarse. Es decir, ¿la empatía es una buena compañera para describir la realidad de forma ecuánime? O bien, ¿la complicidad, el apoyo y el *engagement* a una causa hacen perder neutralidad al periodismo? En este diálogo, subyace la idea según la cual “el activismo no es un desconocido para la conformación del periodismo como profesión” (Aladro, 2013: 80).

La atomización de causas sociales, reivindicaciones sectoriales, problemas locales y de luchas por la igualdad existentes en el siglo XXI obligan a abordar el tema investigado desde miradas de colectivos humanos diferenciados. Por dicho motivo, la elección tiene un sentido: se trata de tres grupos que hacen activismo social y/o que son susceptibles de ser discriminados (o tratados con condescendencia) por su condición, edad, identidad o idiosincrasia.

## 2. Empatía y diversidad en la prensa: aproximación teórica

La empatía es “la susceptibilidad de la propia conducta a la influencia de los sentimientos de otras personas” (Sánchez Carballido, 2009: 461), una cualidad que en un proceso comunicativo desplaza la consciencia del yo hacia el *otro*. Es una facultad psíquica para comprender las emociones y sentimientos de otras personas gracias a un proceso de identificación con un sujeto o con un grupo inicialmente ajeno.

Si dicho sentimiento se manifiesta en forma de dolor personal, al conocer que alguien ha sido vejado o bien sufre un problema, hablamos de *empatía compasiva*, concepto que Batson (1991, 2004) encauza hacia el altruismo. En este sentido, aunque los medios de comunicación ni son ONGs ni entidades caritativas, dan voz a las víctimas de atropellos a los derechos humanos e intentan que el público se ponga en su piel; para ejercer su rol: informar, interpretar la realidad y opinar con más conocimiento.

La empatía, sin embargo, en esta investigación rehúye, en principio, de los sentimientos más explícitos de pena o piedad. Conecta más bien con la *empatía cognitiva-afectiva de signo emocional positivo*. Interesa aquí la empatía que desprenden los textos periodísticos sobre diversidad sobre movimientos sociales constructivos o cuando reflejan experiencias propositivas. Casos en los cuales “las consecuencias a nivel intrapersonal pueden ser varias emociones como por ejemplo satisfacción, orgullo, etc. Siempre en función de los antecedentes, tanto de la propia emoción empática como de la emoción de la persona objetivo” (Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008: 294). Si bien es cierto que varias de las noticias incluidas en el análisis informan de injusticias, abusos y grave menosprecio que han sufrido, por ejemplo, las personas gitanas, se trata de casos en los cuales se ha producido, de forma paralela, un efecto de indignación por tales humillaciones o agresiones, que refuerza la autoestima del colectivo como reacción ética. Al mismo tiempo, han generado la solidaridad humana de otras personas que han denunciado tales conductas reprobables.

El punto de vista teórico de la investigación no pretende ahondar más en la psicología ni en el constructo de la empatía en la disciplina de la comunicación (Weaver y Kirtley, 1995). Por supuesto se toman en consideración los estudios actuales sobre el lenguaje empático (Alvárez-Monsiváis, 2024), la alteridad en los géneros periodísticos (Mendes-Lobato y Maia-Lobato, 2018), la articulación de propuestas comunicológicas en el tratamiento de las otredades (Bourzac, Portuondo-Tauler y Agüero-Ruiz, 2016) y de forma especial las investigaciones que enriquecen el análisis

crítico del discurso digital (Van Dijk, 2016). Sin embargo, cobran mayor importancia para el presente artículo los antecedentes teóricos o hemerográficos de los tres casos estudiados, relacionados con el periodismo escrito:

- Empatía y falta de empatía en las protestas de estudiantes sordos en Washington (EE.UU.) [*Caso americano*]
- Empatía y falta de empatía con los indignados del 15-M en España. [*Caso español*]
- Empatía y falta de empatía con el pueblo gitano en el arco europeo formado por España, Francia, Italia y Chequia. [*Caso internacional. Se relacionan varios episodios europeos de una realidad más general*]

Respecto al *caso americano*, encontramos varias publicaciones –previas a nuestra investigación– que revelan que la prensa observó de modo muy distinto, en 1988 que en 2006, las protestas que ocurrieron en la Gallaudet University de Washington. En 1988, los estudiantes exigían que no se vetara a una persona sorda para el máximo cargo universitario y la prensa tuvo una reacción empática con los movilizados. En 2006, los alumnos protestaron en desacuerdo con el perfil de la nueva rectora. Entonces, los medios de comunicación no mostraron, ni mucho menos, el mismo entusiasmo editorial que en 1988.

Varios autores (Christiansen y Barnartt, 1995; Ramos, 2003; Gannon, 1989 y Kensicki, 2001) acreditan que la prensa apoyó el *Deaf President Now* –lema con el que se bautizó la revuelta estudiantil de 1988–. *The Washington Post*, por ejemplo, tituló “*Protest Gained Empathy Nationwide*” (Bruske, 1988) una de las muchas noticias que publicó. La complicidad de los periodistas con los afectados se refleja en la descripción que hizo Sacks (1989) del movimiento, autor que relató la “manera magistral” con la que se comunicaban los estudiantes de la Gallaudet con los periódicos y la televisión. El *Deaf President Now* proporciona “un caso de estudio interesante sobre como un grupo minoritario aprende a utilizar los medios” (Haller, 1991: 138).

“Está claro que muchos reporteros sintieron simpatía por los estudiantes de Gallaudet” (Christiansen y Barnartt, 1995: 188), ya que las acampadas, manifestaciones y protestas significaron, en 1988, una lucha a favor de los derechos civiles. Para mucha gente resultaba extraño e injusto que una universidad de estudiantes sordos, en la cual la lengua de signos constituye el principal vehículo de comunicación, designara en el cargo de rectora a la oyente Elisabeth Zinser, a pesar de que solo se comunicaba de forma oral y no de forma signada. Mediáticamente, las protestas se presentaron a la opinión pública en “un marco que claramente ayudó a captar simpatías y apoyos” (Christiansen y Barnartt, 1995: 188). Fue una lucha de David contra Goliat. El más poderoso (el sistema, la institución universitaria) sucumbió a la astucia del movimiento de estudiantes universitarios que no cesó la protesta hasta que conquistó su objetivo. Irving King Jordan se convirtió en el primer rector sordo de la Gallaudet University después de 124 años de historia.

Años más tarde, en 2006, si bien la nueva oleada de protestas en Gallaudet fue tan o más enérgica que la anterior con acciones contundentes parecidas (huelga, concentraciones multitudinarias, acampadas en el Campus, manifestación en el Capitolio, barricadas e incluso intervención de la policía), la cobertura de los medios fue diferente. Los estudiantes –agrupados bajo el lema *Better President Now*– se mostraron disgustados con la elección de la nueva rectora Jane K. Fernandes, al considerar que la elegida para presidir la universidad no tenía el perfil adecuado. Si bien en esta ocasión, la recién nombrada para el cargo sí era sorda, los estudiantes también cuestionaron su idoneidad. Y fue cesada de su puesto, al cabo de pocos meses del nombramiento, a causa de la intensidad creciente del rechazo estudiantil.

Según la profesora Barbara Gerner de García, que participó en las protestas de 2006, “los periódicos reflejaron el problema como si se tratara de una lucha entre sordos oralistas y no oralistas”,<sup>1</sup> pero en realidad no fue así (Serrat, 2011: 171). Los medios de comunicación no supieron

<sup>1</sup> Son personas sordas *oralistas* aquellas que se comunican de forma exclusiva o primordial a través de la lectura labial y el habla sin utilizar la lengua de signos. Las personas sordas *oralistas* se distinguen, en este aspecto, de las personas sordas *signantes* (competentes en lengua de signos).

captar que los motivos de la protesta nunca fueron cuestiones relacionadas con la sordera (Cohen, 2006). Fuera cual fuera la causa del conflicto, las citas recogidas ilustran que en 2006 faltó empatía periodística para comprender (investigar, profundizar, aclarar) las razones de fondo de todo lo sucedido.

Respecto al caso *español* de los indignados, a través del vaciado bibliográfico y documental, se aprecia que el movimiento del 15-M fue observado de forma ambivalente o desigual por parte de la prensa. Mientras algunos periodistas y opinadores saludaron con una actitud abierta la concentración y acampada que se inició el 15 de mayo de 2011 en la Puerta del Sol de Madrid para reclamar más democracia, otros no se propusieron entender los factores de fondo que llevaron a los indignados a salir a la calle. La cobertura periodística del 15-M fue amplia en España “a pesar de su inevitable naturaleza voluble (...) que favorece un clima de seguimiento o rechazo” (García-Arranz, 2014: 346).

El movimiento del 15-M agrupó a miles de personas en Madrid. Se extendió hacia otras ciudades españolas con un mismo ánimo de crítica al sistema y con mucha gente dispuesta a protestar para cambiar la política, en unos años de crisis económica y de agotamiento del bipartidismo. Se expresó de forma espontánea, ilusionada y con una estética e ideología variopinta y multiforme. Jóvenes y no tan jóvenes –algunos con las manos pintadas de blanco–, con camisetas reivindicativas, con pancartas con dibujos de denuncia, entre otros elementos, dominaron el paisaje en numerosas plazas públicas. Animados con todo tipo de eslóganes y mítines improvisados organizaron acciones asamblearias para hacer sentir su voz. Se manifestaron con esperanza, aunque también cabreados, por la falta de empleo, los sueldos bajos, la precariedad laboral y en contra del rescate de los bancos, las arbitrariedades judiciales, la sociedad patriarcal, la destrucción del medio ambiente o las dificultades de los jóvenes para acceder a una vivienda. La demanda más coreada fue el deseo de construir una “democracia real”.

Consta que algunos periodistas cubrieron con empatía el 15-M, también por las nuevas formas de comunicación que mostraron las nuevas generaciones de activistas a través de las redes sociales. Contagiada del alma positiva del 15-M –especialmente por el uso que hizo de las redes sociales–, la periodista Carmela Ríos (2015: 36) escribió: “Se apoderó de mí esa mezcla de euforia y nervios que nos entra a los periodistas cuando sabemos que estamos ante una buena historia”. La misma informadora demostró gran voluntad comprensiva ya que se sumergió a fondo en la noticia y explicó mil detalles en Twitter: la organización de la acampada, la colaboración ciudadana, las ruedas de prensa, la logística, los servicios de enfermería o limpieza, las comidas, la megafonía y también el desalojo.

Algunas muestras bibliográficas constatan, en periodistas como Carmela Ríos –y en otros, por supuesto–, una predisposición informativa favorable y una atracción hacia la vitalidad del 15-M. “El movimiento popular tenía vida propia (...) miles de personas empezaban a aplaudir y a la ovación seguían los gritos de ánimo: el ‘¡sí se puede!’ se consagró en aquellas concentraciones” (Ríos, 2015: 99). Pero más allá de las consignas, el 15-M fue, sin duda, “un movimiento social y comunicacional” (Barranquero y Calvo, 2013), hecho que incrementó la curiosidad de politólogos, sociólogos y periodistas con ganas de conocer, desde dentro, su naturaleza.

Igualmente, analizaron científicamente el mismo fenómeno una gran variedad de autores (Rodríguez-Polo, 2013; Moreno, 2013; Pinilla, 2011; Pérez, 2013; Arévalo, 2014; Hernández, Robles y Martínez, 2013); entre otros. De forma contradictoria con lo expuesto, algunos sentencian, sin embargo, que existió una falta de empatía de la mayor parte de profesionales de la información con el 15-M. Según este juicio, la mayoría de periodistas y tertulianos (opinadores audiovisuales) no se acercaron a los protagonistas de la llamada *Spanish Revolution*. “Los medios reflejaron información parcial y de cauces externos. Hubo muy poca información emanada o colectada del interior del ‘Movimiento 15-M’” (Castillo, García y Smolak, 2013: 88).

Quizás algunos periodistas tradicionales mostraron una actitud defensiva por las fuertes críticas que lanzaron los indignados hacia los grandes grupos de comunicación. Unas críticas que se produjeron por el carácter tendencioso que, a su parecer, tienen las noticias de la prensa convencional. “La representación que los activistas realizan de los medios convencionales es profundamente negativa, ya que perciben a estos como instrumentos de distorsión y desmovilización

política" (Robles, Castromil, Rodríguez, Cruz y Díez, 2015: 56). "En el campamento de Puerta del Sol un cartel anunciaba un espacio donde se podían consultar los principales periódicos bajo el rótulo 'Rincón de las mentiras' (Feenstra y Casero-Ripollés, 2012: 136).

Respecto a la realidad del pueblo gitano y su reflejo en la prensa, la bibliografía deja claro que estamos ante un caso *internacional*. Son numerosas las publicaciones que relacionan el tratamiento de la prensa de noticias relativas al colectivo romaní en varios países de Europa con actitudes estigmatizadoras, basadas en miradas estereotipadas y prejuicios falsos. Se trata de ideas preconcebidas y sin fundamento, que resultan ofensivas ya que presentan, de manera generalizada, a las personas gitanas como conflictivas, poco sociables con las comunidades mayoritarias, perezosas e incapaces de progresar económicamente.

"Los medios de comunicación, en general y desgraciadamente, siguen (...) colocando al Pueblo Gitano y a lo gitano en los lugares comunes de la otredad, la pobreza, la exclusión social, lo pintoresco o la criminalidad..." (Rromani Pativ, 2021: 9). Así pues, se evidencia una falta de empatía de muchos periodistas con la realidad gitana. "Los medios han adecuado y amplificado los ancestrales estereotipos sobre gitanos contrariando la gran mayoría de contenidos, recomendaciones y buenas intenciones de sus propios códigos deontológicos" (Oleaque, 2014: 291). Incluso los teóricos hablan, sin tapujos, de xenofobia o de discriminación racial. Voces autorizadas consideran que con empatía se podría mitigar este problema.

"Una manera de luchar contra el racismo es combatir el desconocimiento (...) porque así se disuelven los estereotipos y emerge la imagen real, algo que ayuda a derribar más fácilmente esa barrera de odio y miedo que conduce al rechazo de una determinada comunidad (Unión Romaní, 2017: 17)."

La identidad, cultura e historia gitana, junto con la persecución secular sufrida, han suscitado un interés sociológico notable: (Bernadac, 1979; Acton y Mundy, 1997; Brearley, 2001; Calvo, 2005; Charnon-Deutsch, 2004; Fernández, 2009; Flores, 1996; Madroane, 2012; Powell, 2008). No son pocos los autores que lamentan el desprecio hacia el mundo gitano extendido por toda la geografía europea. En el arco formado por España, Francia, Italia y Chequia el problema se remonta a siglos atrás y sigue existiendo en el siglo XXI, en mayor o menor medida, en muchas partes.

Desde la Ley Pragmática de los Reyes Católicos en 1499 para detener y encarcelar a las personas gitanas en España hasta las políticas de esterilización forzosa de madres gitanas, llevadas a cabo incluso en el siglo XXI en la República Checa, son muchísimos los episodios de persecución documentada durante siglos. Por no hablar de hechos más recientes; por ejemplo, las expulsiones de campamentos de rumanos y búlgaros en Francia (2010-2013) y el censo de gitanos promovido por el ministro italiano Matteo Salvini en 2018. Tales acciones políticas contribuyen a arraigar, en el imaginario social, conceptos que señalan al colectivo gitano de forma perniciosa y negativa. Ante un panorama tan cargado de estigmas, la empatía aparece, más bien, desde dentro de organizaciones comprometidas con la cultura gitana. Acciones políticas que con el ascenso de la ultraderecha en Europa y EE.UU. pueden ir a más.

### 3. Metodología

La herramienta de la investigación es el análisis de contenido, una técnica utilizada dentro de un planteamiento hipotético-deductivo. El referente conceptual para armar la metodología y relacionar la calidad periodística con el tratamiento de las minorías en la prensa es el término *periodismo excelente* (Len-Ríos y Perry, 2016). Desde dicha perspectiva, el periodista sigue una praxis periodística óptima si aplica la fórmula *EXCELLENCE = con + com + vo + au + pro*. Es decir, si tiene presente el contexto (con), la complejidad (com), la variedad de voces (vo), la autenticidad (au) y la proporcionalidad (pro) de los temas (Len-Ríos y Perry, 2016: 5).

Para investigar si la empatía con la diversidad humana –del medio, del periodista o de la persona que escribe en un periódico– mejora la calidad informativa, se ha establecido un muestreo intencional no probabilístico de 123 textos (41 de la categoría *personas sordas*, 41 de la categoría



*indignados* y 41 de la categoría *pueblo gitano*). Cada texto <sup>2</sup> ha sido procesado informáticamente y, tras una lectura profunda de todos los párrafos (unidades de análisis), se han señalado aquellos fragmentos que presentan problemas (carencias) en alguno de los ítems mencionados que, según Len-Ríos y Perry (2016), hay que seguir para conseguir la excelencia. Es decir, se ha verificado, en cada caso, si se sigue la receta *EX = context + complexity + voices + authenticity + proportionality* que incluye “los componentes esenciales” (Len-Ríos y Perry, 2016: 5) de la calidad periodística. Las carencias son aspectos mejorables, no necesariamente errores aunque también, que faltan en cada unidad de análisis y que anulan alguno de los componentes de la ecuación descrita.

Se han comparado textos periodísticos escritos en situaciones *más empáticas* con la diversidad con textos escritos en situaciones *menos empáticas*, para determinar si la fórmula de Len-Ríos y Perry se aplica mejor cuando la actitud hacia el protagonista de la información (sea sordo, activista indignado o gitano), o con sus reivindicaciones sociales, es más o menos comprensiva.

En el grupo de personas sordas, se considera que todas las publicaciones del 1988 se realizaron en un contexto *empático* con las reivindicaciones de los estudiantes de la Gallaudet University, mientras que las informaciones correspondientes al conflicto del año 2006 se escribieron en un contexto *menos empático*. Para definir un corpus <sup>3</sup> textual, que sea representativo de la cobertura que hicieron los periódicos estadounidenses de las movilizaciones en la Gallaudet University, se consultó de forma presencial la biblioteca de la universidad. Se repasaron los resúmenes de prensa con todas las noticias y escritos relacionados con los hechos. El acceso a este fondo de archivos y el seguimiento de los diarios de EE.UU. permiten seleccionar el conjunto de textos a analizar que corresponden a estas fechas.

- *The Washington Post*: 27 de agosto de 1987; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 20 y 29 de marzo de 1988; 12 de septiembre de 1988; 22 de octubre de 1988; 18 de diciembre de 1988<sup>4</sup>; 2, 6, 13, 15 de mayo de 2006; 3 de junio de 2006, 7, 14, 17, 18, 23 de octubre de 2006; 7 de febrero de 2013.
- *USA Today*: 8, 10 y 15 de marzo de 1988<sup>5</sup>; 18 y 30 de octubre de 2006.
- *The New York Times*: 13 de mayo de 2006 y 13 de octubre de 2006.
- *Los Ángeles Times*: 8 de marzo de 1988.
- *The Washington Times*: 7 de marzo de 1988 y 9 de mayo de 2006.
- *Associated Press*: 14 de octubre de 2006.

<sup>2</sup> Cada texto es cada pieza periodística con entidad propia (información, opinión o interpretación encabezada por un titular) archivada en el programa Atlas.ti. Se han capturado los PDFs con la plataforma *My News* y también se han consultado hemerotecas en Washington y Barcelona. Cuando no se disponía de archivo digital se ha escaneado el texto en formato papel. Y si faltaba la versión impresa o en PDF (por ejemplo en *Público*, al ser un medio digital y en otros casos), se han realizado capturas en internet con los textos completos. Algunos reportajes de más de una página de extensión se computan por más de un texto si incorporan despieces o elementos que pueden leerse de manera autónoma, de acuerdo con los criterios de la investigación. El corpus de 123 textos se engloba dentro de una muestra superior de 500 textos, en la cual se han codificado 12 grupos: personas con una discapacidad, migrantes, refugiados, del colectivo LGTBI, con una enfermedad mental, con una enfermedad física, de una minoría religiosa, sin recursos económicos y mujeres prostitutas, además de los 3 grupos analizados en el presente artículo (personas sordas, indignados y pueblo gitano). Cada grupo está formado por 41 o 42 textos para completar los 500 del conjunto total. Obviamente, al ser un trabajo de base documental y no con personas físicas, “la población está compuesta por todas y cada una de las unidades documentales escritas, susceptibles de ser estudiadas con el análisis de contenido” (Fernández, 2002: 38). El trabajo que aquí se publica incluye los resultados de los tres primeros grupos analizados después de que la metodología fuera avalada en las I Jornadas Científicas de Calidad y Retos Informativos, organizadas en Valencia en 2017 por la Asociación Española de Investigación de la Comunicación (AE-IC).

<sup>3</sup> Se utiliza el término *corpus* en un “sentido general” para referirse a la “recopilación de textos” (Torruella y Llisterri, 1999, p. 51)

<sup>4</sup> Los días 10, 11 y 16 de marzo se incluyeron dos textos en la muestra; el resto de días, un texto.

<sup>5</sup> Los días 10 y 15 de marzo se incluyeron dos textos en la muestra; el resto de días, un texto.

En el grupo de personas gitanas se ha definido un primer conjunto *más empático* formado por medios que suelen dar voz a personas que luchan contra el antigitanismo o que abordan de forma regular temas de la cultura gitana (*Revista Contexto CNTX* en España y Radio Praha, <sup>6</sup> en Chequia), además de un texto de Rosa Montero (2018) ya que dicha periodista está aliada a la Red Antidiscriminatoria Gitana de la Asociación Rromani Pativ. Excepcionalmente, tres textos de Radio Praha no se han clasificado dentro del grupo *más empático* al ser noticias que transmiten ideas de rechazo y porque es un rechazo que ya se detecta sin necesidad de analizar los ítems de la fórmula metodológica.

El segundo conjunto *menos empático* está integrado por cabeceras de medios generalistas en España, Italia y Francia –que en principio tienen un tono neutro, pero que se publican en contextos mediáticos con prejuicios negativos muy arraigados en la sociedad sobre el pueblo gitano. En este mismo grupo *menos empático* se ha incorporado, igualmente, un texto del blog *El Clavo* del magistrado José Luis Manzanares (2016), claramente hostil con los gitanos, publicado en el diario digital *Republica de las ideas*. Se ha escogido este texto para contraponerlo al texto de Rosa Montero, favorable a los gitanos. Se busca enriquecer el análisis con un corpus textual que integre piezas con puntos de vista diferentes.

Para definir la muestra se escogieron dos humillaciones que padecieron miembros del colectivo gitano. Dos sucesos lamentables que, al mismo tiempo, provocaron un sentimiento empático de solidaridad positiva con las afectadas, de otras personas payas. Un suceso fue la burla y el escarnio que sufrieron en 2016, por parte de hinchas del PSV Eindhoven, unas mujeres gitanas que pedían limosna en Madrid. El otro suceso fue la discriminación en un tren de Italia en agosto de 2018: un maquinista invitó a los pasajeros gitanos a apearse del ferrocarril. Además, se escogieron otras informaciones relativas al mundo gitano de cultura, folklore, historia, lengua, educación, política, deportes y otros aspectos sociales o biográficos, que pueden relacionarse con el activismo a favor de los derechos de la minoría gitana. Corresponden a estos días y medios:

- Radio Praha (*versión escrita digital*): 21 de marzo, 14 de abril, 21 de abril y 15 de noviembre de 2006; 25 de abril y 14 de diciembre de 2008, 16 de noviembre de 2009; 10 de diciembre de 2010; 5 de octubre de 2011; 7 de abril de 2014; 4 de agosto de 2015; 5 y 10 de agosto de 2016; 24 de noviembre de 2017; 2 de febrero, 8 de febrero, 6 de abril, 1 de mayo, 25 de mayo y 4 de julio de 2018.
- *Revista Contexto CTXT*: 8 de agosto de 2015; 25 de marzo de 2016; 25 de abril de 2017; 31 de enero, 27 de junio y 11 de julio de 2018.
- *El País*: 17 de marzo de 2016 y 14 de enero 2018.
- *El Mundo*: 20 de marzo de 2016.
- *Republica de las ideas*: 16 de marzo de 2016.
- *Le Monde*: 6 diciembre de 2007 y 7 de abril de 2018.
- *La Repubblica*: 8 y 9 de agosto <sup>7</sup> de 2018.
- *Corriere della Sera*: 8, 9, 10 y 13 agosto de 2018
- *Liberation*: 9 de abril de 1996.
- *L'express*: 22 de octubre de 1992.

En el grupo de las movilizaciones del 15-M, se consideró, en principio, que los textos publicados en los grandes periódicos españoles (*El País*, *El Mundo*) se escribieron de forma *menos empática*, al ser unos medios que los indignados identificaron más con el sistema. “Las visiones de *El Mundo* y *El País* nos dan la perspectiva liberal y socialdemócrata del fenómeno” (Pinilla, 2011: 198). En cambio, se escribieron de forma *más empática* las publicaciones de la cabecera *Público*,

<sup>6</sup> Dado que esta investigación no se interesa por contenidos audiovisuales, únicamente se analiza información escrita (no audios) de Radio Praha (noticias, reportajes, crónicas, etc.) colgada en su web.

<sup>7</sup> El día 9 de agosto se incluyeron 2 textos en la muestra; el resto de días, 1 texto.



de línea editorial marcadamente de izquierdas y con voluntad crítica con los gobiernos españoles del PP y del PSOE en los años de la gestión de la crisis. También se analiza el diario *El Periódico*, al ser un medio que “muestra una simpatía constante respecto al movimiento social de los indignados” (Gallardo, 2017: 109).

Sin embargo, una vez leídos todos los textos, no se ha seguido a pies juntillas la clasificación sugerida. Se estima que algunos reporteros de *El Mundo* o de *El País* se mostraron comprensivos con el movimiento del 15-M, a juzgar por la cobertura en profundidad que realizaron de la acampada en Madrid y por su voluntad de ponerse en la piel de los afectados. La distinción entre *más empático* o *menos empático* se decidió, así pues, a partir de un primer criterio general (¿Cómo era visto cada medio por el 15-M?), pero se ha matizado en función del contexto y después de rastrear en la red quienes son los autores. Por ejemplo, el reportero de *El País* Joseba Elola (2011) vivió una semana en Sol, el corazón de la *Spanish Revolution*, actitud que demuestra voluntad de acercamiento y comprensión con la protesta.

La pauta de selección de los textos no ha sido la ideología de los medios. En el grupo de *los indignados* se han buscado informaciones u opiniones publicadas en periódicos españoles que relacionen los hechos del 15-M con la juventud. Se ha seguido este criterio de acuerdo con aquellos planteamientos que advierten que el factor *edad* puede ser un elemento discriminatorio negativo y que la prensa debe considerar “las diferencias generacionales” (Finneman, 2016: 274). Es decir, queremos conocer la empatía o falta de empatía con los jóvenes movilizados, aunque también con las personas mayores, dado que la vejez (o madurez) es otra característica subrayada en algunas noticias vinculadas al 15-M. Junto a los jóvenes salieron a la calle activistas *yayoflautas*, jubilados y antiguos hippies o progres que, en los años 60 y 70, ya lucharon contra el franquismo. Al fin y al cabo, el 15-M fue, a la vez, un movimiento juvenil e intergeneracional.

Se detalla, a continuación, el corpus textual. El mayor número de textos de *El Mundo* se justifica porque dicho rotativo publicó el suplemento “Universidad” que trató la protesta del 15-M desde una perspectiva juvenil-universitaria.

- *El Mundo* <sup>8</sup>: 18, 19, 20, 21, 22 y 25 de mayo de 2011
- *El País* <sup>9</sup>: 17, 20, 21, 22, 23 de mayo de 2011; y el 11 de diciembre de 2015.
- *El Periódico* <sup>10</sup>: 16, 17, 19 de mayo de 2011.
- *Publico*: 16, 21, 22 y 24 de mayo de 2011 y 16 de octubre de 2011.

Se ha procurado que la muestra de textos de los tres grupos (gitanos, sordos e indignados) sea variada y que estén todos los géneros periodísticos a fin de reflejar el tratamiento de los diferentes periódicos de forma amplia. El total incluye desde un breve, una carta al director o un chat, hasta editoriales, crónicas y amplios reportajes de dominicales y/o suplementos. Por supuesto, numerosas noticias, pero también tribunas de opinión y columnas. Se ha construido, de forma deliberada, un corpus textual heterogéneo poliédrico; en coherencia con el diseño de la investigación que concibe el activismo y la diversidad social en forma de mosaico, que solo puede entenderse desde narraciones polifónicas (heterogéneas), tanto en los contenidos como en la forma. Y, teniendo presente que la fragmentación de la realidad que hacen los medios, como si se tratara de un puzzle, afecta la recepción de los mensajes:

“La solidaridad, el respeto, sentir lo que sienten los otros, decidir posiciones ideológicas son productos elaborados del pensamiento y de la voluntad, que dependen cada día más de la percepción-mosaico que provocan los medios de comunicación” (Martínez-Salanova y Peralta, 2000: 75)

<sup>8</sup> El día 18 de mayo, 5 textos; el 19 de mayo, 5 textos; el 20 de mayo, 3 textos; el 21 de mayo, 2 textos; el 22 de mayo, 2 textos y el 25 de mayo, 4 textos. Todos corresponden a 2011.

<sup>9</sup> El día 22 de mayo se incluyeron 2 textos en la muestra; el resto de días, 1 texto.

<sup>10</sup> El día 16 de mayo, 1 texto; el 17 de mayo, 4 textos; el 19 de mayo, 3 textos. Todos, de 2011.

Junto con el análisis cualitativo, las herramientas informáticas de Atlas.ti (recuentos de palabras en hojas *Excel*) han permitido conocer de modo cuantitativo y cualitativo los campos semánticos de cada categoría de análisis a fin de saber las palabras publicadas que transmiten más empatía con cada colectivo. En este punto, el trabajo se inspira en metodologías aplicadas en otras investigaciones que establecen campos semánticos en forma de “clúster de palabras” para analizar los tópicos (Inai Segovia, 2024).

El marco comparativo de los tres casos de estudio cuenta con el aval científico de las Jornadas Científicas de Calidad y Retos Informativos, organizadas en Valencia en 2017 por la Asociación Española de Investigación de la Comunicación (AE-IC) (ver nota al pie número 2) y con el aval del II Congreso Internacional Comunicación y Ciudadanía celebrado en Badajoz el 2023, organizado por la Red de Investigación en Comunicación Comunitaria Alternativa y Participativa (RICCAP), la Universidad de Extremadura junto con la AE-IC donde se presentó de forma oral la metodología y los primeros resultados provisionales del trabajo.

Se trata, además, de un estudio comparativo que se ha formulado a partir de un concepto actual—el *periodismo excelente* defendido por Len-Ríos y Perry (2016)—, pero que, en su concepción general, nuestro estudio se inspira en un precedente histórico: el *empirismo abstracto* tal y como fue analizado en su día por C Wright Mills (1959). Según dicho autor, dado que es imposible alcanzar toda la diversidad de comportamientos, el investigador debe ampliar el horizonte incluir estructuras sociales, históricas y comparadas, para escoger los problemas estructuralmente significativos. Se estima que dentro de la amplia bibliografía sobre tratamiento en la prensa de la *diversidad humana* supone, humildemente, una aportación nueva y original que se relacionen tres casos tan dispares y alejados en el tiempo. Se ha intentado no caer en la reiteración que implica reproducir estudios sobre la realidad mediática de otros grupos humanos que ya han sido investigados desde muchas perspectivas.

El criterio común que junta los tres grupos (personas sordas, activistas indignados y pueblo gitano) se encuentra en la estigmatización mediática (Serrat, 2017) y en el *Cross Cultural Journalism* (Len-Ríos y Perry, 2016). Son grupos que en nuestro caso pueden ser ridiculizados por edadismo (jóvenes indignados), por discapacidad (sordos) o por etnia (gitanos); y que a su vez adoptan una actitud militante a favor de la igualdad. En contextos diferentes la incompreensión de los medios ante la diversidad humana es una cuestión relevante que preocupa y ocupa a numerosos autores (Painter, 2016; Oleaque, 2014; Cortés, 2020; Riley, 2005; Bravo-Segal, 2018; Kotter-Grühn, 2015; González-López, 2019).

## 4. Resultados

El análisis de contenido de los 123 textos periodísticos del conjunto definido revela 95 problemas (carencias de calidad) en 49 piezas (Tabla 4). El tratamiento periodístico que presenta más carencias es el relativo al *colectivo gitano* (40), seguido por el grupo *personas sordas* (39) y finalmente el conjunto de *los indignados* (16). De acuerdo con los ítems de calidad descritos para conseguir el *periodismo excelente* en temas sobre diversidad humana (Len-Ríos y Perry, 2016) se detallan los tipos de problemas detectados (Tablas 1, 2, 3 y 4).

Un 60% de las piezas (textos) analizadas no evidencian ningún problema y siguen, por lo tanto, unos buenos cánones periodísticos. Esto no significa que el resto de piezas sean, necesariamente, textos mal escritos o con errores ya que, en principio, hay que presuponer que los medios de comunicación trabajan de manera profesional. Las carencias son, más bien, indicadores de aspectos mejorables para llegar a la excelencia, cuestiones que, según la investigación, se deberían incluir en determinados párrafos de cada texto para cumplir los criterios de Len-Ríos y Perry (2016) y desarrollar, así, una praxis periodística óptima.

La categoría con más carencias registradas es la *falta de complejidad* con 32 anotaciones (Tabla 2), dato que pone de manifiesto que, en bastantes ocasiones, los medios tienen dificultades para no caer en pensamientos simplistas o estereotipados, en noticias y comentarios sobre minorías. Es decir, la prensa se acerca a menudo al activismo y/o a la diversidad social de determinados colectivos con superficialidad y sin tener en cuenta una perspectiva amplia

del tema, ni los antecedentes de una realidad compleja. Dicho problema, pero también la pobreza de puntos de vista o falta de fuentes de información (18 carencias) y la falta de autenticidad (22 carencias) –que sucede si los medios describen una realidad barnizada sin aportar experiencias vitales de los afectados–, se detecta más en los textos *menos empáticos*. A pesar de que los textos *menos empáticos* representan el 42% de la muestra, tienen más carencias (Tablas 3 y 4).

Tabla 1. Análisis de contenido de 123 piezas periodísticas sobre tres colectivos

Textos periodísticos	Sin problemas	Con 1 problema	De 2 a 4 problemas	5 o más problemas
Gitanos	27 piezas	7 piezas	3 piezas	4 piezas
Sordos	20 piezas	10 piezas	9 piezas	2 piezas
Indignados	27 piezas	12 piezas	2 piezas	0 piezas
Total	74 piezas	29 piezas	14 piezas	6 piezas

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Análisis de contenido de 123 piezas periodísticas sobre tres colectivos

Párrafos (unidades de análisis)	Falta de CONTEXTO	No refleja la COMPLEJIDAD	Falta de VOCES	Problemas de AUTENTICIDAD	Falta de PROPORCIONALIDAD
Gitanos	4 carencias	16 carencias	10 carencias	5 carencias	5 carencias
Sordos	1 carencia	14 carencias	6 carencias	13 carencias	5 carencias
Indignados	2 carencias	2 carencias	2 carencias	4 carencias	6 carencias
Total	7 carencias	32 carencias	18 carencias	22 carencias	16 carencias

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Análisis de contenido de 123 piezas periodísticas sobre tres colectivos

	Textos más empáticos	Textos menos empáticos
Gitanos	24 piezas	17 piezas
Sordos	24 piezas	17 piezas
Indignados	23 piezas	18 piezas
Total	71 piezas (58%)	52 piezas (42%)

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Análisis de contenido de 123 piezas periodísticas sobre tres colectivos.

Carencias que afectan la calidad, detectadas en párrafos	Gitanos	Sordos	Indignados	Total
En textos más empáticos	6 carencias	15 carencias	5 carencias	26 carencias
En textos menos empáticos	34 carencias	24 carencias	11 carencias	69 carencias
Total	40 carencias	39 carencias	16 carencias	95 carencias

Fuente: elaboración propia.

Respecto al grupo de *personas sordas*, observamos que la cobertura periodística del *Deaf President Now* hizo un seguimiento amplio de los momentos del conflicto: el nombramiento inicial de Elisabeth A. Zinser (oyente) en el cargo de rectora de la Gallaudet, la protesta estudiantil, la marcha al Capitolio, la dimisión de Zinser y el triunfo que significó que Irving King Jordan se convirtiera en el primer rector sordo de la universidad. Los medios incluyeron análisis, opinión, balance de lo sucedido, elementos de *color* y descripción del ambiente o de los actores informativos.

Los periodistas contextualizaron bien el movimiento estudiantil pero la empatía que tuvieron con las personas sordas no garantizó una excelencia periodística. De los problemas de autenticidad de la información, destaca un editorial (*The Washington Post*, 1988) que atribuyó a Jane Bassett Spilman, presidenta de la Junta dirigente universitaria, una cita que, según ella, nunca pronunció: “las personas sordas no están preparadas para funcionar en un mundo oyente.” La afectada protestó en una carta (Spilman, 1988) y, a modo de rectificación, el mismo rotativo (*The Washington Post*, 1988a) atribuyó el error a una mala traducción a la lengua de signos.

Otras inexactitudes que afectan la calidad periodística son pequeñas imprecisiones o exageraciones, sobre todo cuando se describió al primer rector sordo de la Gallaudet, I King Jordan, como un Dios para las personas sordas (Fussman, 1988). La empatía con la fuente entrevistada provocó que el periodista se fundiera en elogios hacia Jordan que, con el tiempo, se documenta que eran hiperbólicos y que, en un reportaje informativo, barnizaban la realidad del personaje.

En 2006 los periodistas no tuvieron la misma empatía hacia los movilizadores. Un profesor de Gallaudet (Tompkins Laurel, 2006) se quejó del “audismo” (discriminación a las personas sordas signantes) que reflejaba, según él, otro artículo anterior del editor del *Washington Post*, Fred Hiatt (2006). Los estudiantes lamentaron que no se explicaran bien los motivos de la protesta, algo que puede atribuirse a falta de empatía. *The Washington Times* (2006) informó que la causa del conflicto era que la rectora elegida Jane K. Fernandes “no era suficiente sorda”. Es decir, que era sorda pero que, según algunas percepciones, no tenía el perfil para promover la “sordera cultural”. Este atributo tiene que ver con el sentido de comunidad de las personas sordas usuarias de la lengua de signos que tienen una visión antropológica (Lane, 1984) –y no médica o audioprotésica– de la sordera.

Los convocantes de las movilizaciones en 2006 en la Gallaudet University aclararon, sin embargo, que la causa real del conflicto fue la falta de liderazgo de Fernandes y que se desestimara para el cargo a un candidato afroamericano. Nada que ver con la sordera. La complejidad de la protesta de 2006 se tradujo en un menor interés de la prensa, aunque *The Washington Post* cubrió el tema a fondo.

En el grupo de *personas gitanas*, los textos *menos empáticos* tienen muchos más problemas de calidad. El texto con más carencias de calidad –con un total de 10 registradas– es una pieza firmada por José Luis Manzanares (2016), con nula empatía con el pueblo gitano. Con comentarios insultantes y ofensivos, el articulista demuestra una clara aversión a unas mujeres gitanas que pedían limosna en Madrid. Aunque su texto es una columna de opinión y las opiniones son libres en una sociedad democrática, es evidente que no respeta para nada la receta sugerida por Len-Ríos y Perry (2016) sobre el tratamiento periodístico de la diversidad social. Manzanares (2016) tilda a un grupo de mujeres gitanas de “zarrapastrosas, pegajosas y sucias más allá de lo imaginable” y cae, sin aportar datos ni rigor, en los clichés que históricamente han relacionado, de forma despectiva y generalizada, la cultura gitana con la pordiosería y la mendicidad más peligrosa.

Los adjetivos duros contra los gitanos también aparecen en géneros más informativos. En un reportaje en *l'Express* (Gonin y Hugué, 1992) se hacen eco de los comentarios negativos que reciben los gitanos por ser “discutidores, bebedores, violadores, aguafiestas, ladrones de pollos, temidos en los mercados negros, sucios, perezosos y por criar como conejos”. Si bien es cierto que el texto mencionado está muy trabajado, tiene una clara voluntad de denunciar una situación injusta y aunque hay que situarlo en su contexto; se echa en falta que palabras tan estigmatizadas y dolorosas no estén, como mínimo, atribuidas de forma más clara a alguna fuente de información.

Salvo en algunas noticias con varias carencias y falta de rigor, Radio Praha demuestra, en general, empatía por la gran variedad de temas que divulga sobre los gitanos. La falta de empleo, la música, la recuperación de la cultura, la educación y la segregación escolar o incluso temas tan sensibles como el Holocausto gitano y la memoria histórica se abordan en la emisora checa siguiendo, en la mayoría de ocasiones, los ítems de calidad recogidos en nuestro trabajo.

Sin embargo, la empatía hacia la minoría gitana puede ser contraproducente si el autor de un artículo exagera la visión de las fuentes de información gitanas o de cualquier otra minoría. En una tribuna escrita en la *Revista Contexto* para ensalzar el éxito de la niña Nicole Barr, que alcanzó un coeficiente intelectual de 162, se titula que “la niña más inteligente del mundo es gitana” (Ramírez, 2015). El artículo está muy bien argumentado y pone en valor una historia bonita. Pero el titular carece de proporcionalidad ya que otras niñas (no gitanas) lograron el mismo registro (BBC, 2013; El Confidencial, 2012).

Por lo que respecta al tratamiento periodístico del 15-M y al grupo de los indignados, los diarios analizados focalizaron la protesta en la edad de los participantes. Manuel Hidalgo (2011: 33) enfatizó las virtudes de los jóvenes “instruidos, inquietos, preparados, activos” y lamentó que sean invisibles en el relato político-mediático. Lucía Méndez (2011: 37) retrató muchachos que “siendo niños, no les faltó nunca de nada”. El tono paternalista hacia la juventud se agudizó pocos días después del 15-M, en una entrevista en la cual Rafael J. Álvarez (2011) aconsejó así al político más joven de España:

“Bueno (...) cierra los libros, apaga la luz de la habitación y duerme algo, que el domingo tienes examen y eres tan joven y tan insólito que la primera vez en tu vida que votes te votarás a ti mismo (pág. 28).”<sup>11</sup>

La mirada indulgente por la falta de madurez de la protesta juvenil que adoptaron varios articulistas no quita el esfuerzo que hicieron muchos medios para conocer las historias personales de los indignados, que retrataron con reportajes amplios, perfiles y entrevistas a pie de calle. En el grupo de jóvenes indignados, los problemas no pueden atribuirse siempre a la falta de empatía de los periodistas. El lenguaje peyorativo, incluso xenófobo, a veces proviene de las fuentes de información. Un testimonio entrevistado confesó a *El Mundo*: “Esto se está desvirtuando. Se está llenando de rumanos, vagabundos y okupas” (Peruga, 2011: 21).

Se observa falta de precisión en el editorial de *El Periódico* (2011) que afirma que los indignados incitaron a la abstención en las elecciones, ya que no fue exactamente así. Desde sus inicios, la plataforma *Democracia real ya!* se declaró apartidista y evitó dar consignas de voto a favor de ningún partido (Martín y Vilaseró, 2011: 30) ni tampoco se mostró contraria a la participación electoral. Un titular desproporcionado, entre otros, lo encontramos en *El Mundo* por dar categoría informativa a la broma comentada por algún manifestante anónimo que en una asamblea sugirió, en tono jocoso, quemar el Congreso de Diputados de España (García-Abadillo, 2011: 4). El mismo autor deslizó con ironía su desprecio al escribir que el 15-M no fue solo cosa de “punkarras, okupas y gente poco higiénica”, citando a Frikipedia, una fuente no muy solvente (García-Abadillo, 2011<sup>a</sup>: 4).

El análisis semántico cobra interés para juzgar el nivel de empatía. Así, la palabra *jóvenes* (y derivados) se utilizó 187 veces mientras que *indignados* (y derivados), 110 veces. La prensa reflejó un movimiento de chavales, estudiantes y jovenzuelos, pero incluyó entrevistas a jubilados y activistas de otras edades. Las palabras clave para referirse a los protagonistas del movimiento no tienen que ver con la idea de una juventud romántica o idealizada que empuja la política hacia el cambio. Palabras como *niños*, *chavales* o *muchachos* aparecen en la lista contabilizada y revelan la mirada adulta de los periódicos hacia algo o hacia alguien que juzgan de infantil. Para referirse a los movilizados también hay adjetivos que denotan malestar social (*olvidados*, *cabreados* o *has-tiados*), palabras más ligadas a la condición de *estudiantes* o de *universitarios* de los jóvenes y

<sup>11</sup> Aunque dicha entrevista no guarda relación directa con el movimiento de los indignados, se sitúa en el contexto político-mediático del 15-M e ilustra una mirada periodística hacia la juventud.

muchísimas palabras más neutras (*convocados, manifestantes, acampados, congregados, etc.*). Igualmente, vocablos con carga negativa en sus contextos (*piojoso, contestatario, anti sistema, perroflauta*) y alguna de positiva como el sustantivo *ilusionados*.

Apreciamos, por otro lado, que los periódicos respetaron la terminología con la que se auto-denominan las personas sordas. El vocablo *Deaf* y derivados (sordo, sordera, etc.) aparece 774 veces en nuestra muestra, mientras que *hearing-impaired* (discapacitado auditivo) en 31 ocasiones. Ninguna vez aparece la palabra *sordomudo*, considerada obsoleta y que falta a la verdad, ya que las personas sordas –aunque no oigan y tengan más dificultades para hablar– no son mudas. El término *hándicap*, peyorativo, sale 10 veces y la expresión “*normal hearing*” (audición normal) –poco empática al considerar a los sordos fuera de la normalidad–, 2 veces.

Se observa que la prensa de EE.UU. está más avanzada (1988) y es mucho más respetuosa con el lenguaje ético referido a las personas sordas que la prensa española ya que como mínimo hasta en 2019, según las referencias encontradas, algunos de los principales periódicos de España han seguido teniendo en sus archivos digitales *noticias sobre sordomudos (sic)*.

## 5. Conclusiones y discusión

Los textos periodísticos escritos con más empatía no caen tanto –como si sucede con los textos elaborados con menos empatía– en los clichés (ideas o tópicos con prejuicios negativos, estigmas y pensamientos simplistas en ocasiones paternalistas) sobre las personas sordas, gitanas y movilizadas el 15-M. Los resultados cuantitativos (Tabla 4) confirman, en el global numérico, la hipótesis del trabajo. Los textos *más empáticos* registran en total 26 carencias de calidad. En cambio, los textos *menos empáticos* tienen 69 carencias de calidad sumando todas las unidades de análisis.

La investigación concluye que los medios analizados escribieron 32 veces pensamientos simplistas, mensajes estereotipados o superficiales al tratar temas sobre activismo o diversidad social. Así se refleja en el recuento de la categoría *falta de complejidad*, conjunto que encabeza el tipo de carencias de calidad con más registros en la muestra analizada (Tabla 2). De las 32 carencias por *no reflejar la complejidad* del tema tratado, 29 corresponden a textos *menos empáticos*. Dicho dato pone de relieve –en los grupos analizados y junto con el resto de resultados–, que un tratamiento empático de la diversidad humana permite conocer los aspectos más sensibles de la información y ayuda a escribir sin tanta simplicidad ni condescendencia.

Los objetivos y la hipótesis se cumplen, sin embargo, con matices. En el grupo de los indignados el principal problema no es la falta de profundidad de los textos, ya que los medios hicieron un despliegue importante y publicaron crónicas bastante completas. Un análisis cualitativo, por otro lado, constata que si la prensa se implica de manera emocional en una causa que considera justa, corre el riesgo de exagerar los elementos que favorecen una mirada determinada de los hechos que está describiendo.

Dadas las características del muestreo, se concluye que los resultados no son, en principio, extrapolables a otros casos. Se ciñen únicamente a los textos analizados. Este punto débil de la investigación no quita valor al trabajo. La no representatividad estadística únicamente sería un problema si se hicieran interpretaciones amplificadas de los resultados y se olvidara el carácter exploratorio del estudio. Modestamente, se estima que la metodología de valorar la calidad periodística con la fórmula sugerida por Len-Ríos y Perry (2016) es un instrumento muy eficaz, si el análisis afina con precisión los parámetros establecidos.

Dado que la ecuación *EXCELLENCE = con + com + vo + au + pro* se ha utilizado poco en las ciencias de la comunicación, es oportuno que las investigaciones que aplican dicho método *nuevo* lo hagan con cautela y con muestras reducidas y limitadas que permitan fijar nuevas hipótesis para avanzar en conocimiento. En una sociedad-mosaico con una atomización de las reivindicaciones sociales y con infinidad de colectivos movilizados, es apropiado investigar a través de pequeñas muestras muy focalizadas. De esta manera también podría ser más fácil revisar la metodología si, en nuevas investigaciones de más alcance, así se estimara conveniente para corregir, si se produjeran, posibles sesgos de interpretación en el análisis cualitativo u otros aspectos mejorables.



## 6. Referencias

- Acton, T. y Mundy, G. (Eds.) (1997). *Romani culture and Gypsy identity*. Hatfield: University of Hertfordshire Press.
- Aladro E. (2013). Las teorías profesionales y las 5 crisis del periodismo. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*. 18, págs 69-81.  
Doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_CIYC.2013.v18.41716](https://doi.org/10.5209/rev_CIYC.2013.v18.41716)
- Álvarez, R. J. (2011). El alcalde de la clase. *El Mundo*, 20 de mayo, pág. 28.
- Álvarez-Monsiváis E. (2024). Reflexiones en torno al uso de un lenguaje empático e inclusivo en los medios de comunicación. *Revista Mexicana de Comunicación*, págs. 153-154.
- Arévalo, A. I. (2014). El movimiento social 15-M de España y la promoción de la protesta a través de sus videos en Youtube. *Historia y Comunicación Social*. 19 (número especial), págs. 153-165.  
Doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_HICS.2014.v19.45122](http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45122)
- Barranquero, A. y Calvo, B. (2013). Claves para comprender el 15-M; comunicación, redes sociales y democracia deliberativa. *Diálogos de la comunicación*. 86, pág. 1-18. Recuperado el 5 de julio de 2019 de: [http://www.dialogosfelaface.net/wp-content/uploads/2013/01/86\\_Revista\\_Dialogos\\_Claves\\_para\\_comprender\\_el\\_15-M.pdf](http://www.dialogosfelaface.net/wp-content/uploads/2013/01/86_Revista_Dialogos_Claves_para_comprender_el_15-M.pdf)
- Batson, C. D. (1991). *The Altruism Question: Toward a Social Psychological Answer*. Hillsdale, EE.UU.: Erlbaum.
- Batson, C. D., Ahmad, N. y Stocks, E. L. (2004). Benefits and Liabilities of Empathy-Induced Altruism. En Miller A. G. (Ed.) *The Social Psychology of Good and Evil* (págs. 359-385). Nueva York: Guilford Press.
- BBC (2013). 'Genius' 13-year-old with IQ of 162. *British Broadcasting Corporation News*, 7 de junio. Recuperado de: <https://www.bbc.com/news/av/magazine-22803098/genius-13-year-old-with-iq-of-162>
- Bernadac, C. (1979). *L'holocauste oublié. Le massacre des Tsiganes*. Paris: France-Empire.
- Bourzac, L., Portuondo-Tauler, M. y Agüero-Ruiz, G. (2016). Periodismo de las otredades: una propuesta de práctica decolonizadora. *Controversias y Concurrencias Latino Americanas*. 8 (12), p. 83-94.
- Bravo-Segal, S. (2018). Edadismo en medios masivos de comunicación: una forma de maltrato discursivo hacia las personas mayores. *Discurso & Sociedad*. 12 (1), p. 1-28.
- Brearley, M. (2001). The Persecution of Gypsies in Europe. *American Behavioral Scientist*. 45 (4), p. 588-599. Doi: <https://doi.org/10.1177/00027640121957367>
- Bruske, E. (1988). Protest Gained Empathy Nationwide. *The Washington Post*, 11 de marzo, pág. A16.
- Calvo, T. (2005). *La imagen social de los gitanos: una reflexión desde las primeras investigaciones hasta la actualidad*. Recuperado el 19 de junio de 2019 de: <http://aecgit.pangea.org/memoria/pdf/Tomas%20Calvo.pdf>
- Castells, M. (1997). *La era de la información. La sociedad red*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castillo, A., García, D. y Smolak, E. (2013). Movimientos sociales y estrategias de comunicación. El caso del 15M y de Occupy Wall Street. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. 19 (1), págs. 71-89.  
Doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_ESMP.2013.v19.n1.42508](https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2013.v19.n1.42508)
- Cohen, L. H. (2006). Signs of Revolution. *The New York Times*, 31 de octubre, pág. A25.
- Cortés, I. (2020). Violencia simbólica y epistémica en el periodismo informativo: el antigitanismo como estudio de caso. *Oxímora. Revista internacional de ética y política*. 16, págs. 102-121.  
Doi: <https://doi.org/10.1344/oxi.2020.i16.30344>
- Charron-Deutsch, L. (2004). *The Spanish Gypsy: The History of a European Obsession*. University Park, EE.UU.: Pennsylvania State University Press.
- Christiansen, J. B. y Barnartt, S. N. (1995). *Deaf President Now! The 1988 Revolution at Gallaudet University*. Washington: Gallaudet University Press.
- El Confidencial (2012). Olivia Manning, la persona más lista del mundo, tiene 12 años. *El Confidencial*, 6 de octubre. Recuperado de: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-10-06/olivia-manning-la-persona-mas-lista-del-mundo-tiene-12-anos\\_502726/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-10-06/olivia-manning-la-persona-mas-lista-del-mundo-tiene-12-anos_502726/)

- El Periódico (2011). Llega la indignación. *El Periódico de Catalunya*, 17 de mayo, p. 6.
- Elola, J. (2011). El 15-M sacude el sistema. *El País. El País Domingo*, 22 de mayo, pág. 2-5.
- Feenstra, R. A. y Casero-Ripollés, A. (2012). Nuevas formas de producción de noticias en el entorno digital y cambios en el periodismo: el caso 15-M. *Comunicación y Hombre: Revista interdisciplinaria de Ciencias de la Comunicación y Humanidades*. 8, págs. 129-140.
- Fernández, F. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*. 2 (96), págs. 35-53.
- Fernández, M. J. (2009). Los gitanos en la Unión Europea y el resurgimiento de políticas neofascistas. *Anales de Historia Contemporánea*. 25, págs. 91-112.
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B. y Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de psicología*. 24 (2), págs. 284-298.
- Finneman, T. (2016). Talkin'bout My Generation: Understanding Generational Differences. En Len-Ríos, M. E. y Perry E. L. (Eds.) *Cross-Cultural Journalism: Communicating Strategically About Diversity* (págs. 273-295). Nueva York: Routledge.
- Flores, J. A. (1996). La imagen de los gitanos en la prensa española. En García Alonso, M., Martínez A., Pitarch, P., Ranera, P. y Flores, J. A. (Eds.) *Antropología de los sentidos: la vista* (págs. 167-184). Madrid: Celeste Ediciones.
- Fukuyama, F. (1992). *The End of History and the Last Man*. Nueva York: Free Press.
- Fussman, C. (1988). The Nonstop Hero. *The Washington Post*. 18 de diciembre. Recuperado de: <https://www.washingtonpost.com/archive/lifestyle/magazine/1988/12/18/the-nonstop-hero/e2f41c21-3586-4fcb-b7c3-2d39ac957547/>
- Gallardo, C. (2017). *El movimiento 15-M en la prensa catalana: análisis del tratamiento de La Vanguardia y El Periódico de Catalunya*. (Trabajo de Fin de Grado). Universitat Autònoma de Barcelona, Departament de Mitjans, Comunicació i Cultura.
- Gannon, J. R. (1989). *The Week the World Heard Gallaudet*. Washington: Gallaudet University Press.
- García-Abadillo, C. (2011). ¿Quemamos el Congreso? *El Mundo*, 19 de mayo, pág. 4.
- García-Abadillo, C. (2011a). 'Perroflautas' y 'chiripitifláuticos'. *El Mundo*, 18 de mayo, pág. 4.
- García-Arranz, A.M. (2014). La opinión publicada sobre el movimiento 15M. Un análisis empírico de los periódicos digitales españoles: el mundo.es, el país.com y abc.es. *Palabra Clave*. 17 (2), págs. 320-352.
- Gonin, J. M. y Hugué V. (1992). Les Tziganes, parias de l'Europe. *L'express*, 22 de octubre. Recuperado de: [https://www.lexpress.fr/informations/les-tziganes-parias-de-l-europe\\_591721.html](https://www.lexpress.fr/informations/les-tziganes-parias-de-l-europe_591721.html)
- González López, M.E. (2019). *Periodismo y el equilibrio ausente: ejercicio periodístico y consumo de medios por parte de la población sorda, barreras interactivas y carencia de una comunicación recíproca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Grancolombiano. Programa de Comunicación Social y Periodismo.
- Haller, B. A. (1991). *Paternalism and protest: the presentation of Deaf Persons in the 'Washington Post' and 'The New York Times'*. 1986-1990. (Tesis Master of Arts). University of Maryland, Faculty of the Graduate School, EE.UU.
- Hernández, E., Robles, M.C. y Martínez, J.B. (2013). Jóvenes interactivos y culturas cívicas: sentido educativo, mediático y político del 15-M. *Comunicar*. 20 (40), págs. 59-67. Doi: <http://dx.doi.org/10.3916/C40-2013-02-06>
- Hiatt, F. (2006). Signs of Change at Gallaudet. *The Washington Post*, 15 de mayo. Recuperado el 31 de mayo de 2019 de: <https://www.washingtonpost.com/archive/opinions/2006/05/15/signs-of-change-at-gallaudet/d7ddc2b5-8b62-48ac-972b-242fb752c61f/>
- Hidalgo, M. (2011). Hay más de una movida en Madrid. *El Mundo*, 19 de mayo, pág. 33.
- Huntington, S. (1996). *The Clash of Civilizations and the Remaking of World Order*. Nueva York: Simon & Schuster.
- Inai Segovia, D. M. (2024). Análisis de la cobertura mediática digital de conflictos socioambientales y activismo en Chile a través de redes sociales: tres casos con activistas fallecidos (2016-2020). (Tesis doctoral). Universidad Austral de Chile / Universidad de la Frontera. Doctorado en Comunicación.

- Kensicki, L. J. (2001). Deaf President Now! Positive Media Framing of a Social Movement within a Hegemonic Political Environment. *Journal of Communication Inquiry*. 25 (2), págs. 147-166.
- Kotter-Grühn, D. (2015). Changing Negative Views of Aging. Implications for Intervention and Translational Research. *Annual Review of Gerontology & Geriatrics*. 35 (1), págs. 167-186. DOI: 10.1891/0198-8794.35.167
- Lane, H. (1984). *The Deaf Experience: Classics in Language and Education*. Cambridge-Massachusetts, EE.UU.: Harvard University Press.
- Len-Ríos, M. E. y Perry E. L. (Eds.) (2016). *Cross-Cultural Journalism: Communicating Strategically About Diversity*. Nueva York: Routledge.
- Lyotard, J. F. (1992). *The postmodern explained to children: correspondence 1982-1985*. Sydney: Power Publications.
- Madroane, I. D. (2012). Roma, Romanian, European: A Media Framed Battle Over Identity. *Critical Approaches to Discourse Analysis across Disciplines*. 5 (2), págs. 102-119.
- Manzanares, J. L. (2016). Indignidad, impotencia y vergüenza (El Clavo). *Republica de las ideas*, 16 de marzo. Recuperado de: <https://www.republica.com/el-clavo/2016/03/16/indignidad-impotencia-y-verguenza/>
- Martín, P. y Vilaseró, M. (2011). El movimiento de los indignados evitará dar consigna de voto. *El Periódico*, 14 de octubre, pág. 30.
- Martínez-Salanova, E. y Peralta, I. (2000). Pecho rico, pecho pobre. Un análisis sobre los medios de comunicación y la solidaridad. *Comunicar*. 15, págs. 71-78.
- Mendes-Lobato, J.A. y Maia-Lobato, M-L.A. (2018). Alteridade, empatia e afetividade no jornalismo: um estudo sobre a desinstrumentalização e compreensão do outro na narrativa de informação. *Comunicação Midiática*. 13 (1), págs. 140-154.
- Méndez, L. (2011). Los hijos de Zapatero. *El Mundo*, 21 de mayo, pág. 37.
- Mills, C. W. *The sociological imagination*. (1959). Nueva York: Oxford University Press.
- Montero, R. (2018). Los payos damos miedo. *El País Semanal*, 14 de enero. Recuperado de: [https://elpais.com/elpais/2018/01/08/eps/1515433632\\_358571.html](https://elpais.com/elpais/2018/01/08/eps/1515433632_358571.html)
- Moreno, M. A. (2013). Tratamiento periodístico del movimiento 15-M en medios de comunicación alternativos y convencionales. *Mediaciones sociales*. 12, págs. 160-187. Doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_MESO.2013.n12.45267](https://doi.org/10.5209/rev_MESO.2013.n12.45267)
- Oleaque, J. M. (2014). *Los gitanos en la prensa española. Variación y reiteración de los planteamientos de los diarios ABC, El País y La Vanguardia en la representación de los gitanos como grupo (1981-2010)*. (Tesis doctoral). Universitat de València, Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació.
- Painter, C. (2016): The Complexity of Disability. En Len Ríos, M.E. y Perry, E. L. (Eds.) (2016). *Cross-Cultural Journalism: Communicating Strategically About Diversity* (págs. 227-248) Nueva York: Routledge.
- Pérez, N. (2013). El lenguaje político del 15-M. Hacia una nueva retórica de la indignación. *Uned Revista Signa*. 22, págs. 569-594.
- Peruga, S. (2011). Los comerciantes madrileños, indignados con los 'indignados'. *El Mundo*, 25 de mayo, pág. 21.
- Pinilla, A. (2011). La percepción del movimiento 15-M en las ediciones digitales de El Mundo y el País. *Tejuelo*. 12, págs. 196-217.
- Powell, R. (2008). Understanding the Stigmatization of Gypsies: Power and the Dialectics of (Dis) identification. *Housing, Theory and Society*. 25 (2), págs. 87-109. Doi: <https://doi.org/10.1080/14036090701657462>
- Ramírez, J. D. (2015). La niña más inteligente del mundo es gitana. *Revista Contexto CTXT*, 8 de agosto. Recuperado de: <https://ctxt.es/es/20150722/Firmas/1990/nicole-barr-gitanos-CI-QI.htm>
- Ramos, A. M. (2003). *Triumph of the Spirit: the DPN Chronicle*. Twin Falls, EE.UU.: R & R Publishers.
- Riley, C. A. (2005). *Disability and the media: prescriptions for change*. Hanover / London: University Press of New England.
- Ríos, C. (2015). *Cómo el #15M cambió la información: una guía de periodismo móvil*. Basauri, España: Libros com.

- Robles, J. M., Castromil, A.R., Rodríguez, A., Cruz M y Díez, R. (2015). El movimiento 15-M en los medios y en las redes. Un análisis de sus estrategias comunicativas. *Empiria*. 32, págs. 37-62. Doi: <https://doi.org/10.5944/empiria.32.2015.15308>
- Rodríguez-Polo, X. R. (2013). Bloqueo mediático, redes sociales y malestar ciudadano. Para entender el movimiento español del 15-M. *Palabra Clave*. 16 (1), págs. 45-68.
- Roma, P. (2002). *Jaqué a la globalización*. Barcelona: Random House Mondadori.
- Rromani Pativ (2018). *Informe Anual sobre el antigitanismo en la red y en los medios de comunicación 2017*. Recuperado el 15 de mayo de 2019 de [http://rromanipativ.info/wp-content/uploads/2017/12/2017\\_12\\_15-Informe-antigitanismo-en-redes-y-medios-de-comunicacion-2017.pdf](http://rromanipativ.info/wp-content/uploads/2017/12/2017_12_15-Informe-antigitanismo-en-redes-y-medios-de-comunicacion-2017.pdf)
- Rromani Pativ (2021). *Informe Antigitanismo Informativo 2021*. Recuperado el 15 de junio 2023 de [https://rromanipativ.info/wp-content/uploads/2021/12/2021\\_12\\_19-INFORME-ANTIGITANISMO-INFORMATIVO-2021.pdf](https://rromanipativ.info/wp-content/uploads/2021/12/2021_12_19-INFORME-ANTIGITANISMO-INFORMATIVO-2021.pdf)
- Sacks, O. (1989). *Seeing Voices. A Journey into the World of the Deaf*. Berkeley, EE.UU.: University of California Press.
- Sánchez Carballido, J.R. (2009). La rehabilitación neurocientífica de la empatía y sus implicaciones en los ámbitos de la comunicación. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. 15, p. 455-476. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/ESMP0909110455A>
- Serrat, J. (2011). *La percepció que tenen les persones sordes signants de l'actualitat periodística (2005-2009): exploració comparativa entre els estudiants de la Gallaudet University i la comunitat sorda catalana*. (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona, Departament de Periodisme i Ciències de la Comunicació.
- Serrat, J. (2017). Discriminación y estigmas en la prensa en la campaña electoral española del 26-J. *Estudios sobre el mensaje periodístico*. 23 (2), págs. 987-1003. Doi: <https://doi.org/10.5209/ESMP.58028>
- Spilman, J. B. (1988). A Totally Inaccurate Quote. *The Washington Post*, 10 de marzo. [Letters to the editor].
- The Washington Post (1988). The Conflict at Gallaudet. *The Washington Post*, 9 de marzo, p. A24.
- The Washington Post (1988a). Standoff at Gallaudet. *The Washington Post*, 11 de marzo, p. A26.
- The Washington Times (2006). New head of Gallaudet in 'deaf enough' clash. *The Washington Times*, 9 de mayo. Recuperado de: <https://www.washingtontimes.com/news/2006/may/9/20060509-122258-1510r/>
- Tompkins Laurel, L. M. (2006). Try Listening to the Gallaudet Protests. *The Washington Post*, 3 de junio. Recuperado de: <https://www.washingtonpost.com/archive/opinions/2006/06/03/try-listening-to-the-gallaudet-protests/d7954d5e-2a20-474b-a512-822fa0465e93/>
- Torruella, J. y Llisterri, J. (1999). Diseño de corpus textuales y orales. En Bleca, J.M., Clavería, G., Sánchez, C. y Torruella, J. (Eds.) *Filología e informática: nuevas tecnologías en los estudios filológicos* (págs. 45-77). Barcelona: Milenio.
- Unión Romani. (2017). *¿Periodistas contra el racismo? La prensa española ante el pueblo gitano 2016*. Barcelona: Centro de Producción Editorial y Divulgación Audiovisual.
- Van Dijk, T. A. (2016). Estudios críticos del discurso: un enfoque sociocognitivo *Discurso & Sociedad*. 10 (1), págs. 137-162.
- Weaver III J. B. y Kirtley M. D. (1995). Listening styles and empathy. *Southern Communication Journal*. 60 (2), págs 131-140. Doi: <https://doi.org/10.1080/10417949509372970>