



G.E.I.E.S.

GRUPO ESTATAL DE INTERVENCIÓN
EN EMERGENCIAS SOCIALES

COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

EN UN ESCENARIO DE EMERGENCIA

03 - 04 - 2020

En estos momentos las redes sociales están jugando un papel fundamental en la comunicación y en la interacción entre personas y grupos. Una interacción que supera la esfera de lo presencial para asumir la virtualidad, en un escenario donde se imposibilita un elemento esencial en la intervención desde el Trabajo Social como es el contacto presencial con las personas. Pero a la vez estos nuevos formatos de comunicación se convierten en altavoces y posibilitan llegar a espacios y personas que pudieran ser desconocidos hasta este momento.

Nos encontramos ante una nueva cultura de la comunicación, donde ésta pasa a tener un formato horizontal con nuevas formas de hacer y trasladar conocimiento generando oportunidades al conjunto de las profesiones. El Trabajo Social no es ni puede ser ajeno desde la responsabilidad de generar y actualizar sus métodos y modos de acción en la intervención.

Por ello desde el Grupo Estatal de Intervención en Emergencias Sociales (GEIES), que lidera el Consejo General del Trabajo Social, hemos visto necesario realizar el presente documento en el que no sólo realicemos aportaciones en este campo, sino también con el objetivo de trasladar un llamamiento para que se haga un uso responsable de las mismas. A continuación, os facilitamos algunas recomendaciones:

- Mantener un especial cuidado en lo que se comunica y se transmite. Es importante contrastar las noticias, informaciones y contenidos en fuentes oficiales.
- Nos encontramos en un momento esencial para utilizar las sinergias que se producen desde los diferentes ámbitos/sectores en los que la profesión del Trabajo Social se encuentra y está actuando, así como desde la unidad que supone el conjunto de entidades estructuradas en torno al Trabajo Social. No podemos ni debemos olvidar a las personas que de manera individual también se encuentran realizando aportaciones de interés.
- Es recomendable considerar que también desde el teletrabajo y las redes sociales podemos seguir interviniendo desde el Trabajo Social y visibilizando el esfuerzo diario de los y las profesionales del Trabajo Social.

En la línea de esta última recomendación, desde el Consejo General hemos lanzado un vídeo recogiendo el testimonio de trabajadores/as sociales para visibilizar la labor de quiénes se encuentran interviniendo en primera línea para luchar contra el Covid19 y las consecuencias sociales de esta pandemia.



En los últimos años las redes sociales e internet, como centro sobre el que pivotan, han sido testigo y en muchas de las ocasiones han ayudado a propiciar movimientos como el 15M, la PAH o la llamada Primavera Árabe. La situación de emergencia actual por el Covid19 vuelve a poner a prueba todo su potencial.

Aunque en estos momentos pueden existir diferentes documentos y comunicaciones respecto al qué, el cómo y el por qué utilizar las redes sociales, desde el Consejo General queremos hacer un especial enfoque centrándose en y desde el Trabajo Social con un sentido práctico y operativo, definiendo posibles líneas de acción que ya se están, o se pueden generar, desde diferentes redes como Whatapps, Telegram, Facebook, Twitter, Instagram o Linkedin. Por ello, compartimos las siguientes recomendaciones dirigidas a profesionales del Trabajo Social considerando aspectos tanto de gestión interna como externa.

- Creación de grupos que permiten establecer líneas de acción y comunicación para equipos de trabajo que en estos momentos no se pueden comunicar de manera presencial.
- Difusión de noticias, contenidos y comunicaciones tanto a receptores/as específicas como a población general.
- Enlazar de manera directa perfiles concretos con los que se quiera comunicar y/o localizar.
- Facilitar la descarga de documentación que pueda ser útil para determinados grupos o personas individuales.
- Apostar por el establecimiento de comunicaciones con posibilidades tanto de audio como de vídeo.
- Impulso de la generación de redes a fin de elaborar trabajos compartidos y comunes.
- Facilitar apoyo psicosocial tanto a profesionales como a población general por medios telemáticos.
- Importancia de la difusión de mensajes preventivos hacia el propio uso de las redes sociales y otros medios tecnológicos, principalmente hacia los y las menores.

Todo ello con la máxima precaución, supervisión y atención con los datos personales que se puedan facilitar y/o trasladar puesto que las diferentes normativas en materia de protección de datos siguen en vigor. En este sentido, desde el Consejo General lanzamos entre sus primeros documentos:

- ✓ Nota informativa en relación a la gestión de datos personales en situación de crisis sanitaria
- ✓ Cuestiones frecuentes al tratamiento de Datos personales del Personal empleado ante la situación de emergencia sanitaria derivada del COVID-19
- ✓ Nota informativa a la gestión de datos personal de las personas usuarias de los Servicios Sociales en situación de crisis sanitaria
- ✓ Nota informativa en relación a la gestión de datos personales de las personas usuarias de los Servicios Sociales en situación de crisis sanitaria y a la actuación de personas voluntarias en colaboración con Servicios Sociales

Finalmente, es importante también recordar que en gran medida la población que es objeto de muchas de las intervenciones que realizan las y los profesionales del Trabajo Social, debido a sus características sociales y/o personales, o no disponen de los recursos tecnológicos necesarios en estos momentos para estar informados/as o no tienen la capacitación suficiente para gestionar adecuadamente la información. Esto es un debate ya planteado con anterioridad en investigaciones e informes relacionados con el analfabetismo y la brecha digital. Por lo tanto, no se puede pensar que desde el teletrabajo vamos a poder seguir realizando la atención que estas personas necesitan con total normalidad sino que es recomendable habilitar otras medidas y actuaciones adaptadas a cada contexto.

El Trabajo Social no puede contribuir a generar un sentimiento de exclusión mayor sobre aquellas personas que en la actualidad no se encuentran conectados/as: “los incluidos son quienes están conectados; sus otros son los excluidos, quienes ven rotos sus vínculos al quedarse sin trabajo, sin casa, sin conexión” (García Canclini, 2006, p. 73), como también indica Castells (2003) “entre los que tienen o no tienen internet” (p. 311).

Coronabulos

En la actual situación de emergencia sanitaria y social que estamos viviendo, otro de los grandes riesgos está relacionado con las noticias falsas o las *fake news*. Estas *fake news* son noticias falseadas, son informaciones que se lanzan como si fueran verdad con el propósito de generar desinformación. El objetivo principal es manipular la opinión pública emitiendo mensajes falseados por parte de un emisor con el fin de influir en la percepción de la realidad de las personas que los reciben. “Con esta nueva acepción, ya no estamos hablando de relatos que pretenden hacerse pasar por noticias sin serlo. Una *fake news* no es necesariamente una mentira, pero ciertamente tampoco es una noticia” (Gómez de Agreda, 2018, p. 18).

Actualmente un porcentaje muy alto de la información que recibimos y a la que tenemos acceso, nos llega a través de las redes sociales o de motores de búsqueda que no siempre son capaces de evitar la propagación de estas noticias falseadas. Lo que podría parecer una cuestión enriquecedora para la transmisión

la información, se ha convertido en un riesgo en materia de comunicación porque es imposible conocer toda la información que se distribuye por la red. Así pues, en la actual crisis sanitaria y social que estamos viviendo, las redes sociales se han convertido en un elemento básico para la obtención de información pero no siempre son fiables.

En estas semanas todas las personas hemos sido víctimas de numerosos bulos, conocidos ya como “coronabulos” que nos hablan sobre remedios caseros para evitar contraer el coronavirus, medidas de precaución que no sirven para nada, o acusaciones de falsos privilegios a personajes públicos que no hacen más que incrementar la sensación de crispación, hastío y malestar de la sociedad.

En este sentido, desde el Consejo General mantenemos un firme compromiso con la contrastación, comprobación y emisión de informaciones veraces, por ello solo difundimos aquellas informaciones verídicas provenientes de organismos e instituciones oficiales. La regulación y el freno de los coronabulos es responsabilidad de todos y de todas. No difundamos, especialmente por Whatsapp, contenidos, informaciones y audios que no sean oficiales, aunque nos los hayan hecho llegar personas de nuestro círculo relacional. Desde el Consejo General te recomendamos que primero desconfíes, luego contrastes y no participes de la generación incontrolada de noticias falseadas o bulos.

Es recomendable reconocer la labor de los medios de comunicación serios, veraces y de calidad que están tratando de desmentir todos aquellos bulos sobre el Covid19, os dejamos dos recursos que os pueden ser de utilidad en la verificación de los bulos.

- ✓ [Especial coronavirus de Maldita.es](#)
- ✓ [Zona de verificación de Newtral](#)
- ✓ [Bulocracia de Público](#)