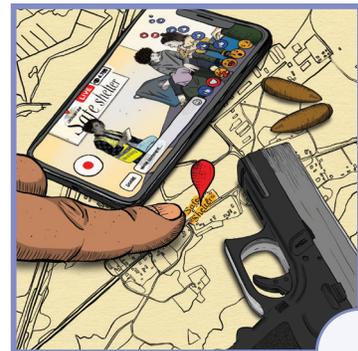
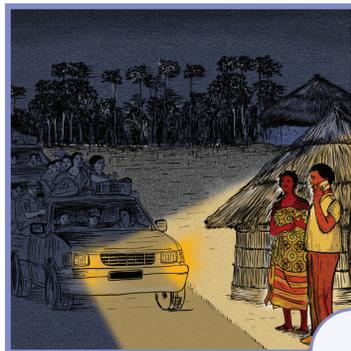


Módulo 4

Reducir el daño: una guía para los medios de comunicación y profesionales del periodismo durante emergencias



La información salva vidas

- 1 Una periodista graba un ataque en su barrio con el fin de sacar a la luz estos abusos.
- 2 Un medio de comunicación comparte de forma pública en redes sociales una publicación donde se homenajea/promociona un centro de acogida para mujeres y menores.
- 3 Una familia decide quedarse en una zona propensa a los desastres basándose en información recibida de parte de una fuente fiable.

La información puede poner a la gente en riesgo

- 4 Grabar acontecimientos para crear información puede ser delicado y podría poner a la periodista en el centro de los ataques.
- 5 Si la alfabetización digital es baja, se podría estar revelando, sin quererlo, la ubicación del centro de acogida, poniendo en riesgo a las mujeres y a los menores que viven ahí. aque
- 6 Una familia podría decidir quedarse en una zona peligrosa e ignorar las advertencias de emergencia oficiales, basándose en información de una fuente de su confianza, pero poco fiable.

Agradecimientos

La creación de esta guía ha sido posible gracias al generoso apoyo de la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA, por sus siglas en inglés) a través de la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés). Internews quiere extender su agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido a la creación de la guía «Información y riesgos: un enfoque de protección de los ecosistemas de la información».

El equipo de desarrollo y redacción de la guía de Internews está compuesto por: Stijn Aelbers, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Lea Krivchenia, Haley McCoin e Irene Scott.

El grupo de consulta del proyecto y la revisión inter pares ha estado a cargo de: Nadia Akmoun (IOM), Raphael Bacot (REACH), Adrienne Brooks (Mercy Corps), Stuart Campo (OCHA), Victoria Dangond Peralta (Internews), Marina Di Lauro (Oxfam), Katie Drew (GPC), Marie Dozin (GPC), Tiffany Easthom (Nonviolent Peaceforce), Giovanna Federici (NRC), Andre Heller (IRC), Séverine Lacroix (IOM), Anahi Lacucci (ACNUR), Francesco Michele (GPC), Briana Orr (IRC), Nathaniel Raymond (Yale University), Joelle Rizk (ICRC), Fausto Spiga (REACH), Mark Silverman (ICRC), Kathrine Starup (DRC), Craig Twitt (Internews) y John Warnes (UNHCR).

Diseño e ilustraciones: Corneliu Comendant, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Julia Huang y Ganaëlle Tilly.

Estos recursos se han creado como parte del proyecto [Voces comunitarias para una mayor protección \(CVBP, Community Voices for Better Protection\)](#). Su objetivo es entender los riesgos asociados a la información en contextos humanitarios desde la perspectiva de los trabajadores humanitarios, de las agencias especializadas en la protección, así como de los medios de comunicación y otras fuentes de información sobre el terreno. Haciendo uso del trabajo de campo llevado a cabo en 2022-23 en tres países (Irak, Mali y Filipinas), estos recursos sirven para salvar la brecha que existe a la hora de entender los riesgos y la información, así como la respuesta a los mismos.

Si quieres enviar comentarios o sugerencias para la mejora de esta guía, ponte en contacto con el equipo de asuntos humanitarios de Internews a través del correo electrónico info@internews.org.

© Internews octubre de 2023. Esta publicación está protegida por copyright, pero el texto puede usarse de forma gratuita para fines de incidencia, campañas, educación e investigación, siempre y cuando se cite la fuente en su totalidad. Los propietarios del copyright ruegan que se les informe de todo uso que se haga de la guía con el fin de llevar a cabo una evaluación de impacto. Para su copia en cualquier otra circunstancia o para usarla en otras publicaciones, así como para su traducción o adaptación, es necesario recibir los permisos adecuados. La información contenida en esta publicación es correcta en el momento de su publicación.



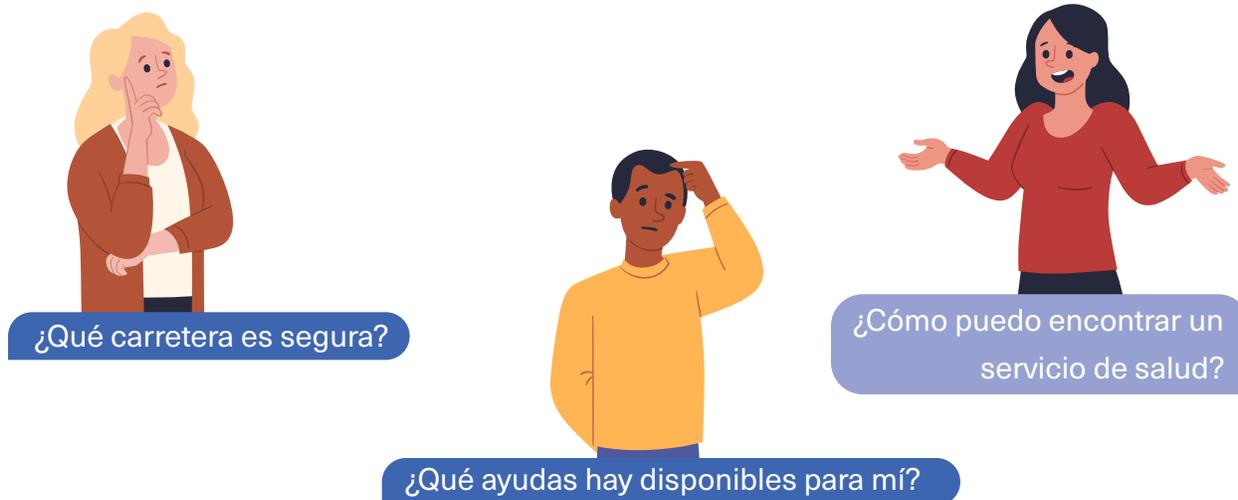
Contenidos del módulo 4

Introducción.....	4
¿Para quién es este manual?	5
¿Por qué hemos creado este manual?.....	5
¿Qué son los riesgos de protección?	6
¿Cuáles son los riesgos relacionados con la información?	9
Medios de comunicación seguros y responsables: ¿cómo podemos proteger a nuestro público con nuestras prácticas?.....	12
Violaciones de la privacidad	14
Entrevista a supervivientes de experiencias traumáticas	16
Hablar sobre menores	17
Contribución al prejuicio, a la división y al discurso de odio	19
Periodismo adaptado a los conflictos	19
Participar en la información errónea o desinformación, o crearla	20
Falta de diversidad y representación	21
Plataformas en línea	21
Evaluación de la programación segura	24
Proceso de evaluación de una programación segura en 5 pasos:	24
Escenarios	27



Introducción

Este manual está diseñado para brindar apoyo a profesionales del periodismo y a otros trabajadores de los medios de comunicación que trabajan en contextos humanitarios. Las comunidades impactadas por las crisis tienen una necesidad urgente de recibir información de calidad que les ayude a tomar decisiones.



Los medios de comunicación se ven impactados por las crisis humanitarias de múltiples formas y se enfrentan a muchos retos a consecuencia de ello. El daño a las infraestructuras y a los equipos, las limitaciones de acceso a las zonas afectadas y las preocupaciones relacionadas con la seguridad tanto propia como de sus empleados, hacen que trabajar en estos contextos sea mucho más complejo. Además, los medios de comunicación suelen acabar ejerciendo un doble papel de reporteros de crisis y de miembros de la comunidad afectada. Por ello, necesitan establecer un equilibrio entre cumplir con sus responsabilidades profesionales y lidiar con los impactos personales de la crisis.

Los medios de comunicación pueden desempeñar un papel fundamental en el empoderamiento de las comunidades afectadas, animándolas a tomar decisiones informadas basadas en información que sea accesible de forma segura y significativa. Pueden destacar las necesidades y preocupaciones de la comunidad, compartir información práctica y exigir una rendición de cuentas a las autoridades. Los medios de comunicación también pueden apoyar iniciativas que fortalezcan el entendimiento de las comunidades afectadas sobre los riesgos de protección relacionados con la información, para que los individuos puedan sopesar mejor los riesgos y beneficios cuando tengan necesidades de información. Los medios de comunicación que operan en estos entornos tienen la responsabilidad de garantizar que sus prácticas no contribuyen a los riesgos a los que se enfrentan las comunidades afectadas.

Este manual ofrece un análisis exploratorio introductorio sobre los riesgos y amenazas a los que las comunidades podrían enfrentarse relativos al acceso, a la generación y al intercambio de

información. También ofrece pautas para que los trabajadores de los medios entiendan y mitiguen de forma efectiva estos desafíos en sus prácticas de comunicación. El objetivo es fomentar la creación de unos medios de comunicación que no solo garanticen la dignidad de las comunidades afectadas por las crisis, sino que promuevan la seguridad y el respeto de las mismas.

¿Para quién es este manual?

Este manual está diseñado para periodistas, personal de los medios de comunicación y creadores de contenido que pudieran estar trabajando en un contexto humanitario. Esto puede incluir los medios locales (de una zona local que podría haberse visto directa o indirectamente afectada por la crisis), los medios nacionales (del país donde esté sucediendo la crisis, pero que no necesariamente pertenezcan a la región impactada por dicha crisis) y los medios internacionales (que informan de la crisis al público internacional). El objetivo principal de este manual es brindar apoyo a aquellos que vayan a estar informando directamente sobre las personas impactadas por la crisis, mediante la realización de entrevistas, fotografías o videos. Estos principios de base también sirven como guía para editores, propietarios u otros responsables de alto nivel dentro los medios, que les ayudarán a considerar y a abordar de forma proactiva los posibles riesgos provocados por sus prácticas de producción y políticas en las comunidades vulnerables.

¿Por qué hemos creado este manual?

This manual is part of a suite of resources for media, civil society and aid workers that aim to help those working in humanitarian contexts to identify and mitigate risks and threats related to accessing, sharing, creating and obtaining information.

- *Módulo 1 - Primeros pasos: quién, cómo y por qué involucrarse en crear ecosistemas de información más seguros.* Este módulo es una introducción a la guía e incluye terminología clave así como preguntas frecuentes para guiar a todo tipo de actores de la información en el uso de los módulos en función de sus necesidades y objetivos.
- *Módulo 2 - Cómo contribuir a crear ecosistemas de la información más seguros adaptando la forma de trabajar.* Este módulo apoya a las organizaciones humanitarias y a otros actores de la información, incluyendo los medios locales, para que entiendan los riesgos que su trabajo podría acarrear, así como las soluciones para mitigar dichos riesgos. También habla sobre el acceso significativo a la información y las mejores prácticas para garantizar la rendición de cuentas a la comunidad. Los actores humanitarios reconocerán el paralelismo con los principios generales; otros actores de la información obtendrán recursos que podrían ser útiles para su trabajo y facilitarían la colaboración con otros actores humanitarios.



- *Módulo 3 - Reducir los riesgos de protección relacionados con la información: un marco analítico.* Este módulo está diseñado para apoyar a los actores humanitarios y otros actores de la información para que lleven a cabo un análisis de protección del ecosistema de la información, con el fin de identificar actividades que reduzcan los riesgos de protección relacionados con la información a la hora de realizar programas relacionados con la misma. Incluye un marco que recopila todos los datos necesarios para entender los riesgos de protección relacionados con la información presentes en cada contexto, así como una guía para ayudarte a realizar recomendaciones basadas en tus objetivos y tu experiencia. Los medios locales, la sociedad civil, los actores humanitarios y los especialistas en protección harán un uso diferente de esta sección, dependiendo de las actividades que desempeñen.
- *Módulo 4 - Mitigar el daño: una guía para los medios y profesionales del periodismo durante emergencias.* Este módulo está dirigido a periodistas, trabajadores de los medios y creadores de contenido que trabajan en contextos humanitarios con comunidades vulnerables. El objetivo principal de este manual es brindar apoyo a aquellos que vayan a estar informando directamente sobre aquellas personas impactadas por las crisis, mediante la realización de entrevistas, fotografías o vídeos. Ofrece recomendaciones para garantizar que las prácticas de los medios no contribuyan a los riesgos de protección a los que se enfrenta la comunidad.

Estos recursos se han creado como parte del proyecto [Community Voices for Better Protection \(CVBP\)](#) (Voces comunitarias para una mayor protección) (trad. no oficial). Su objetivo es entender los riesgos asociados a la información en contextos humanitarios desde la perspectiva de los trabajadores humanitarios, de las agencias especializadas en la protección, así como de los medios de comunicación y otras fuentes de información sobre el terreno. Haciendo uso del trabajo de campo llevado a cabo en 2022-2023 en tres países (Irak, Mali y Filipinas), estos recursos abordan la brecha que existe en el entendimiento de los riesgos y la información, así como la respuesta a los mismos. Este proyecto está financiado por la Oficina de Asuntos Humanitarios (BHA, por sus siglas en inglés) de USAID.

¿Qué son los riesgos de protección?

Puede que no te resulte familiar el término «riesgos de protección». Se trata de un término técnico usado por trabajadores de ayuda humanitaria para referirse a los aspectos que amenazan a un individuo o a un grupo. En este manual nos referiremos sencillamente a «riesgos», puesto que este término es más relevante para los trabajadores de los medios de comunicación. No obstante, una buena coordinación entre los medios de comunicación y los proveedores de ayuda humanitaria tiene mucho valor en tiempos de crisis, por lo que nos vamos a detener a explicar en detalle estos términos para guiarte en tus interacciones con el sistema humanitario



y para contribuir a tu comprensión de los módulos 1, 2 y 3, en los que se hace referencia a esta terminología de forma regular.

Las organizaciones humanitarias tienden a dividir los riesgos de protección en tres categorías:

- **Violencia:** ataques físicos, violencia sexual y violaciones, tortura, asesinatos y mutilaciones, o bombardeos y ataques militares dirigidos a la población civil.
- **Coacción:** desplazamiento forzado, trata, reclutamiento de menores a las fuerzas y grupos armados, esclavitud, matrimonios forzados, detenciones ilegales, extorsión o explotación sexual.
- **Privación deliberada:** negación del acceso a ayuda humanitaria, destrucción de los bienes de la población civil, incluyendo fuentes de agua y comida, y mercados.

En una respuesta humanitaria, el personal de asistencia se organiza en grupos temáticos (llamados «clusters» o, en ciertos contextos, «sectores») que les permiten abordar las necesidades más apremiantes de las comunidades afectadas por una crisis. Como en las crisis suele haber financiación y recursos limitados para la respuesta humanitaria, este sistema ayuda a priorizar las necesidades y destinar los recursos de forma más eficiente, identificando qué organizaciones están mejor equipadas para ofrecer tipos concretos de asistencia. Por ejemplo, algunos proyectos podrían abordar la escasez de comida, la necesidad de refugio o el acceso a agua potable y limpia. [Para más información sobre el sistema de sectores o clusters humanitarios, haz clic aquí.](#) El objetivo de todos estos grupos temáticos es el de ofrecer ayuda de forma accesible y segura.

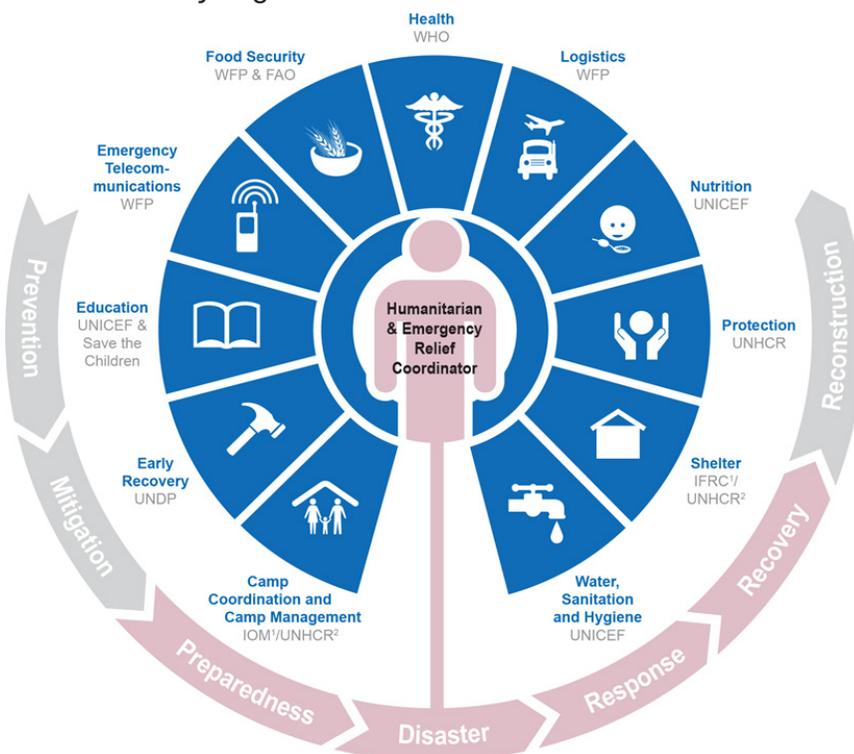


Diagram source: UNOCHA

La protección es un sector o cluster principal así como un área de programación en las respuestas humanitarias. El personal de protección trabaja para garantizar que se estén defendiendo los derechos de los individuos en las comunidades afectadas y que se esté realizando un trabajo activo para entender y mitigar los riesgos que podrían suponer una amenaza para ellos. Es importante reconocer que, tras las crisis y los desastres naturales, la gente suele enfrentarse a múltiples riesgos y amenazas (bien derivadas de la crisis que están viviendo o agravadas por la misma), entre los que se incluyen la violencia de género (VdG), la violencia pública y el comportamiento criminal, el abandono de las personas con necesidades especiales (como las personas ancianas y otras personas con discapacidades) y la violencia o discriminación basadas en la identidad de género, la etnia o la orientación sexual.

Dado que tanto el personal de protección humanitaria como los medios de comunicación comparten los objetivos comunes de identificar, concienciar y mitigar los riesgos en sus comunidades, este manual está diseñado para:

1. ayudarte a identificar y saber cómo mitigar los riesgos de tu trabajo; y
2. animar y fomentar la colaboración y coordinación con especialistas en protección para reducir aún más los riesgos para la comunidad.

¿Quieres saber más? La organización Global Protection Cluster supervisa y monitoriza con regularidad 15 riesgos de protección (incluyendo la información) en situaciones de emergencia en todo el mundo. [Comprueba cuáles son los 15 riesgos clave a los que se enfrentan las comunidades en crisis hoy en día.](#)



¿Cuáles son los riesgos relacionados con la información?

En una crisis, la gente tiende a pensar que la comida, el agua y el refugio son las ayudas más necesarias de las comunidades afectadas por las crisis. No obstante, existe una mayor concienciación del papel fundamental de la información como forma de ayuda, que contribuye a mejorar el bienestar, la seguridad y la resiliencia de individuos y comunidades. En una crisis, la gente prioriza tanto la información como la infraestructura que permite el acceso a la misma. Hoy en día, en cuanto estalla una crisis, las redes sociales se inundan de contenido y de relatos de primera mano sobre el incidente, contados por ciudadanos-periodistas que se encontraban cerca del lugar de los hechos, quienes comparten la noticia mucho antes de que los medios tradicionales puedan compartir su información verificada. La gente quiere poder comunicarse con sus familiares y amigos de forma inmediata, o recurren a sus teléfonos para enterarse bien de lo que ha ocurrido y, así, entender de qué modo va a afectarles y saber lo que deben hacer para mantenerse a salvo.

El acceso a la información es un componente crítico en los esfuerzos de respuesta humanitaria, puesto que permite a la gente tomar decisiones informadas y mejorar su calidad de vida general. No obstante, la forma en la que la información se intercambia, accede, obtiene y crea puede contribuir, o a ayudar, a minimizar los riesgos a los que se enfrentan las comunidades.

Los factores claves de riesgo relacionados con la información en un contexto de crisis incluyen:



Información errónea, desinformación e información malintencionada: la información puede, literalmente, salvar vidas (cuando es cierta). La información errónea se refiere a información falsa, que puede compartirse de forma involuntariamente por personas que no son conscientes de que la información es falsa. Por otro lado, está aquella información que se comparte de forma intencional para engañar (desinformación) o información que es correcta sacada de contexto o compartida para causar un daño (información malintencionada).¹² Esta categoría de información dañina también se conoce como rumores, noticias falsas o teorías de la conspiración. Esta información de mala calidad o desordenada puede ser muy dañina para las comunidades afectadas por una crisis. Podría fomentar las prácticas peligrosas, generar violencia y prejuicios, prevenir el acceso a servicios vitales, causar confusión y restar importancia a la sensación de seguridad psicológica de alguien.

¹² [Echa un vistazo al Glosario» para una descripción completa de los términos usados en esta guía + módulos](#)



Información inadecuada, tardía o incompleta: en una crisis, la información insuficiente o tardía puede dar pie a un sinnúmero de riesgos para las comunidades. Podría dificultar una toma de decisiones oportuna e impedir a la gente que entienda cómo y dónde acceder a las ayudas. Esta demora podría agravar el sufrimiento, aumentar el número de víctimas mortales e intensificar el impacto de la crisis. Una información insuficiente también puede favorecer la proliferación de la confusión, los rumores y la información errónea, contribuir al pánico y al caos, lo que podría derivar en riesgos físicos para la comunidad.



Mal uso de los datos privados: las comunidades se enfrentan a diversos posibles riesgos a la hora de intentar acceder a información vital en línea. Podrían estar compartiendo, sin quererlo, información de identificación personal (IIP), como su nombre, su ubicación, la información de su tarjeta de crédito o su historial médico. Compartir información personal, como su nombre real o ubicación, podría llevar a la identificación de una persona por parte de las autoridades o personas de su país de origen que pudieran suponer una amenaza para su seguridad. La IIP puede usarse por defraudadores o piratas informáticos para robar o extorsionar a alguien. Las personas refugiadas y migrantes podrían estar en proceso de buscar asilo o regularizar su estado legal en los países de acogida, por eso, compartir información de identificación personal que contradiga su solicitud de asilo o su estado legal podría tener implicaciones negativas para sus procesos de solicitud.



Acoso en línea y prejuicios: los usuarios en línea podrían atacar a las comunidades afectadas empleando medios de acoso, amenazas y prejuicios por razones de etnia, estatus u otras características. Compartir cierta información personal, como el estatus de refugiado o la etnia podría derivar en discriminación o estigma, contribuyendo a un daño psicológico mayor y afectando su capacidad de integrarse y de llevar una vida normal.



Trata y secuestros: las personas impactadas por las crisis podrían buscar en fuentes de información en línea para acceder al transporte, alojamiento o empleo. Tanto adultos como menores pueden ser vulnerables a los perpetradores de trata y tráfico de seres humanos, quienes pueden explotar sus datos personales para manipular y controlarlos.



Barreras lingüísticas: las personas desplazadas por las crisis podrían encontrarse en países o regiones cuya lengua local no entienden. Esta barrera lingüística puede dificultar el acceso y la comprensión de información importante, como documentación

legal, instrucciones de los servicios sanitarios o información relacionada con la seguridad. Esto podría también aumentar su necesidad de confiar en intermediarios o en redes informales para acceder a la información. Aunque estos intermediarios pueden ser útiles, también pueden tener sus propios planes o sesgos, que pueden afectar el acceso a la información.



Riesgos relacionados con la ubicación de la información: trasladarse a ciertos lugares para acceder a información puede ser peligroso, especialmente si la información está en zonas con altas tasas de criminalidad, conflicto o malestar social. Este riesgo es aún mayor para los miembros más vulnerables de la comunidad, como mujeres, niñas y niños, personas no heteronormativas, con identidades de género y características sexuales diversas (SOGIESC / LGTBIQ+), personas con movilidad reducida o con discapacidades, y personas pertenecientes a grupos étnicos o religiosos marginalizados. Es posible que estos grupos tengan una menor capacidad de respuesta ante las amenazas experimentadas durante su trayecto a una zona poco segura o que sean atacados por su estatus.



Falta de documentación: es posible que muchas de las personas impactadas por las crisis hayan perdido o tenido que dejar atrás documentación importante durante su desplazamiento. Esto puede dificultar la compra de una tarjeta SIM y, como consecuencia, limitar su capacidad de acceso a la información y mermar su capacidad de tomar decisiones informadas, de acceder a servicios esenciales, como sanidad o educación, viajar a través de fronteras, acceder a empleos y establecer su identidad o su estatus legal.



Censura y vigilancia del gobierno: en algunos países, ciertos grupos podrían estar sujetos a la censura, a la vigilancia o a restricciones en su libertad de expresión y de información. El acceso a cierta información, especialmente si es contraria al gobierno o está relacionada con la política, podría ponerles en riesgo de persecución.



Interrupción deliberada de la comunicación o restricciones de entidades malintencionadas: esto se refiere a las entidades con malas intenciones que aplican cortes en las comunicaciones o restricciones al acceso a la información de forma deliberada, incluyendo cortes de internet a poblaciones concretas, restricciones de acceso a ciertas páginas web, así como el cierre, o la amenaza de cierre, de medios de comunicación específicos o tipos de medios (p. ej., medios independientes).



Seguridad de las y los periodistas: esto se refiere a casos en los que se pone en peligro o amenaza la seguridad física o psicológica de las y los periodistas. Las amenazas pueden incluir acoso, encarcelamientos o ataques dirigidos a los familiares o colaboradores de las y los periodistas por parte de las entidades malintencionadas o el público. Las amenazas pueden incluir ambientes inseguros, como las condiciones en una situación inestable de posconflicto o conflicto, donde las amenazas no están dirigidas directamente a periodistas pero donde, en cualquier caso, se encuentran en peligro.



Censura de los medios y autocensura: la censura se refiere a la supresión o prohibición de los contenidos y los proveedores de información. Las razones para implementar la censura pueden incluir obscenidades, inadmisibilidad política y amenazas a la seguridad. Los gobiernos y autoridades alternativas, los medios de comunicación, las instituciones y los individuos pueden ejecutar e imponer censura, que puede ocurrir tanto en línea como fuera de línea, lo que afecta a los medios de comunicación y a todas las formas de intercambio de información. La autocensura se refiere al acto de censurar o de clasificar el propio discurso por miedo o por deferencia a las sensibilidades o preferencias (ya sean reales o percibidas) de otros, y sin presión evidente de ninguna parte o autoridad específica. En el contexto de los eventos de información en las crisis humanitarias, la forma más relevante de censura es la autocensura, puesto que la supervisión y el análisis resultan de las acciones de las entidades malintencionadas.

Medios de comunicación seguros y responsables: ¿cómo podemos proteger a nuestro público con nuestras prácticas?

Tanto periodistas como otros trabajadores de los medios se enfrentan a presiones morales sin precedentes en tiempos de crisis, ya sea un conflicto, tras un desastre natural o cualquier otra crisis que impacte de forma significativa la vida de las comunidades. Mientras que todos los medios de comunicación deberían trabajar en cumplimiento con las normas éticas y ceñirse en todo momento a los códigos de conducta para los profesionales de la información, es importante recordar que, al trabajar en una comunidad vulnerable afectada por las crisis, es posible que haya que tomar precauciones adicionales.

El [código ético](#) de la Sociedad de periodistas profesionales aconseja a estos profesionales «buscar la verdad e informar de ella», así como «minimizar el daño», dos obligaciones que

entran, en ocasiones, en conflicto. Lo mismo ocurre con otras dos de las principales obligaciones del código: «actúa de forma independiente» y «responsabilízate».

Los actores de la información tienen la responsabilidad de asegurar que sus acciones respetan la dignidad de las poblaciones afectadas y no causan daños adicionales. Esta responsabilidad es aplicable a todas las actividades relacionadas con la información y pueden dividirse en cuatro componentes:

- **Seguridad y dignidad:** asegurarnos de que nuestro trabajo no genera nuevos riesgos de protección para las comunidades afectadas con las que interactuamos, y que ofrecemos información y nos comprometemos de tal manera que se respete la dignidad de esas personas.
- **Acceso significativo:** garantizar que la información y los servicios que ofrecemos, así como el trabajo de participación que llevamos a cabo sean accesibles a todos los grupos de población y estén adaptados a las necesidades individuales y comunitarias.
- **Acceso a información veraz, a la participación y al empoderamiento:** apoyar el desarrollo de las capacidades internas, incluyendo las habilidades y recursos inherentes a un individuo o a la comunidad, que les permitan gestionar y abordar sus propias necesidades y desafíos de forma independiente, incluyendo la reivindicación de sus derechos.

Rendición de cuentas: garantizar a las comunidades afectadas con las que trabajamos que pueden exigirnos responsabilidad por nuestros actos. Esto incluye plataformas de comunicación bidireccionales, así como mecanismos de retroalimentación basados en la comunidad para presentar comentarios, opiniones y quejas.

Piensa más allá de informar a la comunidad e informa para ella: esto requiere un cambio de perspectiva de algunos medios que estén trabajando en un contexto de crisis, para que no informen únicamente de la crisis y empiecen a considerar las necesidades directas de información de las comunidades afectadas, que podrían consultar tu publicación para obtener información. Por ejemplo, aunque el público en general podría querer saber cuántas personas se han visto desplazadas a raíz del desastre, aquellos desplazados querrán saber cómo acceder a un refugio de emergencia, a comida y a servicios sanitarios, así como los requisitos de elegibilidad e información concreta sobre dónde y cuándo se va a llevar a cabo la distribución de ayuda. Apoyar las necesidades de información de la comunidad también incluye asegurarte de que son conscientes de cómo pueden compartir información delicada de forma segura y confidencial, denunciar preocupaciones o incidentes de protección graves, así como aportar opiniones, comentarios o hacer preguntas sobre la ayuda que están recibiendo.

Los medios podrían contribuir, sin quererlo, a los riesgos a los que se enfrentan las comunidades al implementar malas prácticas de diferentes formas:

Violaciones de la privacidad

Unas malas prácticas éticas, como puede serlo un estilo intrusivo de información o la publicación de información privada y confidencial sin el consentimiento de las personas interesadas, podría suponer una violación de los derechos de privacidad de los individuos y de las comunidades. Esto podría tener consecuencias graves para la seguridad y el bienestar de las personas, especialmente para las comunidades perseguidas y marginalizadas. Las organizaciones mediáticas que no tienen cuidado al informar sobre temas delicados, como conflictos en curso, desastres o emergencias de salud pública, podrían estar, involuntariamente, poniendo en peligro la seguridad de las personas o agravando las tensiones y hostilidades en las comunidades afectadas.

Las violaciones de privacidad pueden ocurrir si:

- la información de identificación personal (IIP), como el nombre o la ubicación, de una persona vulnerable se revela (cuando debería haberse respetado su anonimato);
- las bases de datos con información confidencial no están correctamente protegidas (y hay un acceso ilegal a las mismas, o se confiscan teléfonos y ordenadores portátiles);
- se graba contenido en el que aparecen miembros de la comunidad sin su consentimiento cuando están en un espacio privado o en una situación de vulnerabilidad (por ejemplo, se graba contenido cuando alguien está durmiendo o recuperándose en un hospital).

Esto puede ser un asunto complejo para los trabajadores de los medios, cuya reacción natural en una crisis es capturar rápidamente y compartir los horrores que está viviendo la población. A veces, la propia comunidad puede ofrecer voluntariamente su información de identificación personal con la esperanza de que puedan conectarles con un familiar o porque no son conscientes de las implicaciones de compartir dicha información. Contar con plazos justos y unos tiempos de reacción cortos no invalida tu compromiso de minimizar el daño: la seguridad y la dignidad de la comunidad debería ser siempre una prioridad.

Consentimiento informado: en una crisis, las consecuencias de revelar la ubicación o identidad de una persona podrían ser más graves. Por ello, los trabajadores de los medios deben esforzarse aún más para asegurarse de que cuentan con el consentimiento de las personas antes de grabar y publicar cualquier tipo de información de identificación personal. Una persona no debería sentirse presionada a dar su consentimiento por cuestiones de plazos. Además el consentimiento debe obtenerse en un idioma que sea entendible por el sujeto, preferiblemente en el idioma materno del mismo.



Sencillamente pedir permiso no es suficiente; es fundamental que la persona entienda totalmente las implicaciones del consentimiento. Debes explicar en cualquier caso el alcance del artículo/historia y qué tipo de anonimato se puede ofrecer de forma realista. Por ejemplo, alguien podría consentir que se le tome una foto, pero es imprescindible que entienda que esa imagen podría publicarse en una plataforma en línea de acceso público, accesible a un gran número de personas. Esta exposición podría llevar a un perpetrador a identificar a esa persona o, por otro lado, ser reconocidos como receptores de ayuda, volviéndoles un objetivo para delincuentes oportunistas. De modo alternativo, podrían consentir hablar con periodistas locales, pero podrían no ser conscientes de que ese artículo podría expandirse por otras redes de noticias nacionales e internacionales.

Es muy importante recordar que el consentimiento no es definitivo.

Puede darse o retirarse en cualquier momento.

En una crisis, muchas personas pueden haber experimentado acontecimientos traumáticos, que podrían influir en su capacidad de buscar y procesar información. Por ello, los trabajadores de los medios tienen la responsabilidad de llevar a cabo una evaluación de riesgo adicional para determinar si la inclusión de ciertos detalles en el producto final podría implicar un perjuicio a alguien en particular.

Por ejemplo, si una persona que está huyendo de la persecución revela las rutas que ha tomado, su nombre o su ubicación actual, la labor del periodista o trabajador de los medios es asegurarse de eliminar esos detalles o retirar la información identificativa de cualquier pieza que vaya a ser publicada.

Los profesionales de la fotografía pueden hacerlo mediante el pixelado de la cara de la persona o asegurándose de que no hay detalles en el fondo de la imagen que pudieran revelar la ubicación. Esto debería hacerse también en caso de grupos de riesgo, incluyendo personas cuyo estado clínico o situación social pudieran conllevar un estigma (como personas con VIH, trabajadores sexuales o supervivientes de violencia sexual). Esto también podría incluir el respeto de la privacidad en lugares seguros y ser consciente de que se va a fotografiar a alguien en un estado vulnerable (p. ej., que se esté alojando en un refugio para personas desplazadas o que tenga que hacer uso de asistencia médica en un hospital de urgencias).

Si detectas duda, confusión, miedo o enfado, deberías parar.

Preguntas que deberías hacerte:

- ✓ *¿Cuánta información crees que tienes sobre las amenazas y vulnerabilidad existentes de esta persona o grupo? ¿Hay alguien con más información que pudiera ayudarte a entender mejor este riesgo?*
- ✓ *¿Cuánto de creíble o especulativo tiene el peligro frente al beneficio de publicar la información o la imagen? ¿Quién se vería afectado y de qué manera? ¿Quién se beneficiaría y de qué manera?*
- ✓ *¿Cómo de fundamental es la información para ayudar al público a entender cuestiones críticas, tomar decisiones informadas o impulsar un cambio?*

Ejemplo:

En una región fronteriza de un país, los medios de comunicación estaban fotografiando a personas a las que se estaba deportando a su país de origen. Muchas de estas personas huían de la persecución política y habían salido de su país por su seguridad. En su afán de cubrir lo que para ellos es una historia novedosa e impactante, los medios publicaron contenido e imágenes de las personas regresando a su país, mostrando claramente sus caras. Al compartir estas imágenes en internet, los medios, sin darse cuenta, estaban ayudando al gobierno a identificar claramente a una serie de personas y usaron esta información para localizarlas y arrestarlas. Los medios actuaron sin ninguna mala intención, pero con sus prácticas inconscientes incrementaron los riesgos de una parte vulnerable de la comunidad.

Entrevista a supervivientes de experiencias traumáticas

En un contexto de crisis, las comunidades podrían enfrentarse a una serie de riesgos de protección, incluyendo el desplazamiento forzado, la violencia de género, la trata de seres humanos o la extorsión. Es importante que los medios de comunicación sean conscientes de esas amenazas para asegurarse de que sus piezas sobre estos temas no pongan en mayor riesgo a las víctimas. Al informar sobre cualquier forma de violencia, hay que recordar que las y los supervivientes han experimentado una situación traumática, así que tu forma de tratar a estas personas y de contar su historia puede influir en su recuperación.

Entrevistas difíciles: volver a contar una historia traumática puede ser muy angustiante, por lo que deberías practicar un periodismo sensible al trauma. Esto significa que hay que entender el trauma, pensar en lo que la persona superviviente del trauma está viviendo antes de empezar con la entrevista y entender cómo tus acciones (como periodista) podrían afectar a

esta persona una vez acabada la entrevista. Para más recursos sobre periodismo sensible al trauma, [echa un vistazo a esta hoja de recomendaciones del Journalist's Resource](#) y a [estos consejos del DART Center](#) sobre cómo entrevistar a supervivientes de experiencias traumáticas.

Referencia a otros servicios: una forma de asegurarte de contar con la preparación adecuada para llevar a cabo entrevistas con personas que hayan experimentado cualquier forma de trauma es preocuparte por conocer todos los servicios de apoyo disponibles para la persona a la que estés entrevistando. Esto podría incluir, entre otras cosas, el número de teléfono de las líneas de asistencia o el nombre de una agencia de protección que brinde servicios a ese sector de la población. Al compartir la historia contigo, la persona podría disgustarse y preguntarte: «¿Qué puedo hacer? ¿Dónde puedo acudir para obtener ayuda?». Es tu papel como periodista responsable asegurarte de que cuentas con la preparación para responder a esa pregunta o, de lo contrario, de que hay alguien cerca que pueda tomar el mando y ofrecer asistencia si la persona entrevistada lo solicita. Esto también garantiza que tu proceso no es sencillamente extractivo, sino que beneficia y apoya a la comunidad, y reconoce el impacto que puede suponer sobre las personas que entrevistas volver a contar incidentes traumáticos. Esto es un gran ejemplo a la hora de garantizar que cuentas con la colaboración de actores de protección en tu ubicación, quienes pueden ayudarte a realizar prácticas sensibles al riesgo. Podrías plantearte llevar a cabo tu entrevista en colaboración con una organización local que ofrezca servicios relevantes, o asegurarte de haber contactado con sus integrantes con la suficiente antelación, con el fin de recopilar información actualizada del servicio de referencia.

Hablar sobre menores

Las niñas y los niños son uno de los grupos más vulnerables en una crisis: podrían estar lejos de sus padres, su familia y su círculo social, y podrían estar en riesgo de ser el objetivo de secuestros, abusos o trabajos forzados, matrimonios forzados o reclutamiento forzoso en grupos armados. El mero hecho de informar sobre menores de edad les pone en riesgo de represalias o estigma.

Pide permiso siempre: debes evitar fotografiar, grabar y entrevistar a menores de 18 años sin el permiso de sus padres o sus tutores legales. Entrevistar a un menor sin el permiso de sus padres debería ocurrir únicamente en circunstancias muy concretas, con la asistencia de una persona experta en protección infantil o alguien que esté más familiarizado con la situación del menor, que sea capaz de valorar mejor las consecuencias psicosociales, políticas y culturales de cualquier reportaje. Al intentar actuar en beneficio del menor, debemos darle la importancia debida a su derecho a que su punto de vista sea tenido en cuenta, de acuerdo con su edad y madurez.



Menos, es más: en situaciones en las que el menor haya experimentado un acontecimiento traumático, una buena práctica es limitar el número de personas presentes en la entrevista y crear un entorno seguro y de apoyo que permita al menor compartir sus experiencias de tal forma que se minimice su daño emocional. Los menores que han vivido una situación traumática ya están, de por sí, en un estado vulnerable y sensible, por ello, al reducir el número de personas presentes, se respetan los límites del menor, lo que le permite participar con mayor voluntad en el proceso de entrevistas. Cuando hay muchas personas presentes, especialmente si estas no son conocidas, puede resultar intimidante y suponer una distracción; cuando hay menos personas en la sala, también se reducen las posibilidades de que se revele información confidencial a personas no autorizadas de forma accidental.

Las entrevistas deben estar centradas en el menor, en sus necesidades y comodidad, y en darle tanto control sobre la entrevista como sea posible. Los menores, especialmente aquellos que han vivido una experiencia traumática, podrían necesitar más tiempo para contar su historia, y es posible que no la cuenten de forma lineal. Dale tiempo y recuérdales que tienen control sobre la entrevista y que la pueden parar en cualquier momento si se sienten incómodos.

[Echa un vistazo aquí a la guía para entrevistar a menores del DART Center for Journalism and Trauma.](#)

[Echa un vistazo a los principios clave de UNICEF para informar sobre menores y jóvenes.](#)

Ejercicio mental sobre un dilema moral:

En una crisis, una madre o un padre podrían presionarte para que entrevistes, fotografíes o grabes a su hija o hijo, quien ha sido víctima de abuso sexual o de otro tipo. La madre o el padre creen que es lo mejor para su hija o hijo y quieren que comparta su historia con los medios, para que la experiencia que ha vivido sirva para concienciar de las amenazas a las que debe enfrentarse la juventud en su comunidad.

- ✓ *¿Tú qué harías? ¿Seguirías con la entrevista?*
- ✓ *En caso positivo, ¿te asegurarías de tener también el consentimiento del menor?*
- ✓ *En caso positivo, ¿cómo debes prepararte? ¿Quién debería estar presente?*
- ✓ *En caso positivo, ¿qué puedes hacer para proteger la identidad del menor para asegurarte de que no hay riesgo de crear un daño o estigma en la comunidad?*
- ✓ *En caso negativo, ¿cómo explicarías tu razonamiento a la madre o al padre del menor?*

Contribución al prejuicio, a la división y al discurso de odio

Evitar la discriminación y los estereotipos por cuestiones de etnia, idioma, religión, raza, género, discapacidad, etc., en el proceso de obtener, procesar y publicar/difundir hechos y acontecimientos. En el punto álgido de una crisis, los medios de comunicación suelen basarse en estereotipos para transmitir información de forma rápida sobre un grupo concreto de personas. Cuando estos estereotipos son demasiado simplistas o negativos, pueden perjudicar las creencias y reforzar los sesgos. En otros casos, pueden contribuir a aumentar las tensiones sociales en la comunidad, que podrían derivar en situaciones de violencia. Por ejemplo, al hablar sobre las comunidades de personas refugiadas, es importante recordar que estas no son homogéneas y que el estado de una persona como refugiada no define su identidad.

[Para más información sobre cómo evitar los prejuicios y estereotipos a la hora de dar noticias, echa un vistazo a esta guía de Ethical Journalism Network.](#)

Aunque evitar usar lenguaje profano, abusivo, racista o que incite a la violencia es un principio fundamental para las y los periodistas, hay situaciones complejas donde puede ser difícil evitar este lenguaje si se están citando las palabras de otra persona. En estos casos, la inclusión de este lenguaje debería estar limitada a aquellos casos donde sea indispensable para la historia, especialmente si esas palabras han sido pronunciadas por una figura pública importante. Pero incluso en esos casos hay que presentarlas dentro del contexto más amplio de la narrativa, con una explicación sobre la razón por la que este lenguaje podría dañar a las comunidades..

[Lee más sobre esto en el «5-Point test for hate speech» \(Examen de 5 puntos sobre el discurso de odio\) \(trad. no oficial\) de la Ethical Journalism Network.](#)

Periodismo adaptado a los conflictos

Periodistas de todo el mundo se enfrentan a dilemas a la hora de informar sobre conflictos que están ocurriendo e incluso devastando las comunidades donde viven y trabajan. A veces, estos conflictos implican enfrentamientos entre comunidades; otras veces implican ataques violentos, generalmente perpetrados contra inocentes por parte de organizaciones extremistas y terroristas. En todos estos casos, las y los periodistas deben responder a los desafíos de ser parte de una comunidad inmersa en el conflicto al mismo tiempo que forman parte de una profesión de la que se espera una cobertura justa y equilibrada de los hechos. Las elecciones de las y los periodistas relacionadas con el lenguaje usado, la forma en la que la historia está enmarcada o lo que se incluye o excluye de su información podría aumentar el antagonismo, el estigma y poner a las personas en mayor riesgo.



Con [esta guía de Internews](#) «A Conflict Sensitive Approach to Reporting on Conflict and Violent Extremism» (Un planteamiento sensible al conflicto a la hora de informar sobre situaciones de conflicto y extremismo violento) (trad. no oficial) se pretende responder a algunas de estas preguntas, así como ofrecer herramientas que puedan usar las y los periodistas que les ayuden a informar sobre situaciones de conflicto de forma constructiva.

Participar en la información errónea o desinformación, o crearla

Unas malas prácticas periodísticas, como una comprobación de datos poco adecuada o la confianza en fuentes no verificadas, pueden llevar a la divulgación de información errónea (información falsa que se difunde sin malas intenciones) y de desinformación (información falsa difundida con ánimo de engañar). Esto puede llevar a confundir a las comunidades, especialmente a aquellas que se encuentran en una situación crítica (p. ej., emergencias o crisis sanitarias) y pueden avivar las tensiones entre la comunidad, el gobierno y los servicios de asistencia, impidiendo la provisión de servicios a las comunidades, así como su acceso a estos.

No obstante, también hay circunstancias en las que los medios tienen que informar sobre los rumores y la información errónea que circulan por la comunidad. La información errónea, especialmente la que pudiera derivar en violencia, división o prácticas peligrosas, debería ser ignorada. Denunciar la información errónea sin empeorar la situación es una tarea compleja pero esencial para las y los periodistas, quienes tienen un papel fundamental a la hora de ayudar al público a explorar entornos informativos complejos y, al hacerlo de forma responsable, pueden contribuir a reducir el impacto de la información errónea.

Para evitar que la información errónea se siga expandiendo, hay que intentar no publicar información no verificada de forma precipitada y priorizar una comprobación de datos rigurosa. Ten mucho cuidado de no repetir información falsa o confusa, pues esto podría hacer que se consolide en la mente del público. En lugar de ello, céntrate en desmentir la información errónea o de amplificar la información verificada. A la hora de informar sobre un contenido erróneo, ofrece información contextual que ayude al público a entender por qué puede haberse expandido la información falsa y de qué modo evaluar su veracidad. Involucra a expertos o a fuentes creíbles en las que confíe la comunidad y quienes puedan aportar información veraz y aclarar malentendidos.

Es muy importante ser transparente sobre el modo en el que se comprueba la información, incluyendo las fuentes que se han usado. Al permitir que la comunidad sea testigo del proceso que has usado, les estás aportando mayor voluntad de acceder a la información disponible y a formarse sus propias opiniones. Este enfoque es más útil que sencillamente etiquetar la información como «verdadera» o «falsa».

[Para más información sobre una cobertura responsable de la información errónea, echa un vistazo a esta guía de First Draft.](#)



Falta de diversidad y representación

Cuando los medios de comunicación no cuentan con un personal diverso y no representan una gran variedad de voces y perspectivas, pueden perpetuar los sesgos y contribuir a la infrarrepresentación o representación errónea de ciertas comunidades. Al integrar las voces de las comunidades afectadas a la programación de los medios, es fundamental ofrecer una representación más exhaustiva y veraz sobre las experiencias, los desafíos y contribuciones.

Colabora con las personas afectadas por una crisis para construir la narrativa: trabaja con grupos de defensa de las personas refugiadas, organizaciones comunitarias y organizaciones no gubernamentales que trabajen directamente con la población afectada por la crisis. Estas organizaciones pueden ayudarte a conectar tu medio de comunicación con gente que esté dispuesta a compartir sus historias y perspectivas. Podrías plantearte el establecimiento de secciones o segmentos específicos en tu programación de medios o en las publicaciones que se centren específicamente en sus problemas e historias, lo que ofrece una plataforma para que sus voces y problemas sean escuchados.

Contrata a corresponsales de las comunidades afectadas por la crisis: si tu medio de comunicación no incluye personal que se haya visto directamente afectado por la crisis (por ejemplo, si ha habido una oleada de refugiados) podrías también plantearte contratar corresponsales de la comunidad afectada por la crisis. Esto te ayudará a estar más cerca de las necesidades y prioridades de la comunidad y asegurarte de que la información se comparte de forma segura y respetuosa con la cultura. Puedes incentivar y apoyar estas iniciativas de periodismo comunitario con recursos, formación y plataformas para que la gente pueda informar sobre cuestiones que afectan a sus comunidades.

Plataformas en línea

El creciente acceso a contenido digital en todo el mundo permite a los proveedores de información en situaciones humanitarias comunicarse de forma directa con las personas afectadas y hablar con ellas. Muchas de las consideraciones de riesgos y seguridad anteriores son aplicables a la comunicación y a la información transmitida de forma digital. Sin embargo, las nuevas tecnologías también vienen acompañadas de nuevos riesgos, que deben ser entendidos por los proveedores de la información y por las propias comunidades.

Algunas personas podrían no ser conscientes de los ajustes de seguridad en sus teléfonos ni ser capaces de explorar espacios seguros para compartir información contigo y otras personas. Aunque los grupos sean privados, en el momento que superan un número concreto de personas y en los casos en los que la vigilancia es limitada, estos grupos pueden empezar a funcionar como plataformas abiertas, con poco control sobre quién se une y cuáles son sus intenciones. La información sobre individuos en crisis puede atraer la atención de estafadores,



traficantes de personas u otras entidades maliciosas que busquen explotar su vulnerabilidad para obtener un rédito económico o tengan otros objetivos poco éticos.

Es importante tener en cuenta las consideraciones de seguridad que vienen con la comunicación digital y asegurar que no pones en riesgo ni a tus informantes ni a ti. Recuerda que la seguridad digital es un proceso constante y es fundamental mantenerse informado sobre las últimas amenazas de seguridad y sobre las buenas prácticas.

Algunos aspectos que tener en cuenta:

- **Consulta con expertos:** pide ayuda a expertos en seguridad digital y a organizaciones expertas en prácticas de comunicación seguras, especialmente en situaciones de alto riesgo.
- **Selecciona cuidadosamente la plataforma:** plantéate el uso de aplicaciones de mensajería cifrada y plataformas que ofrezcan un cifrado de extremo a extremo, como Signal, WhatsApp o Telegram. Evita el uso de SMS tradicionales o de correos electrónicos desprotegidos a la hora de entablar conversaciones delicadas. Si tienes que usar el correo electrónico obligatoriamente, plantéate usar un servicio de correo electrónico cifrado, como ProtonMail o PGP (Pretty Good Privacy) para una mayor seguridad. También plantéate si las conversaciones individuales o en grupos reducidos son más seguras y cómodas a la hora de trabajar con la comunidad. Si te decantas por conversaciones grupales, asegúrate de controlar el espacio minuciosamente para cerciorarte de que no se une nadie que quiera causar daño a los informantes.
- **Verifica la identidad:** confirma la identidad de tu informante usando canales fiables antes de entablar conversaciones delicadas. Ten cuidado a la hora de aceptar solicitudes de información no solicitadas.
- **Limita la exposición de los metadatos:** ten en cuenta los metadatos asociados con las comunicaciones digitales. Evita compartir datos relativos a tu ubicación y plantéate el uso de herramientas que eliminen los metadatos de los archivos y las fotos.
- **Planes de emergencia:** establece un plan para situaciones de emergencia, que incluya acciones en caso de que la seguridad de tu informante se vea comprometida.
- **Cuídate:** trabajar en un contexto de crisis también puede afectar gravemente a los trabajadores de los medios. Escuchar historias de sufrimiento e informar sobre ellas puede pasarle factura a tu salud mental. Esto se conoce como trauma vicario o indirecto. Este tipo de trauma puede afectar tus relaciones, tu capacidad de trabajar y puede derivar en el trastorno de estrés postraumático (TEPT). Esto, unido a largas horas de trabajo, puede derivar en el síndrome del desgaste profesional.



[Este manual de First Draft](#) incluye información sobre cómo los individuos y las redacciones de los medios de comunicación pueden evitar el trauma vicario.

Esta [hoja de recomendaciones de Headlines Network](#) explica cómo detectar signos de desgaste en tus colegas.

[Esta guía del DART Center](#) está dirigida a editores y directores.

Es importante aprender a reconocer estos signos del estrés en tu propia persona, así como en tus amigos y colegas, para que puedan ayudarse mutuamente.

Más referencias de lectura:

- [Principios clave para informar de forma responsable sobre los niños y los jóvenes](#). de UNICEF. Disponible en: unicef.org
- [Reporting on Gender-based Violence in the Syria Crisis – A Journalist's Handbook](#) (Informar sobre la violencia de género en la crisis de Siria: una guía para periodistas) (trad. no oficial) (2015) de la UNFPA. Disponible en: unfpa.org
- Manual [Reporting on Humanitarian crises](#) (Informar sobre crisis humanitarias) (trad. no oficial) de Internews (2014). Disponible en: internews.org
- [Countering toxic narratives about refugees and migrants](#) (Rebatir las narrativas tóxicas sobre personas refugiadas y migrantes) (trad. no oficial) de ACNUR. Disponible en: unhcr.org
- «Reporting on Migrants and Refugees: Handbook for Journalism Educators» (Guía para periodistas sobre cómo informar sobre personas migrantes y refugiadas) (trad. no oficial) de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) (2021) Disponible en: unesco.org
- «Resources for reporters including interviewing survivors of trauma, interviewing children, use of language» (Recursos para reporteros, incluyendo la realización de entrevistas a sobrevivientes de situaciones traumáticas, entrevistas a menores y uso del lenguaje) (trad. no oficial) del DART Center for Journalism and Trauma (este recurso está pensado específicamente para el trabajo en la crisis de Ucrania, pero puede aplicarse y adaptarse a otros contextos). Disponible en: dartcentre.org

Evaluación de la programación segura

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones para garantizar la seguridad y la dignidad de las personas afectadas, ¿qué herramientas hay disponibles para apoyar la evaluación y el entendimiento de estas?

La evaluación de una programación segura (ver modelo en el anexo 2) sienta las bases del proceso para que los actores de la información, incluyendo los medios de comunicación, puedan decidir, por ejemplo, si es seguro publicar cierto contenido de una forma concreta. Este ejercicio puede llevarse a cabo por parte de la persona / un equipo que esté desarrollando contenido (p. ej., la cobertura de una historia). Si el contexto lo permite, el proceso de evaluación de una programación segura debe siempre incluir aportaciones de la comunidad.

Proceso de evaluación para una programación segura en 5 pasos:

- 1. Diseña claramente el proyecto:** incluyendo la ubicación y las personas involucradas en la historia o en la información. Piensa en las principales personas con las que interactuarás de forma directa, así como en las secundarias, a quienes podría también afectar el informe. Por ejemplo, tu objetivo podría ser ofrecer información a los padres. En ese caso, los «padres» serían el público principal o los posibles entrevistados o sujetos, y las personas secundarias podrían ser sus hijas e hijos.
- 2. Identifica los beneficios de la historia / informe:** esto te ayudará a ponderar los beneficios con los riesgos para, así, decidir si los resultados justifican tomar ciertos riesgos o cierto nivel de riesgo. Piensa en los beneficios para las personas de forma individual y para la comunidad, así como en los beneficios para tu organización o medio de comunicación.
- 3. Identifica los riesgos que podría entrañar cualquier actividad:** esto debería incluir riesgos de diferentes personas identificadas en el primer paso, incluyendo las comunidades afectadas, los trabajadores de los medios involucrados en la actividad, así como la reputación y la capacidad organizativa de la organización o del medio de comunicación.
- 4. Identifica estrategias de mitigación para cada riesgo:** piensa en soluciones prácticas y concretas que se puedan implementar para permitir que se informe al mismo tiempo que se minimizan los riesgos identificados, incluyendo la persona de la organización o medio de comunicación responsable de implementar cada solución.
- 5. Decidir si publicar o no una información o historia:** valorar los beneficios en contraposición con el riesgo residual (una vez establecido si es factible realizar la estrategia de mitigación propuesta). ¿El resultado compensa el riesgo residual? O identificar aspectos del proceso de información que puedan cambiarse para mitigar los riesgos, conservando parte o la totalidad de los beneficios identificados.



Ejemplo de las evaluaciones sobre programaciones seguras

(ir al anexo 2 para ver el modelo):

Proyecto:		
<p><i>Un programa local de radio que informa sobre la práctica de la mutación genital femenina (MGF): «Como la MGF es una tradición cultural, ¿podemos condenarla?» está abierto a preguntas del público y ha invitado a expertos en medicina y derecho, líderes tradicionales y religiosos y a representantes del gobierno.</i></p>		
Beneficios	Riesgos para todas las partes interesadas	Estrategias de mitigación
<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir a la eliminación de la MGF ofreciendo un espacio para debatir los elementos culturales, religiosos y legales que envuelven esta práctica. - Concienciar sobre las consecuencias de salud de la MGF para mujeres y niñas y difundir información sobre los centros de salud que pueden ofrecer cuidados médicos especializados, así como apoyo de salud mental y psicosocial. - Ofrecer un espacio para que la audiencia comparta sus experiencias y haga preguntas sobre la MGF. 	<ul style="list-style-type: none"> - Audiencia: los participantes podrían compartir su información de identificación personal (IIP) cuando llamen al programa y, como consecuencia, ser objeto de ataques (incluyendo actos de estigma y violencia). - Invitados y periodistas: pueden ser atacados como resultado de compartir opiniones controvertidas opuestas a las creencias tradicionales. - Radio local: la oficina podría ser atacada por parte de los miembros de una comunidad donde se practica la MGF, que se sienten ofendidos por el programa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de tomar parte en el programa, hay que informar a todos los participantes sobre los riesgos de compartir información que podría contribuir a conocer su identidad y su ubicación, y animar a que se mantenga el anonimato. Ofrece la opción de grabar las preguntas o los testimonios antes del programa en directo para permitir editar el contenido con el fin de proteger sus identidades. - Asegúrate de que todos los invitados y periodistas son conscientes de los riesgos de participar en un debate sobre este tema y se sienten cómodos con ello - Trabaja con partes interesadas clave, incluyendo al líder de la comunidad identificada que practica la MGF para aumentar la aceptación, e invita a diferentes invitados para que toda la comunidad se vea representada.
Decisión:		
<p><i>La mitigación de estrategias es suficiente para proteger a los interlocutores individuales, a los empleados y a la organización para que el programa pueda seguir adelante.</i></p>		



Proyecto:

Una organización local está creando una cuenta pública en una red social para compartir información sobre sus logros a la hora de ofrecer asistencia humanitaria, incluyendo fotos de miembros de la comunidad afectada.

Beneficios

- Aumentar la transparencia relativa a un uso razonable de financiación humanitaria.
- Aumentar la visibilidad de la organización entre miembros de la comunidad y autoridades locales para aumentar la aceptación, mejorar la seguridad de los empleados y apoyar una programación efectiva.
- Aumentar el perfil de la crisis de forma internacional y apoyar la incidencia y los objetivos de recaudación de fondos de la organización.

Riesgos para todas las partes interesadas

- **Público:** los miembros de la comunidad afectada podrían usar la plataforma para solicitar apoyo o compartir información confidencial, publicando IIP que podría ponerles en riesgo, creando expectativas de servicios que en realidad no están disponibles a través de la organización o para los no se han establecido mecanismos de referencia.
- **Público:** las personas que estén escondidas pueden ser reconocidas en una fotografía y se podría, así, revelar su ubicación de forma accidental.
- **Público:** un usuario podría ser atacado por hablar sobre un tema delicado (hay que tener en cuenta que algunos grupos de población son más vulnerables a las amenazas relacionadas con normas de género o si la víctima pertenece a un grupo marginado).
- **Organización:** la traducción automática de las publicaciones en redes sociales puede llevar a malentendidos entre el público.
- **Organización:** la falta de capacidad de responder a preguntas y peticiones del público podría dar pie a frustración, información errónea y rumores, lo que crea tensiones y desconfianza en la organización.

Estrategias de mitigación

- Incluir pautas visibles en la cuenta de redes sociales para concienciar sobre los riesgos de difundir IIP y compartir información confidencial en línea.
- Elegir fotografías que no identifiquen a los miembros de la comunidad afectada, y asegurarse de que todos los empleados tienen formación y respetan los consentimientos informados (incluyendo la explicación del alcance de las redes sociales a grupos de población con baja alfabetización digital).
- Desarrollar pautas internas para la moderación de los mensajes en la cuenta de la red social y elegir desactivar los comentarios en publicaciones delicadas.
- Contratar gente que pueda crear publicaciones en múltiples idiomas para evitar la traducción automática.
- Contratar y formar a un número suficiente de empleados para que modere el grupo (respondan a comentarios y mensajes privados) o desactiven las opciones de comunicación bidireccional si no pueden monitorizarse de forma razonable.

Decisión:

Revisar el enfoque comunicativo para incluir un componente de comunicación bidireccional. Asegurarse de que los empleados tienen la capacidad suficiente para supervisar la cuenta en redes sociales y garantizar que reciben formación en supervisión y protección. La página en la red social no debería lanzarse hasta que se hayan implementado todas las estrategias de mitigación.



Escenarios:

Utiliza los escenarios a continuación para examinar tu conocimiento y piensa en lo que podrías hacer para responder a la situación y asegurarte de que no estás poniendo a la comunidad en riesgo.

Escenario 1

Te informan de que una mujer ha sido atacada de forma grave por parte de soldados y la han trasladado a un hospital cercano. La mujer está dispuesta a hablar, pero le da miedo ser identificada y claramente está enfadada, agotada y traumatizada por la experiencia.

¿Tú qué harías? Cosas que tener en cuenta:

- ¿Cómo puedes respetar el consentimiento y el bienestar emocional de una persona que ha sobrevivido a un ataque?
- ¿Cómo puedes proteger su identidad para evitar represalias y un daño mayor?
- ¿Qué nivel de detalle es necesario para transmitir la gravedad del asunto sin entrar en sensacionalismos?
- ¿Cómo puedes ofrecer recursos y apoyar a la superviviente así como al público en general, que podría verse también expuesto a este riesgo?

Escenario 2

En medio de una crisis humanitaria, estás cubriendo las experiencias de personas refugiadas que están buscando seguridad y refugio. Quieres capturar fotografías impactantes que muestren la gravedad de la situación. Sin embargo, te surgen dilemas morales relativos al consentimiento. Los refugiados pueden estar en situación de vulnerabilidad, estar traumatizados o ser incapaces de entender totalmente las implicaciones de seguridad que conllevan salir en una fotografía.

¿Tú qué harías? Cosas que tener en cuenta:

- ¿Cómo puedes obtener consentimiento informado y voluntario?
- ¿Deberías priorizar contar la historia sobre la obtención del consentimiento?
- En caso de no conseguir el consentimiento, ¿qué otros enfoques creativos podrían acompañar a tu narrativa?

Escenario 3

Te han encargado cubrir una crisis humanitaria que afecta a menores desplazados de sus hogares. Reconoces la importancia de centrarte en las experiencias de los niños así como en los riesgos a los que podrían enfrentarse en una crisis. Muchos de ellos se han visto separados de sus familias y están llegando a un campo de refugiados sin nadie que se haga cargo ellos. Una agencia de protección infantil ha establecido un espacio seguro para que los menores jueguen durante el día. Un menor de 8 años al que has visto jugando en el centro se te acerca y te pide que le hagas una entrevista. ¿Qué harías?

Cosas que tener en cuenta:

- ¿Es adecuado entrevistar a un menor sin consentimiento paterno? ¿Hay alternativas?
- ¿Cómo puedes asegurarte de que ni el bienestar ni la salud mental del menor se van a ver afectados durante la entrevista?
- ¿Cómo podría afectar el desequilibrio de poder entre el periodista y el menor a sus respuestas?

Escenario 4

Estás cubriendo una crisis humanitaria relacionada con la salud, donde la información errónea campa a sus anchas, agravando la situación. La información falsa también está exacerbando los prejuicios contra una minoría étnica que vive en la zona y a la que se le acusa de haber propagado el virus. En algunos casos, este prejuicio ha llegado a provocar ataques violentos contra miembros de ese grupo. Te sientes responsable de desmentir las afirmaciones falsas y de ofrecer información veraz a la población afectada.

Cosas que tener en cuenta:

- ¿Cómo puedes corregir la información errónea sin amplificarla inconscientemente?
- ¿Cómo puedes asegurarte de que los puntos de vista de los miembros de la minoría étnica quedan reflejados sin exponerlos a un mayor daño?
- ¿Deberías identificar dónde se ha originado la información falsa, teniendo que cuenta que podría exponer a la fuente a una reacción violenta?

Fin del módulo 4



Mapa de la guía: cómo usar los módulos y anexos de «Información y riesgos: un enfoque de protección en los ecosistemas de la información»



Pregunta: Gestiono la página web de un periódico local y he oído rumores de que se ha desatado la violencia a raíz de un artículo que escribimos que provocó comentarios de gente enfadada.

Respuesta: Para ver consejos sobre cómo mitigar y evitar que esto vuelva a ocurrir, lee los módulos 2 y 4. Para escuchar a las comunidades y entender más sobre los problemas que se han generado a raíz de este artículo en la comunidad, lee el módulo 3 y las herramientas asociadas.

Pregunta: Trabajo en una organización no gubernamental y quiero abrir una cuenta de Facebook para compartir información con las comunidades afectadas. ¿Cómo puedo hacerlo de forma que sea segura para los miembros de la comunidad?

Respuesta: Puedes encontrar las pautas para establecer canales de información seguros, significativos y accesibles en el módulo 2.

Question: Me dedico a la protección y me estoy preparando para llevar a cabo un análisis para supervisar las tendencias de protección y que sirva de base para la programación.

Respuesta: El módulo 3 y los anexos relacionados ofrecen un marco analítico que te ayudará a diseñar herramientas y recopilar datos, así como pautas para crear tu análisis sobre riesgos de protección relacionados con la información.

Pregunta: Trabajo para una organización humanitaria y quiero revisar (y, en caso necesario, desarrollar) un mecanismo para presentar comentarios, opiniones y quejas.

Respuesta: El módulo 2 te ofrece información sobre mecanismos de retroalimentación significativamente accesibles y seguros para presentar comentarios, opiniones y quejas.

Pregunta: Trabajo en una estación de radio local y quiero desarrollar contenido sobre el aumento de la violencia de género (VdG) en la zona para promover acciones entre los legisladores a nivel regional y nacional.

Respuesta: Esta guía te indica cómo tratar información delicada de forma segura (módulos 2 y 4) y cómo analizar el papel de la información en la reducción o agravamiento de la VdG en la comunidad (módulo 3).

Pregunta: Me dedico a la coordinación humanitaria y lidero una evaluación multisectorial en un país afectado por una crisis humanitaria. ¿Cómo podemos trabajar de forma segura con las comunidades?

Respuesta: El módulo 2 de esta guía ofrece pautas sobre cómo trabajar de forma segura con las comunidades y trabajar de forma coordinada con los principales actores clave. El módulo 3 ofrece pautas sobre la inclusión de elementos en una evaluación.