

CONSIDERACIONES Y ESTRATEGIAS PARA CONTRARRESTAR LA DESINFORMACIÓN

La propagación de desinformación y de otros tipos de narrativas falsas y engañosas se acelera durante los ciclos electorales, a medida que se intensifican los esfuerzos para persuadir e influir en los votantes. Corregir la desinformación puede ser complicado, ya que cuanto más oímos un fragmento de información, más probable es que lo recordemos, incluso si sólo lo oímos en el contexto de una corrección. Afortunadamente, la investigación ha demostrado que existen maneras efectivas de corregir la desinformación sin reforzarla.

A continuación, se ofrecen una serie de consideraciones y estrategias esenciales para corregir la desinformación y contrarrestar sus efectos, sustentadas por una robusta [investigación](#) en el área de las ciencias sociales. Esta guía puede servirle de apoyo al desarrollar mensajes públicos y al trabajar con sus comunidades para abordar cualquier narrativa dañina y/o falsa que pueda estar circulando.

MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA LA DESINFORMACIÓN

Las estrategias de “pre-bunking” (prevención anticipada) nos permiten contrarrestar proactivamente la desinformación al emitir nuestros propios mensajes antes de que una narrativa falsa o engañosa gane impulso. Estas estrategias son importantes, ya que, incluso si se desmiente eficazmente la desinformación, esta puede seguir influyendo en las personas. Por lo tanto, los esfuerzos para detener la propagación de la desinformación antes de que comience son particularmente efectivos.

ESTRATEGIAS

- **Promover la alfabetización mediática.**
Invite a su comunidad a cuestionar las motivaciones e incentivos de sus fuentes, a analizar de manera crítica las publicaciones de las redes sociales y de los principales medios de comunicación, y a verificar la información acudiendo a otros medios creíbles y de buena reputación.
- **Proporcionar alertas tempranas.**
Recuerde a su audiencia que, en este entorno de noticias acelerado, a veces se publica o comparte información antes de ser verificada. Saber que no se puede creer todo lo que se comparte facilita la aceptación de correcciones a medida que la información se actualiza en el futuro. Comparta anécdotas de ocasiones en las que nos llevaron a una conclusión que luego se corrigió al disponer de más información.

- **Propagar información veraz, especialmente en lo que respecta a los procesos democráticos novedosos o poco utilizados.**

Cuando los procesos democráticos difieren de experiencias anteriores, como ocurre con el voto por correo o el retraso en el anuncio de resultados, es importante empezar a difundir información clara y precisa sobre estos procesos antes de que surjan rumores y especulaciones.

- **Monitorear los intentos indirectos de generar desinformación.**

En ocasiones, la desinformación se difunde bajo el pretexto de “simplemente hacer preguntas.” En estos casos, alguien puede difundir desinformación generando sospechas o haciendo acusaciones en forma de preguntas. Estas preguntas, aparentemente inocuas, a menudo tienen como objetivo dirigir al público hacia una conclusión particular e incorrecta, al tiempo que mantienen la noción de que el orador no está haciendo afirmaciones falsas. Monitoree tales preguntas y prepare de forma proactiva mensajes que respondan a las preocupaciones planteadas.

CÓMO RESPONDER A LA DESINFORMACIÓN

Cuando se difunde desinformación, es fundamental desmentirla rápidamente. Cuanto más tiempo circule una narrativa sin ser desafiada, más creíble se vuelve, dado que tendemos a considerar que la información familiar tiene más probabilidades de ser cierta. Por lo tanto, siempre evite repetir afirmaciones falsas o desinformación sin proporcionar una corrección que cumpla con las mejores prácticas.

CONSIDERACIONES

- **¿La desinformación está actualmente confinada a una audiencia pequeña o de nicho?**

Si una narrativa aún no ha sido ampliamente compartida o no ha logrado una aceptación general, corregirla directamente podría amplificarla. Mejor monitoree la narrativa y prepare mensajes por adelantado en caso de que comience a ganar tracción (consulte la sección de *Medidas preventivas contra la desinformación* arriba).

- **¿Quiénes son los mejores portavoces para una narrativa contraria?**

Es más probable que creamos en la información de fuentes que consideramos creíbles, confiables y que compartan nuestros valores e intereses. Siempre que sea posible, conecte con estos mensajeros y colabore con ellos para elaborar mensajes que sean precisos y que resuenen con su audiencia. Si esto no es posible, haga referencia a fuentes que su audiencia considere creíbles (por ejemplo, mencionando lo que dijo un líder local de confianza sobre el tema).

- **¿La desinformación provoca o apela a una emoción o a una preocupación particular?** Considere mensajes que también susciten esa emoción, pero que

desvíen la atención de las afirmaciones falsas. Por ejemplo, si hay una narrativa que afirma que los inmigrantes indocumentados están quitando empleos, esa narrativa puede apelar a la preocupación sobre la capacidad de alguien para mantener a su familia. Aborde esa preocupación y proporcione información precisa sobre las múltiples causas por las que los ciudadanos de clase trabajadora tienen dificultades para llegar a fin de mes (por ejemplo, la inflación ha superado significativamente los salarios).

ESTRATEGIAS

- **Corregir la desinformación con explicaciones claras, específicas y precisas.**

No basta con decir que una afirmación es falsa. En su lugar, explique por qué es falsa y proporcione una explicación alternativa clara y sencilla que aclare cualquier duda. Si es posible, señale también cualquier falacia lógica en la que se haya basado la desinformación (por ejemplo, el sesgo de selección).

- **Reproducir el formato y la carga emocional de la desinformación.**

Si la desinformación se difundió en un titular, su corrección también debería aparecer en un titular. Si la desinformación tenía un tono emocional e impactante, dedique tiempo a desarrollar un mensaje que sea igual de atractivo. Cuando la información se asemeja a lo que ya conocemos, es más sencillo actualizar nuestras creencias.

- **Al compartir una corrección, empiece y termine haciendo hincapié en las afirmaciones verdaderas.**

Siga este proceso: Verdad > Advertencia > Desinformación > Explicación > Verdad

1. Exponga el hecho, de manera clara y sencilla (**verdad**)
2. Haga evidente que lo que sigue es falso (**advertencia**)
3. Repita la desinformación, no más de una vez, para que quede claro qué se está corrigiendo (**desinformación**)
4. Explique de dónde y cómo surgió la información falsa y cómo sabemos que es falsa (**explicación**).
5. Reafirme los hechos. Lo primero y lo último que su audiencia debe ver son los hechos (**verdad**)

- **Mostrar ejemplos de personas de diferentes sectores y posturas políticas que están refutando y rechazando afirmaciones y narrativas falsas.**

La desinformación puede entrelazarse con nuestra visión del mundo y con nuestras creencias sobre lo que significa ser un buen miembro de nuestro partido político o de otros grupos identitarios. Cree un espacio donde las personas puedan cambiar de opinión y aceptar información nueva y precisa, mostrando a personas de diversos orígenes y perspectivas políticas que rechazan la desinformación y las afirmaciones infundadas. Modele y refuerce una norma de búsqueda y valoración de información veraz.

- **Instar a su audiencia a considerar los motivos detrás de las afirmaciones falsas,** incluyendo si alguien pudiera beneficiarse económica o políticamente al lograr que otros creen y/o difundan esas afirmaciones falsas.
- **Alentar a su audiencia a contribuir en la difusión de mensajes correctivos.** Muestre cómo corregir la información incorrecta en redes sociales y capacite a su audiencia para que haga lo mismo, brindándoles la capacidad de señalar información precisa y orientar a otros a verificar y cuestionar las fuentes.