

Prácticas de Redes Sociales

Una hoja de Consejos del Centro Dart para asesores de los medios de comunicación, editores y estudiantes de periodismo de la Universidad

En el mundo de hoy, las redes sociales son una de las maneras más populares a través de las cuales el público se mantiene informado, particularmente en situaciones de noticias de última hora y que siguen eventos traumáticos. Al mismo tiempo la información diseminada a través de las redes sociales puede ser problemática, ya que la desinformación puede propagarse a velocidad de rayo.

Es importante conocer prácticas básicas para utilizar las redes sociales en la recopilación de noticias y cómo reportar eventos traumáticos. Los siguientes consejos ofrecen algunas maneras importantes en las que las redes sociales pueden ser utilizadas responsable y éticamente cuando se está cubriendo un evento traumático.

PREPARACIÓN

Seleccione listas de fuentes en Facebook y Twitter con anticipación. Usted deberá tener fuentes locales, estatales y regionales en su caja de herramientas digitales con relación a desastres naturales, crisis o eventos traumáticos. Compilar estas listas con anticipación le ahorrará un valioso tiempo cuando ocurra un evento traumático; éstas le permitirán acceder rápidamente a las fuentes y a la información, cuando más las necesita.

No se olvide de fuentes de salud mental y bienestar. Con anticipación identifique fuentes de salud mental y bienestar locales, estatales y regionales, que estén a su alcance. Cuando ocurra un evento traumático, las personas van a estar buscando ayuda y/o mostrando formas de estrés traumático y/o trastorno de estrés postraumático (PTSD), y proporcionando esta clase de fuentes puede ser de ayuda al público.

La función de búsqueda es un aliado. Cuando se reúne información durante un evento traumático, usted tendrá varias maneras de encontrar una fuente. Aquí se mencionan algunas:

- **Use la función de búsqueda anticipada en Twitter:** esto le permitirá encontrar personas en general o encontrar personas por localización, por fecha, o por etiqueta (hashtag).

- **Use la búsqueda gráfica abierta en Facebook:** esto le permitirá buscar personas, intereses, localizaciones y fotos.
- **Localice personas a través de Foursquare:** este servicio de geolocalización le permite localizar a personas por área específica. Esto puede ser de ayuda si está tratando de identificar donde las personas pueden o no pueden congregarse cuando un evento traumático ocurre. Entonces usted puede ir a esa localización/escena y averiguar si hay alguien a quien pueda entrevistar.

Ayude a que las personas se encuentren unas con otras. Durante los eventos traumáticos, las personas pueden separarse. Usted puede ser un recurso para ellos, al ayudarlos a que se encuentren unos con otros. El buscador de personas de Google proporciona un mecanismo para que las personas reporten a aquellos que están desaparecidos o necesitan conectarse con sus seres queridos o amigos.

Organice la conversación. Utilizando herramientas tales como Tweetdeck o Tweetbot le ayudarán a organizar y darle seguimiento a múltiples hashtags o Twitter handles. Estas pueden ayudarlo a organizar conversaciones para que se enfoque en lo que está siendo discutido y cómo usted quiere proceder—ya sea para corroborar información, identificar fuentes potenciales o proveer información al público.

Sea profesional. Cuando utilice cualquier plataforma de redes sociales, recuerde que la información que usted sube es un reflejo suyo y de su publicación. Mantenga su opinión personal y sus sentimientos fuera de la esfera de las redes sociales. Cuente la historia tal como se desarrolló de una manera profesional, ética y humana.

Manténgase seguro y dígame lo mismo a los demás. Durante crisis particulares o desastres, Facebook tiene una opción para “mantenerse seguro” (Facebook has a “be safe” option), que permite a las personas marcar su estado: a salvo. Si usted se encuentra en la escena, esto puede ser una herramienta útil de usar para informar a su editor/jefe que usted está a salvo. Esto también puede ser útil para otros si ellos están buscando maneras de informar a sus amigos, colegas y seres queridos de que no están en peligro.

PROCESO DE VERIFICACIÓN

Las redes sociales pueden proveer un sin número de recursos e información durante un evento traumático, pero usted debe ser escéptico de lo que pueda encontrar, de la misma manera que lo haría con cualquier recurso especial. La desinformación, los rumores y las mentiras son diseminadas rápidamente en las plataformas de las redes sociales y pueden propagarse como pólvora. Aquí pueden encontrar unos consejos que ayudan a corroborar la información que ustedes encuentren:

- **Comuníquese con la persona que está del otro lado de la cuenta.** Pídale que se ponga en contacto con ellos vía teléfono para darles seguimiento. Como un hecho no sólo reciba sus twits y perfiles. Estos podrían ser de una persona que piratea en spam o una cuenta ficticia.
- **Ingrese a Google y busque el nombre de la persona y/o Twitee y evalúe los resultados.**
- **Revise la cuenta de la persona en las redes sociales** – vea lo que postea, mire cuán seguido envía twits, mire lo que ellos twitean, mire cuántas personas los siguen y quiénes los siguen – estas son claves que podrán ayudar a evaluar la legitimidad de la persona que está detrás de la cuenta de las redes sociales.
- **Use herramientas como Pipl o Spokeo para verificar identidad**
- **Corrobore la información de la imagen.** Las imágenes pueden ser arregladas, adaptadas del pasado, manipuladas, y después colocadas en las redes sociales durante un evento traumático. Corrobore las imágenes con otras fuentes para asegurarse que éstas sean legítimas. Usted puede ingresar la imagen a Google o usar los siguientes sitios en la web que le ayudan a identificar manipulaciones o falsificaciones: [FotoForensics](#) or [Regex](#)

No postee a no ser que esté 100% seguro y esté anuente a estar al lado de lo que posteo por si acaso su editor o la oficina de su jefe lo llaman para proporcionar evidencia de que la información es verdadera.

No se apresure para ser el primero! Es mejor estar correcto, aunque tome más tiempo. El público rápidamente perderá la confianza en usted, si usted postea cualquier cosa inadecuada en la plataforma de las redes sociales, especialmente durante un evento traumático. Asegúrese que usted ha vetado su información antes de postearla. Si le toma 15 minutos o una hora más de lo que le toma al resto, está bien. Usted puede mantenerse al lado de lo posteado, sabiendo que la información es precisa.

Si usted no cuenta con la información, no asuma. Únicamente ofrezca lo que sabe. Durante las noticias de última hora o eventos traumáticos, los reporteros pueden estar atrapados en el supuesto caso o predecir lo que pasó o podría pasar. Evite esto a toda costa.

Sea considerado acerca de la manera que postea. Recuerde que durante eventos traumáticos, la gente tiene un mayor sentido de emoción y sentimiento. Ellos pueden ser impactados por la manera que reciben información de lo que ha ocurrido. Piense cuidadosamente acerca de cómo va a escribir su noticia, que imágenes o qué video va a incluir, así como lo que va a redirigir vía hyperlink.

No crear caos o agitación innecesaria. Las situaciones pueden escalar rápidamente en las redes sociales y crear una atmósfera de impotencia, dolor y caos. Asegúrese de que lo que suba a las redes

Derechos de autor © Centro Dart para Periodismo y Trauma
Solo para uso personal. Todos derechos de publicación reservados.

sociales no entre en este reino, ya que no ayuda a nadie, menos a aquellos impactados por un evento traumático. Como periodista, usted está allí para informar y proporcionar recursos al público, no para crear pánico innecesario.

Sus historias en las redes sociales tienen un impacto. Al igual que una historia de tamaño normal o una emisión puede impactar a una comunidad durante un evento traumático, 140 caracteres o una frase o dos en Facebook también pueden tener impacto. Investigaciones han demostrado que aquellos expuestos a coberturas de noticias traumáticas pueden experimentar estrés traumático o que pueden desencadenar emociones o sentimientos ligados al trauma. La información subida a las redes sociales puede parecer fugaz, pero ésta se queda en la plataforma digital para siempre y puede tener un impacto perdurable en la comunidad.

Sean cautelosos y considerados acerca de la manera que usen la plataforma de las redes sociales durante los eventos traumáticos.