



COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

En los momentos de crisis y, en concreto, con la ocurrencia de un suceso trágico, los medios de comunicación juegan un papel muy importante, ya sea prensa escrita como informativos en radio y/o televisión u otras formas de información digital sobre lo que va a ocurrir o lo que ya ha sucedido y sus consecuencias.

Por ello, desde el Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes (GIPEC) del Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias, y ASINPEC (Asociación para la Intervención Psicológica en Urgencias, Emergencias, Crisis y Desastres), recordamos algunos consejos y recomendaciones tanto para los profesionales de los medios de comunicación, como para la población general, en cuanto al tratamiento de noticias se refiere y a la difusión de bulos, rumores y noticias falsas.

Recomendaciones para los medios de comunicación:

- Facilitar informaciones veraces y contrastadas. Pese a las exigencias de inmediatez, los errores proceden de la falta de verificación, rigor y precisión. El contraste de fuentes sigue siendo una exigencia primordial y, ante la sobreinformación, la capacidad para distinguir cuáles son fiables es trascendental.
- Evitar la propagación de rumores facilitando informaciones reales y oficiales. La prudencia debe subyacer ante las prisas inherentes a lo digital por informar de inmediato. El rumor y la especulación en los casos de tragedias y catástrofes no se convierten en noticia hasta que lo confirmen fuentes oficiales.
- Los periodistas deben extremar su compromiso ético para distinguir fehacientemente qué deben contar, cuándo y cómo. Los periodistas son responsables de lo que cuentan.

- Respetar la intimidad y el dolor de las víctimas. Los periodistas deben respetar el espacio y el dolor de las víctimas y sus familiares, solo acceder a ellos con su consentimiento previo y actuar con empatía a la hora de relacionarse e informar. Hay que tener siempre en cuenta que las víctimas son las grandes perjudicadas.
- Evitar mostrar escenas de gran violencia, de contenido muy sangriento, o de muertes traumáticas, ahorrando con ello un nuevo sufrimiento a la población que visiona esa información. Sólo se deben ofrecer imágenes impactantes cuando aporten información y valor añadido. No es aceptable emitir repetidamente en bucle las imágenes de las víctimas. Nunca hay que olvidar que detrás de las tragedias hay personas.
- En los casos de atentados, los periodistas deben evitar que los terroristas se conviertan en los protagonistas de las noticias, poniendo también cara y circunstancias a las víctimas.
- Los periodistas deben extremar el cuidado y repensar si es conveniente la publicación de información sensible en las redes sociales. Hay que tener en cuenta que esa información puede ser valiosa para los terroristas.
- La coordinación entre los portavoces de las autoridades y los periodistas para despejar bulos en las redes sociales es fundamental.
- Se debe exigir la máxima transparencia a las autoridades a la hora de transmitir información. La ausencia de información cierta o su ocultamiento propician que se recurra a fuentes poco o nada fiables.
- Los gabinetes de prensa de las distintas autoridades deben liderar el proceso informativo y hacer frente a la incertidumbre de la ausencia de información sobre la tragedia. Los medios de comunicación han de servir de vehículo de comunicación entre las instituciones y la población.
- Hace falta una mayor autocrítica entre los periodistas: pese a que los errores en los sitios webs se pueden corregir, durante el tiempo que han estado publicados son susceptibles de dañar a algún ciudadano.
- Los periodistas que cubren tragedias y catástrofes pueden sufrir “shocks” emocionales u otros traumas. Por ello, es necesario que, al igual que sucede con otros colectivos que se enfrentan habitualmente a ellos, se extienda a los profesionales de la información la posibilidad de recibir ayuda psicológica in situ y a posteriori.

CONSEJOS PARA HACER STOPBULOS A LOS RUMORES:

Los atentados de París la noche del viernes 13 de octubre se han vivido en directo en las redes sociales. Los equipos de voluntarios digitales de Francia ([VISOV1](#)) y España ([VOST](#)) se han coordinado durante toda la noche para dar respuesta a las demandas de información de los ciudadanos y para evitar la difusión de bulos, imágenes falsas y aquellas que pudieran atentar contra el derecho a la intimidad o dañar la sensibilidad del público. Las redes sociales han servido también para mostrar la solidaridad en

hashtags como [#Paris](#), [#Bataclan](#), [#PorteOuverte](#), [#JesuisParis](#), [#RechercheParis](#), [#Fusillade](#), entre otros. También para canalizar la búsqueda de familiares y difundir consejos de seguridad.

Las redes sociales y Twitter y Facebook se convierten en protagonistas claves para difundir información útil de último minuto, pero también para los que quieren hacer daño difundiendo bulos y fakes, en una situación como la vivida ayer en París.

Aquí se proponen varios consejos para hacer StopBulos a los rumores:

- Desconfíe de informaciones que no enlacen con una web oficial de la administración o de un medio de comunicación serio.
- Desconfíe de los pantallazos de medios digitales de comunicación o webs oficiales. Compruebe si es cierto acudiendo a la web oficial o a su canal oficial en Twitter. Es fácil.
- Ojo con las fotos que se publican en un tweet que no lleva adjunto un link a una fuente oficial o a un medio de comunicación serio. Pueden ser falsas, un montaje o corresponder a un hecho anterior en el tiempo. Puede verificar cuándo y dónde se publicó introduciendo el link en Google Search Images. Recuerde que el Photo Shop hace milagros.
- Verifique los perfiles y las bios de las fuentes que divulgan el mensaje. Si no es una cuenta a la que sigue habitualmente desconfíe.
- No dude en preguntar a las fuentes oficiales o a los medios de comunicación vía Twitter sobre informaciones sospechosas. Otra opción es preguntar a los equipos VOST de voluntarios digitales en emergencia que están repartidos en todo el Estado con @vostSPAIN a la cabeza. Ellos están especialmente adiestrados y conectados para detectar y neutralizar bulos. Ayude a hacer #StopBulos y a evitar situaciones de alarma social.
- Cuidado con el WhatsApp. Si la información alarmista le llega por esta vía desconfíe. Y sobre todo no la comparta si duda de ella.
- Los pantallazos de WhatsApp en Twitter tienen muchas papeletas de ser un bulo.
- Compruebe los horarios de los tweets alarmistas. Si éste es de hace dos horas y usted no ve la información en un Medio de Comunicación profesional sin duda va a ser un bulo.
- El primo, el amigo que le ha contado un familiar, que sabe de buena tinta... No es una fuente solvente. Va a ser por definición una fuente distorsionada, más aún si le entrega los datos por WhatsApp.
- Y si tiene alguna duda espere. No contribuya a generar alarma social. La protección es cosa de todos y todos debemos hacer protección civil divulgando informaciones veraces.

El Periodismo es una herramienta fundamental para hacer frente a las crisis emergentes.
El periodismo del bueno.

Nuestra solidaridad con el pueblo francés.

(Fuentes: Grupo de Emergencias del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, www.luiserranor.com,
Asociación de la Prensa de Madrid, www.irescate.es.)

Daniel Fernández Moreno
Angélica Rodríguez García
Natalia Lorenzo Ruiz

Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes (GIPEC)
del Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias