

CUADERNO N° 9

# RECOMENDACIONES PARA CONSUMIR CONTENIDOS Y REDES SOCIALES

*Cuadernos para*  
**Comunicarnos sin daño**

MARISOL CANO BUSQUETS  
CARLOS GÓMEZ-RESTREPO  
MIRIAM FORERO ARIZA  
MARÍA JOSÉ SARMIENTO SUÁREZ

**e** editorial  
Pontificia Universidad  
JAVERIANA

---

Este documento hace parte del libro  
***Comunicarnos sin daño: Convivencia y salud mental***

Segunda Edición. 2020

Publicado por la Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

La colección “*Cuadernos para comunicarnos sin daño*” permite explorar por separado los principales aspectos que cubre el libro.

La publicación completa se puede ***descargar aquí***



---

# **Recomendaciones para consumir**

*contenidos y  
redes sociales*

## Cuando consumimos contenidos comunicativos

Mantenernos informados es vital para construir los proyectos propios y colectivos. Sin embargo, desconocer las dinámicas de la producción de piezas comunicativas puede hacer que el consumo de información ocasione estrés, ansiedad, miedo, depresión, odio, frustración y un pesimismo generalizado.

Esto se debe, en parte, a la excesiva producción y circulación de información, que suscita lo que se conoce como infoxicación, es decir, la dificultad para encontrar un balance entre la necesidad de estar informados y el manejo de las emociones que ello despierta. Así mismo, influyen factores como los estereotipos reinantes en los medios de comunicación, la imposición de agendas y, como se expuso en el capítulo sobre la comunicación digital, mecanismos de desinformación y manipulación que aíslan, segmentan los públicos y obstruyen la diversidad informativa. La solución no es desconectarse totalmente del flujo de información, sino aprender a gestionarlo (01, 02).

### *Recomendaciones*

- Ejercite la curiosidad por una amplia gama de temas. Esto diversificará su agenda para que el acercamiento a un único asunto no cause agotamiento, y le dará insumos para despertar el sentido crítico.
- Procure un balance entre los contenidos para informarse y los de entretenimiento. Lo primero es importante, pero lo segundo también es necesario para generar emociones positivas. Cualquiera de los dos en exceso puede ser perjudicial.
- Póngale límite a la cantidad de información que consume ante situaciones o sucesos impactantes, sean personales o comunitarios. Evite permanecer todo el día absorbiendo píldoras de datos o información sobre un mismo tema abrumador. Establezca horarios fijos para buscar o atender la información que recibe al respecto.

- Sea consciente de las emociones que la información le genera y no actúe movido únicamente por ellas, sin que medie una reflexión racional. Si detecta que los contenidos le están causando ansiedad, miedo, estrés, llanto, rabia excesiva, o afán por comprar algo, deténgase y cambie de actividad.
- Recuerde que lo que la mayoría de las personas publica en sus redes sociales o lo que dicen los medios de comunicación sobre individuos influyentes es, primordialmente, el lado positivo, alegre y triunfador de sus vidas; lo negativo, difícil o más realista suele quedar por fuera. Si estos contenidos le producen tristeza o frustración frente a su propia vida, o si afectan su autoestima, es probable que esté siguiendo contenidos demasiado idealistas.
- Adopte medidas prácticas, temporales o permanentes, que le ayuden a organizar y dominar sus hábitos de consumo informativo. Algunos ejemplos pueden ser: desactivar la mayor cantidad posible de notificaciones en su celular, ponerlo en modo de escala de grises por ciertos periodos durante el día; cerrar la sesión en sus cuentas de redes sociales; sacar o desconectar los televisores de las habitaciones; al realizar actividades manuales o de esparcimiento, hacerlo en zonas apartadas de aparatos electrónicos. Evalúe las opciones que más le convengan.
- Limite su exposición a otros factores de estrés. Deje de seguir a aquellas personas que constantemente publican enlaces a artículos cuestionables de fuentes desconocidas. Comuníquelo a los otros si se está sintiendo abrumado con sus conversaciones sobre eventos de actualidad.
- Converse con otros acerca de lo que ha visto, escuchado o leído. Intercambiar opiniones ayuda a expandir el panorama y a comprender que, a veces, nuestro sesgo o situación personal frente a determinados temas hace que reaccionemos de manera exagerada.

## Caso: Noticias del día

*Las noticias del día de hoy tratan sobre una masacre donde asesinaron a diez jóvenes; el asesinato de un líder social; la captura de un grupo de personas sindicadas de abusar sexualmente de una niña perteneciente a una comunidad indígena; siguen aumentando los casos y las muertes a causa de la pandemia del COVID-19; en Beirut, capital de Líbano, se presenta una explosión de material radioactivo que dejó miles de muertes, heridos y daños materiales incalculables; se agudiza la polarización por las próximas elecciones presidenciales en Estados Unidos; el desempleo y la crisis económica en el país se siguen acrecentando... Noticia de última hora: decretan medida de aseguramiento a uno de los expresidentes del país y las noticias continúan llegando. Como vemos es una larga lista de historias que pueden evocar rabia, miedo, incertidumbre y desesperanza.*

Seguir las noticias es considerado un comportamiento deseable para la democracia, ya que despierta el interés público, aumenta el conocimiento sobre política y motiva la participación. Sin embargo, estar expuesto de forma activa o pasiva a un flujo constante de noticias sobre crímenes, desastres, y crisis de todo tipo, puede elevar los niveles de estrés y desencadenar síntomas de ansiedad y problemas para dormir. Tratar de lograr un equilibrio entre estar informado y no sentirse abrumado por ello, no es una tarea fácil. El consumo saludable de noticias no se trata de negar la realidad, sino de crear límites. Reconozca lo que está sucediendo en el mundo, pero no deje que eso domine su vida (03, 04).

### ***¿Cómo informarnos mientras cuidamos nuestra salud mental?***

- Limite el tiempo para informarse. Tenga presente que seguir la transmisión en vivo de las noticias, ya sea en la televisión o en su teléfono, mientras atiende otros asuntos, puede afectarlo emocionalmente. Evite que las noticias sean un ruido de fondo en su día.
- Reserve un tiempo para preocuparse por las noticias. Ese será el momento del día para que navegue por las redes sociales y los medios de comunicación. Una vez haya pasado este momento, evite volver sobre lo mismo, esto ayudará a manejar la ansiedad.
- Procure que el tiempo para informarse esté alejado de la hora de dormir. Evite este momento del día para consumir noticias negativas.

- Evalúe cómo se siente emocionalmente antes y después de ver, escuchar o leer las noticias. Si después de la exposición se siente en pánico, con rabia o pesimista, considere la cantidad de noticias que está consumiendo y las fuentes de donde las obtiene, e intente reducir el consumo.
- Procure informarse a través de medios confiables. Una forma saludable de abordar el ciclo de las noticias es confiar en medios que son creíbles y en reporteros experimentados que investigan y brindan perspectivas equilibradas. Esto probablemente lo haga sentir informado y tranquilo.
- Evite ver noticias si esto desencadena síntomas regulares de ansiedad o depresión. En cambio, solicítele a un amigo o un ser querido que le cuenten acerca de los hechos más importantes para mantenerse informado.
- Tenga presente que a muchas personas les resulta útil suscribirse a un boletín diario o a un podcast de noticias. Esto limita automáticamente el tiempo y contenido. Escuchar el podcast mientras hace ejercicio puede ayudarlo a mantener bajos sus niveles de ansiedad y preocupación.
- Realice una actividad saludable o positiva inmediatamente después de ver las noticias. Esto ayudará a regular los sentimientos de miedo, ansiedad y preocupación que a menudo acompañan a las noticias negativas.

## Cuando interactuamos

La comunicación masiva ha cambiado. Ya no se puede percibir como la transmisión de un mensaje entre alguien que lo produce y alguien que lo recibe, sino que se trata de varios actores que interactúan. Diversos cambios culturales y políticos, así como el surgimiento de canales digitales, han propiciado el entorno para esta transformación, la cual favorece acercamientos y abre caminos para la libertad de expresión.

Por sus dinámicas, los mecanismos que hoy facilitan la interacción inmediata son, a su vez, potenciadores de comportamientos sociales que hacen daño, como el matoneo, la estigmatización, la xenofobia, la difamación, etc. Por esto, es necesario considerar que cuando decidimos dar a conocer algo en nuestras redes sociales o hacer algún comentario en la publicación de otro, nos convertimos en productores de información, con las implicaciones y responsabilidades que esto conlleva.

Nuestros contenidos pueden alcanzar a una gama muy amplia de públicos, incluyendo niños y personas con vulnerabilidades especiales por razones de salud o por tragedias vividas. Por ello, es necesario reflexionar acerca de cómo lo que decimos o recomendamos puede afectar a los demás. La información que compartimos —independientemente de su precisión o fidelidad con respecto a la realidad— y el modo en que nos expresamos en la esfera pública, reflejan nuestra identidad y el rol que queremos asumir en la sociedad (05, 06).

### *Recomendaciones*

- Mantenga una mente abierta con respecto a visiones del mundo diferentes a la suya, opuestas o complementarias.
- No se deje amedrentar por los ataques. A veces, la intención de esas estrategias, más que ofender, es provocar la autocensura.
- Tampoco permita que los ataques logren acciones inadecuadas en usted. Si nota que la interacción está llegando a un punto que lo altera,

prefiera hacer una pausa, alejarse por un momento y no reaccionar de inmediato.

- Sea precavido con su información personal. No haga públicos sus datos de contacto y evite compartir imágenes, detalles, acontecimientos que puedan dar a conocer sus rutinas o facilitar su localización en otro momento.
- Enfoque la discusión, sus comentarios y respuestas hacia el tema tratado, no hacia las personas. Atacar a la contraparte con ofensas u opiniones sobre su individualidad es una estrategia que usa quien no sabe debatir o quien se quedó sin argumentos.
- Evite, señale y rechace, con respeto, las expresiones que exaltan el odio, el irrespeto a las normas, la incitación al delito o a la violencia, la estigmatización, la discriminación, las calumnias y todo comportamiento socialmente dañino.
- Tenga presente que un buen debate debería ser fructífero y aportar una ganancia a todos, generalmente en términos de crecimiento personal y conocimiento. En este sentido, un buen momento para poner fin es cuando los argumentos se tornan repetitivos o cuando la discusión se inclina hacia una guerra de quién vence a quién.
- Favorezca la búsqueda de soluciones, de puntos medios, de lugares de encuentro, de intereses comunes, de opciones en beneficio mutuo.
- Procure hacer uso de un lenguaje pacífico y respetuoso. Emplee signos de puntuación y ortografía para evitar interpretaciones incorrectas.
- Huya de los prejuicios. Ceñirse a lo que cree de antemano o a la preconcepción que tiene de los demás limitará su capacidad de sorprenderse, de escuchar, de interactuar con empatía y de reconocer los sentimientos del otro.

- Cuestione los contenidos antes de compartirlos. Indague su proveniencia, audite su coherencia en cuanto a las fechas, geolocalización, probabilidad, continuidad.
- Nunca comparta información si la fuente no es clara o no se menciona.
- Cuando comparta memes, imágenes o infografías, tenga cuidado de no recortar la pieza, para que no quede excluida información importante como la fuente o alguna porción de los datos.
- Lea más allá del título, escuche los audios y observe los videos antes de compartirlos. El usuario promedio de redes sociales no hace clic en los enlaces de noticias que se le presentan a través de estas plataformas, sino que se conforma con el título y el sumario que allí aparecen, a lo que, en algunos casos, se le añade una lectura de comentarios. Dado que los elementos iniciales de una noticia en redes sociales no son completos, y en ocasiones difieren del contenido interno de los artículos, esta práctica de los usuarios incrementa las creencias en informaciones falsas y en interpretaciones incorrectas.
- Priorice compartir fotos que usted mismo tomó o cuya autenticidad puede verificar directamente con el autor. Limite la divulgación de imágenes que simplemente vio o recibió sin conocer su origen.
- Recuerde que las imágenes suelen generar mayor recordación e impacto, así que analice varios escenarios de cómo estas podrían ser interpretadas por diversas personas antes de compartirlas. Tenga especial cuidado con las que puedan generar pánico, xenofobia, odio o deseos de venganza.

## Caso: Linchamientos por cadenas de WhatsApp

*En 2018, en la India, circularon por WhatsApp y Facebook mensajes en los que se alertaba sobre supuestos secuestros sistemáticos de niños para la venta de órganos. El contenido principal de las cadenas de mensajes era un video en el que dos adultos secuestraban a un niño. Sin embargo, este video resultó ser la versión alterada de una campaña de una oenegé pakistaní, en la que se omitía la parte final donde el niño regresaba sano y salvo. Movidos por la ira que generaron estos mensajes altamente compartidos, grupos de personas golpearon hasta la muerte a cinco trabajadores agrícolas, a quienes creyeron parte de la red criminal; a dos hombres que viajaban en una camioneta, sobre la cual se difundió el rumor de que llevaba un niño secuestrado; a una mujer transgénero, a quien mensajes virales acusaban de estar detrás de un plan para secuestrar los niños, entre otros casos. El resultado fue al menos catorce muertos a manos de turbas incitadas por estos mensajes.*

*Ese mismo año, en el Barrio Ciudad Bolívar de Bogotá D. C., tras haber circulado una cadena de mensajes que informaba sobre el rapto de un niño en esa zona, habitantes del barrio atacaron a tres hombres que eran transportados por la Policía, luego de haber sido arrestados por otros delitos, pues creyeron que se trataba de los perpetradores del rapto. Posteriormente, las autoridades confirmaron que el secuestro nunca ocurrió, pero a pesar de los esfuerzos de la Policía, un hombre perdió la vida.*

A lo largo de la historia se han registrado casos en los que multitudes enardecidas agreden de manera fatal a una o varias personas, por creerlas culpables de un delito que no cometieron. En los años recientes, este problema se ha visto potenciado por la velocidad con la que viajan las mentiras en las redes sociales. En estos sucesos los detonantes fueron cadenas de WhatsApp, compartidas sin verificación durante días u horas previas a los sucesos. Por esto, la responsabilidad de los efectos que tienen las informaciones falsas no es solo de quien las crea, sino de quienes las difunden (05-08).

## **¿Cómo identificar información engañosa para comunicar sin daño al compartir en redes sociales (09)?**

- Fomente y entrene el pensamiento crítico. Pregúntese qué intereses puede haber detrás de la información, qué aspectos pueden estar faltando, cuáles elementos no concuerdan, qué probabilidad hay de que lo que allí le narran sea real.
- Busque siempre la fuente original de los datos y contrástela. Por ejemplo, si encuentra un meme con información que dice ser proveniente de un medio de comunicación, vaya al sitio web de dicho medio y busque la información por usted mismo.
- Elabore una lista de medios de comunicación confiables, rigurosos y equilibrados, a los que pueda acudir para verificar informaciones que le llegan por otros canales. La afinidad con su propia ideología y visión del mundo no debería ser un criterio para esta selección. Mantenga la lista activa, reevalúela frecuentemente y garantice su diversidad. Incluya medios que se dedican a la verificación de hechos, datos y discursos (el llamado *fact-checking*), o tienen secciones especializadas en corroborar información.
- Prefiera la consulta de noticias directamente en los medios informativos y no en las redes sociales.
- Aprenda a realizar pesquisas avanzadas en los buscadores de internet para hacer cruces de fuentes diversas y acceder a las más especializadas como libros, artículos académicos y científicos, y medios de comunicación con reconocida responsabilidad y trayectoria. Use este mecanismo para verificar datos, citas textuales, nombres, regiones, imágenes.
- Analice la morfología de los documentos que circulan, es decir, su estructura interna, su lenguaje y los elementos que los componen, con el fin de ponderar la probabilidad de que sean auténticos.
- Lea la información completa, no se conforme con los titulares y sumarios.

- Desconfíe de los mensajes y contenidos que generan un nivel emocional de alto impacto, los que prometen develar secretos que nadie más conoce, los que exaltan teorías conspirativas, los que no enuncian fuentes, los que piden explícitamente que les crea, los que se presentan como noticia, pero emiten juicios de valor, con un evidente sesgo a favor o en contra de determinada postura.
- Pregúntele a quien le hace llegar la información cómo la obtuvo.
- Indague la trayectoria del autor.
- Verifique la fecha y lugar de publicación.
- Emplee herramientas de reversión de imágenes, como las que tienen varios motores de búsqueda en internet o aplicaciones desarrolladas para esto, con el fin de verificar la autenticidad, antigüedad y contexto real de las imágenes. Acuda a sistemas de mapeo para confrontar la geolocalización de las fotos.

## Referencias

01. Unesco. Periodismo, “noticias falsas” & desinformación: manual de educación y capacitación en periodismo [Internet]. Santo Domingo: Unesco; 2020 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373349>
02. Cómo no ahogarse en el mar de información durante la pandemia. El Espectador [Internet]. 2020 jul. 13 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://www.elespectador.com/noticias/tecnologia/combatir-el-exceso-de-informacion-en-la-pandemia/>
03. Linchamiento en Ciudad Bolívar fue por cadena falsa de WhatsApp. El Tiempo [Internet]. 2018 oct. 27 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/bogota/hombre-murio-al-ser-linchado-por-presuntamente-intentar-robarse-un-nino-286148>
04. Lindberg S. Is watching the news bad for mental health? Very Well Mind [Internet]. 2020 my. 18 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://www.verywellmind.com/is-watching-the-news-bad-for-mental-health-4802320>
05. Aguiló J. Acordar, debatir y negociar. Doxa. 2018;41:247-229.
06. Anspach N, Carlson T. What to Believe? Social media commentary and belief in misinformation. Political Behavior. 2020;42:718-697.
07. Martínez A. Los rumores de WhatsApp que acaban en linchamientos de inocentes en India. El País [Internet]. 2018 jul. 3 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: [https://elpais.com/internacional/2018/07/03/actualidad/1530626284\\_146875.html](https://elpais.com/internacional/2018/07/03/actualidad/1530626284_146875.html)
08. Boukes M. Vliegenthart R. News Consumption and Its Unpleasant Side Effect: Studying the Effect of Hard and Soft News Exposure

on Mental Well-Being Over Time. *Journal of Media Psychology*. 2017;29(3):137-147.

09. Gragnani J. Guía básica para identificar noticias falsas (antes de mandarlas a tus grupos de WhatsApp). BBC [Internet]. 2018 sept. 2018. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-45561204>

---

## **Contenido del libro**

*Comunicarnos sin  
daño: Convivencia  
y salud mental*

# CONTENIDO DEL LIBRO “COMUNICARNOS SIN DAÑO: CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL”

---

 [Descargar libro aquí](#)

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>¿A QUIÉNES SE DIRIGE ESTE LIBRO?</b>	<b>17</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>21</b>
<b>PRINCIPIOS ORIENTADORES</b>	<b>29</b>
Enfoque de desarrollo humano	31
Acción sin daño	32
Enfoque psicosocial	33
Enfoque diferencial	34
Interés común	35
Responsabilidad social	36
Ética comunicativa	37
<b>REFLEXIÓN PREVIA A LA PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS</b>	<b>39</b>
Sobre sus creencias y cosmovisiones	41
Sobre las intenciones comunicativas	46
<b>RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA PRODUCCIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS</b>	<b>51</b>
Sobre la necesidad del contexto	53

Sobre la aproximación a las fuentes	58
Sobre el uso del lenguaje y la transmisión de contenidos	64
Sobre la denuncia y la vigilancia	71
Sobre la comunicación digital	75
Sobre el manejo de cifras y datos	81
Sobre el uso de imágenes	87
Sobre la dignificación de personas y poblaciones violentadas	92
Sobre la presunción de inocencia	99
Sobre el respeto a la privacidad y a la intimidad	105

## **RECOMENDACIONES PARA LA PRODUCCIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS EN SITUACIONES ESPECIALES**

**111**

Sobre niños, niñas y adolescentes como protagonistas y receptores de la información	113
Sobre sexismo y cuestiones de género	119
Sobre migración, xenofobia y racismo	126
Sobre otras formas de ver a los victimarios	133
Sobre la vida más allá de la guerra	138
Sobre el esclarecimiento de la verdad y la reconstrucción de múltiples memorias	143
Sobre los lugares de memoria comunitarios y sus narrativas	147
Sobre emergencias de salud pública	151
Sobre la protesta social	160

<b>REFLEXIONES SOBRE LOS EFECTOS DE LAS PIEZAS COMUNICATIVAS</b>	<b>167</b>
Cuando producimos contenidos comunicativos	169
Cuando consumimos contenidos comunicativos	173
Cuando protagonizamos las noticias	177
Cuando interactuamos	181
<b>A MODO DE CONCLUSIÓN</b>	<b>187</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>193</b>
Lecturas recomendadas	209
<b>COLABORADORES</b>	<b>213</b>

La segunda edición de *Comunicarnos sin daño* parte de las inquietudes de los autores de incorporar nuevos elementos de reflexión acerca de cómo promover formas de comunicación que alienten la reconciliación nacional y favorezcan la salud mental de los colombianos y las colombianas. Desaprender y desnaturalizar las formas violentas de comunicación que han permeado la vida en sociedad con el fin de aprender a comunicarnos para una convivencia pacífica y saludable no es una tarea fácil, pues no solo demanda esfuerzo, creatividad y compromiso, sino también apertura y suficiente disposición para hacer lo que las dinámicas de violencia nos han impedido hacer: escucharnos y comprendernos mutuamente para avanzar en la búsqueda de consensos que permitan mejorar nuestra calidad de vida. Siguiendo ese propósito, todos como ciudadanos debemos pensar en el poder de la información, el lenguaje y la palabra en la salud mental, en la resolución pacífica de los conflictos y en la reconciliación. En ese sentido, *Comunicarnos sin daño* es un llamado a entender la comunicación como un fertilizante que puede abonar el terreno social para que la convivencia pacífica y el bienestar germinen con suficiente vigor, respaldo y legitimidad. Es un libro de reflexiones y recomendaciones prácticas en el que los lectores encuentran una ruta para comunicarse en pro de la sana convivencia y la reconciliación.

**[Conoce el libro completo aquí](#)**



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá