

COMUNICARNOS SIN DAÑO
CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL
SEGUNDA EDICIÓN

COMUNICARNOS SIN DAÑO
CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL
SEGUNDA EDICIÓN

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



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Reservados todos los derechos

© Pontificia Universidad Javeriana
© Marisol Cano Busquets, Carlos Gómez-
Restrepo, Miriam Forero Ariza, María José
Sarmiento Suárez, autores

Primera edición: Bogotá D. C., julio de 2017
Segunda edición: Bogotá D. C., noviembre
de 2020

ISBN: 978-958-781-561-0
Número de ejemplares: 400
Impreso y hecho en Colombia
Printed and made in Colombia

Editorial Pontificia Universidad Javeriana
Carrera 7 n.º 37-25, oficina 1301
Edificio Lutaima, Bogotá, D. C.
Teléfono 3208320 ext. 4205
www.javeriana.edu.co/editorial

COLABORADORES

Mario Morales Rincón
Ximena Norato Palomeque

**CORRECCIÓN DE ESTILO Y COORDINACIÓN
EDITORIAL**

Paula Andrea Quintero Celis

DISEÑO DE PAUTA, CUBIERTA Y DIAGRAMACIÓN
Kilka Diseño Gráfico

IMPRESIÓN
DGP Editores

IMAGEN DE CUBIERTA
Estación radial Bojayá Stereo
María José Sarmiento Suárez

Pontificia Universidad Javeriana. Vigilada Mineducación. Reconocimiento como Universidad:
Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964. Reconocimiento de personería jurídica: Resolución 73 del 12
de diciembre de 1933 del Ministerio de Gobierno. Prohibida la reproducción total o parcial de este
material sin la autorización por escrito de la Pontificia Universidad Javeriana. Las ideas expresadas
en este libro son responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente la opinión de la
Pontificia Universidad Javeriana.

Pontificia Universidad Javeriana. Biblioteca Alfonso Borrero Cabal, S. J.
Catalogación en la publicación

Gómez-Restrepo, Carlos, autor

Comunicarnos sin daño : convivencia y salud mental / autores Carlos Gómez-Restrepo
[y otros tres]. -- Segunda edición. -- Bogotá : Editorial Pontificia Universidad Javeriana, 2020.

218 páginas ; 24 cm
Incluye referencias bibliográficas.
ISBN: 978-958-781-561-0

1. Psicología social - Colombia 2. Medios de comunicación de masas - Colombia 3.
Reconciliación - Colombia 4. Salud mental - Colombia 5. Procesos de paz - Colombia 6. Análisis
del discurso 7. Periodismo I. Cano Busquets, Marisol, autora, II. Forero Ariza, Miriam, autora III.
Sarmiento Suárez, María José, autora IV. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá

CDD 306.66 edición 21

inp

10/11/2020

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	11
¿A QUIÉNES SE DIRIGE ESTE LIBRO?	17
INTRODUCCIÓN	21
PRINCIPIOS ORIENTADORES	29
Enfoque de desarrollo humano	31
Acción sin daño	32
Enfoque psicosocial	33
Enfoque diferencial	34
Interés común	35
Responsabilidad social	36
Ética comunicativa	37
REFLEXIÓN PREVIA A LA PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS	39
Sobre sus creencias y cosmovisiones	41
Sobre las intenciones comunicativas	46

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA PRODUCCIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS 51

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



Presentación

Cuando los conflictos se acentúan y se prolongan por décadas, la sociedad experimenta innumerables fracturas. Las más dolorosas son, quizá, las que quebrantan los hilos de confianza, la vida en comunidad, el bienestar emocional de las personas y la capacidad de unirnos para construir la realidad que queremos en el diálogo, la empatía, el respeto y la diversidad. Por lo general, estas rupturas, que por su naturaleza intangible son las más difíciles de sanar, se derivan de una fractura mayor: la de la palabra.

La dificultad que tenemos para comunicarnos, para llegar a consensos y para gestionar conflictos pacífica y democráticamente es a la vez causa y consecuencia de las dinámicas de violencia en las que hemos estado inmersos. Es a partir de la palabra que se entretejen las relaciones cotidianas y se construyen las representaciones que tenemos de nosotros mismos, de los demás y del mundo que nos rodea, elementos que guían nuestro comportamiento y nuestras decisiones.

Esta realidad pone de manifiesto el enorme reto comunicativo que enfrentamos hoy como sociedad. La manera en que nos referimos a los otros, la escucha, el diálogo y la argumentación son manifestaciones comunicativas cotidianas que inciden en las dinámicas sociales y en el bienestar de los individuos y las comunidades. Por tanto, todos como ciudadanos somos responsables de las decisiones que tomamos sobre cómo abordar y contar los hechos y del impacto que esto tiene, bien para contribuir a acercarnos, aliviarnos, favorecer relaciones enriquecedoras y generar reflexiones que conduzcan a cambiar conductas nocivas o, por el contrario, para dividir, lastimar, desesperanzar o, incluso, alentar odios, violencias, homicidios y suicidios.

En ese sentido, aquellos que son responsables de producir o hacer circular información, de construir agendas públicas e intervenir con sus narrativas en la configuración de imaginarios, posturas y subjetividades—que se traducen en formas particulares de interacción social—, tales como comunicadores sociales, usuarios de redes sociales, académicos y, en general, todos los ciudadanos que de una u otra manera están vinculados e

inciden en el debate de los asuntos públicos, adquieren un rol determinante para alentar la convivencia, la reconciliación y el cuidado de la salud mental.

El momento histórico que vivimos demanda nuevas narrativas, discursos y formas de interacción social. Desaprender y desnaturalizar las formas violentas de comunicarnos con el fin de aprender a comunicarnos para una convivencia pacífica y saludable no es una tarea fácil. Desarmar el lenguaje para dar paso al debate de los argumentos y al diálogo democrático y respetuoso de la diferencia 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 y promuevan la salud mental.

Y es que de la salud mental depende en buena parte el éxito de la reconciliación y la construcción de paz. Promoverla implica fomentar las condiciones psicológicas, sociales, culturales, económicas y políticas que hacen posible el bienestar integral de las personas y de la sociedad; condiciones que, de una u otra manera, se han visto truncadas por las dinámicas de violencia, y cuya ausencia ha dejado graves secuelas en la salud mental de individuos y comunidades, al mismo tiempo que ha deshilvanado el tejido social.

Precisamente, la primera edición de este libro surgió del interrogante que se propuso responder un equipo interdisciplinar de profesionales, después de la firma del acuerdo de paz entre el gobierno colombiano y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo (FARC-EP), el 26 de septiembre de 2016: ¿Cómo promover formas de comunicación que alienten la reconciliación nacional y favorezcan la salud mental de los colombianos?

Para responderlo, fueron necesarias múltiples voces y perspectivas. Con el apoyo del Programa de Alianzas para la Reconciliación (PAR), auspiciado por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) e implementado en Colombia por la organización no gubernamental norteamericana ACDI/VOCA, profesionales en psiquiatría, comunicación, filosofía, antropología, ciencia política y psicología pusieron en común sus ideas y las nutrieron con las de un amplio grupo de periodistas expertos en conflicto y paz, así como con la experiencia de más de cuarenta comunica-

dores regionales que se sumaron a la discusión sobre el tipo de comunicación al que deberíamos apostarle si lo que queremos es la reconciliación.

Ese diálogo de saberes, trayectorias profesionales, experiencias de vida y revisión bibliográfica se tradujo en un texto de reflexiones y recomendaciones prácticas en el que los lectores encuentran una ruta para *comunicarnos sin daño* desde una perspectiva psicosocial que todos deberíamos considerar. Esta segunda edición, realizada en el marco de los Proyectos de Planeación Universitaria de la Pontificia Universidad Javeriana, parte de las inquietudes de los autores de profundizar en algunos aspectos, incorporar nuevos elementos de reflexión e irradiarlos a otros escenarios históricos y actuales, que al igual que el conflicto armado, han generado fracturas en la sociedad y han develado cómo las dinámicas guerreristas permean nuestras vidas manteniéndonos en un estado de alerta y en una posición defensiva, la cual nos ubica frecuentemente en orillas opuestas donde se hace difícil tender puentes para conocer al otro, entender los diferentes contextos y llegar a acuerdos. Como consecuencia, se han profundizado las divisiones, y nos sentimos en la libertad, y muchas veces en la obligación, de atacar a los otros, discriminarlos, degradarlos, deshumanizarlos y estigmatizarlos. Algo similar hemos vivenciado, por ejemplo, con la llegada de la pandemia de COVID-19 y las situaciones que hemos tenido que afrontar como consecuencia de esta.

Históricamente, estas divisiones y la imposibilidad de pensarnos en una sociedad multicultural, pluriétnica y equitativa han permitido que los discursos xenófobos, racistas, sexistas y clasistas permanezcan vigentes en nuestra sociedad. A lo anterior, se suma la acelerada penetración de las redes sociales en las interacciones sociales y una cada vez más activa y creciente esfera digital. Con ello, este tipo de ideas y posturas se diseminan más rápido y llegan a más personas; esto refuerza discursos que hacen daño y dejan huella con imágenes que se quedan grabadas en nuestras vidas y que nos llevan a tener más miedos que esperanzas.

Este libro, que esperamos llegue a tantas manos como sea posible, es un llamado a entender la comunicación como un verdadero fertilizante que puede abonar el terreno social para que la convivencia pacífica y el bienestar germinen con suficiente vigor, respaldo y legitimidad. Todos, como ciudadanos, independientemente de si ejercemos o no la comunica-

ción como una profesión u oficio, estamos llamados a pensar en el poder de la información, el lenguaje y la palabra en la salud mental, la resolución pacífica de los conflictos y la reconciliación.

Carlos Gómez-Restrepo

Decano de la Facultad
de Medicina de la Pontificia
Universidad Javeriana

Marisol Cano Busquets

Decana de la Facultad de
Comunicación y Lenguaje
de la Pontificia Universidad
Javeriana

**¿A quiénes
se dirige
*este libro?***

- A todos los ciudadanos.
- A quienes ejercen la comunicación como profesión u oficio (publicistas, periodistas, directivos, editores, relacionistas públicos, consultores en comunicación, comunicadores organizacionales y propietarios de medios de comunicación).
- A quienes generan opinión a través de los medios de comunicación y la esfera digital (columnistas, políticos, líderes religiosos, académicos, bloggers, *youtubers*, expertos en diferentes ámbitos, empresarios y representantes gremiales e institucionales).
- A las comunidades académicas, especialmente a quienes se dedican a formar a las nuevas generaciones de periodistas y comunicadores sociales.
- A los usuarios y administradores de redes sociales y generadores de contenidos digitales. La esfera digital nos vincula a todos en el debate público y nos convierte en potenciales comunicadores para la reconciliación y la promoción de la salud mental.



Introducción

Las sociedades que emergen de años de violencia política deben enfrentarse a un sinnúmero de desafíos, en la medida que tratan de sanar las heridas infringidas a los individuos y las comunidades y se esfuerzan por establecer relaciones entre grupos divididos y hostiles para que la violencia no recurra. Es innecesario ahondar en los eventos de la historia de Colombia para comprender el dolor y la crisis humanitaria que ha generado el conflicto armado en nuestro país, y el reto que implica para todos los colombianos emprender procesos de reconciliación que nos permitan la construcción de paz.

Mientras para los diferentes tipos de violencia, en especial la guerra, tenemos representaciones claras y directas, que pueden traducirse en imágenes, textos y narraciones; con la paz y la reconciliación no sucede lo mismo: aunque deseamos alcanzarlas, se nos hace difícil construir referentes, imágenes e ideas que nos permitan llenarlas de significados. Así es como los retos actuales implican transformar las maneras de representar el mundo y las interacciones colectivas.

La firma del acuerdo de paz entre el Gobierno colombiano y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo (FARC-EP), el 26 de septiembre de 2016, no solo nos planteó el reto de transitar del conflicto armado hacia la paz, sino el de transitar de formas autoritarias, discriminatorias y violentas de interacción social, que deterioran la salud mental, a formas de relacionamiento más democráticas, incluyentes y participativas, marcadas por el cuidado de los otros, por la resolución creativa y pacífica de conflictos, así como por el respeto a la ley, la garantía de derechos y el cumplimiento de los mandatos constitucionales. Esto implica transformar mentalidades, formas de interacción social, tramas culturales, hábitos y actitudes que legitiman y reproducen las violencias y la ilegalidad.

Precisamente, en esa línea se inscriben los principios orientadores, las reflexiones y las recomendaciones que se presentan en este libro, cuyo objetivo es aportar una mirada compleja sobre los efectos que la comunicación —como eje fundamental de la integración social— puede ejercer en

las dinámicas sociales, la convivencia, la reconciliación y la salud mental de los colombianos y, en ese sentido, dar una serie de pautas que permitan *comunicarnos sin daño*.

La *comunicación sin daño*, como una apuesta que involucra a diferentes sujetos y sectores sociales, va más allá de ser una caja de resonancia para contenidos sobre salud mental y esfuerzos de reconciliación. Su papel es mucho más activo si se tiene en cuenta que el concepto de *comunicación* alude a procesos complejos de construcción de sentido que pueden ser abordados como lenguaje, al significar las imágenes, palabras y símbolos; como práctica social, al entretejer las relaciones humanas; y como expresión cultural, al moldear las representaciones que tenemos de nosotros mismos, de los demás y del mundo (1).

Dado que es una acción humana y social, la comunicación es capaz de resignificar y está siempre referida al otro. En este sentido, la *comunicación sin daño* tiene el potencial de abrir nuevos espacios de convivencia e interacción ciudadana; tejer confianza y redes de solidaridad; construir nuevas imágenes y representaciones; renovar relaciones, sentidos y significados. Desde su dimensión referencial y entendida como una transacción compleja, la comunicación nos pide que compartamos nuestra manera de comprender el mundo, mediante códigos comunes, de modo que pueda haber una verdadera interacción; así, la *comunicación sin daño* logra recuperar la fuerza comunitaria de la palabra, alentar la capacidad de entendernos y desnaturalizar los discursos discriminatorios.

Como la acción comunicativa se da en el tiempo presente de quien expresa e interpreta una idea, tiene la capacidad de hacer que ambos sujetos compartan el flujo de una experiencia a la cual vuelven mutua, incluso cuando estos dos momentos no se dan de manera simultánea. Se abre, así, un camino para contar historias no contadas, realzar intereses comunes, hallar puntos de encuentro e inspirar posibilidades diferentes de futuro (2). Es importante, entonces, definir a qué nos referimos con una comunicación para la reconciliación y la salud mental.

La *reconciliación* no es un concepto acabado, sino que puede entenderse, definirse y experimentarse de múltiples maneras. Existen tantas definiciones de reconciliación como contextos que la propician y en los que tiene lugar. Así mismo, hay variaciones según los mecanismos y significados

que le otorgan mujeres, hombres, niños, niñas, jóvenes, pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, personas mayores, personas en situación de discapacidad o personas con identidades de género diversas.

Una de las ideas más recurrentes vincula la reconciliación con un proceso principalmente psicológico y político, individual y colectivo, que involucra un cambio de actitudes que va desde la negación y el resentimiento hasta la aceptación y la confianza, el cese de la violencia armada, la restauración de la justicia y las garantías de no repetición, que nos permita el restablecimiento del tejido social, de las relaciones cotidianas no violentas y de la capacidad para trabajar de manera conjunta. Se entiende que este proceso debe estar acompañado por el diálogo en la diferencia, el reconocimiento de las narrativas de las partes en conflicto, la capacidad de sentir empatía por la situación del otro, la aceptación de responsabilidad, la disposición para restituir o reparar los errores y, en algunos casos, la expresión de arrepentimiento y la solicitud de perdón. Alcanzar cualquiera de estos pasos puede atenuar el malestar emocional de los implicados.

Pensar en la reconciliación en contextos como el colombiano nos obliga a considerar el momento histórico que atraviesa el país después de los acuerdos de paz entre el Gobierno nacional y las FARC-EP, coyuntura en la que la justicia transicional aparece como mecanismo institucional de impulso y búsqueda de posibilidades de reconciliación, a través de componentes como el esclarecimiento de la verdad, el reconocimiento de los daños causados por todos los actores del conflicto, la justicia restaurativa, la reparación integral a las víctimas y la no repetición de los hechos.

En este orden de ideas, hablar de reconciliación no solo implica hablar de perdón o de las acciones dirigidas a la reparación individual y colectiva de quienes han visto vulnerados sus derechos, sino también de todas aquellas acciones y actitudes que ayudan a reconstruir los lazos sociales rotos por el conflicto armado, como el diálogo en la diferencia; la reconstrucción de la memoria histórica del conflicto; la visibilización y tematización pública de las acciones de paz; el estímulo de la esperanza colectiva, la comprensión, la empatía y la confianza; el fortalecimiento del sentido ético y político de la ciudadanía; y la construcción de condiciones sociales, económicas, culturales y espirituales que propicien el bienestar integral de los ciudadanos. Creemos, sin embargo, que estas ideas no bastan para

entender o explicar la reconciliación, que está en permanente construcción y resignificación y que se hace tan necesaria en aquellas dinámicas sociales que históricamente han minado la convivencia y el bienestar social, han profundizado divisiones y generado discriminación, estigmatización y marginación de individuos y comunidades, como se evidencia con la xenofobia, el racismo, el sexismo y el clasismo, por mencionar solo algunos ejemplos.

Por otro lado, cuando hablamos de *salud mental*, no nos referimos solamente a la presencia o ausencia de trastornos; este concepto abarca al ser humano en todas sus dimensiones y es la base para el bienestar y el funcionamiento efectivo de individuos y sociedades. La salud mental implica una serie de posibilidades y recursos psicológicos y sociales para afrontar las vicisitudes y sufrimientos cotidianos; se asocia con el modo de pensar, la comprensión de la realidad y los comportamientos de un individuo o de una colectividad, que se expresan en prácticas concretas que la benefician o la contrarían. La salud mental es sinónimo de bienestar emocional e involucra interacciones humanas de calidad que favorecen condiciones de vida digna y de humanización. Su elemento central es la dimensión ética, de cuidado en las relaciones, la garantía de los derechos humanos, la capacidad de reconocimiento del otro y de responsabilidad con los demás y con el entorno (3).

Ese estado de bienestar es determinado por la interacción de múltiples factores personales y sociales, que van desde las características particulares de los individuos y las formas en que estos se desenvuelven en su medio, hasta las garantías que ese medio les ofrece para el despliegue de sus potencialidades. La salud mental requiere, por ejemplo, la existencia de factores materiales, como el empleo, la vivienda o la infraestructura vial, además de aspectos inmateriales como equidad, seguridad, esperanza, respeto por la diferencia y un capital social fortalecido, o sea, de posibilidades pacíficas de convivencia y solidaridad social.

Es, entonces, un concepto amplio en el que, si bien influyen particularidades étnicas, raciales, de clase, nacionalidad y género, también está atravesado por elementos transversales a toda cultura, como el cuidado de la vida y la defensa de los derechos humanos. De ahí que no solo el conflicto armado, sino todas las dinámicas de violencia que se presentan en el día a día dejen graves secuelas en la salud mental de los individuos

y las comunidades, pues generan dolor, sufrimiento, traumas y una serie de problemas y trastornos mentales, como duelos, depresión y ansiedad, al tiempo que deshacen el tejido social, destruyen los proyectos de vida y siembran desesperanza, desconfianza, indiferencia y aislamiento.

Por tanto, *comunicarnos sin daño* es una forma de sanar heridas, zanjar divisiones y mejorar la salud mental de quienes han vivido de forma directa o indirecta en medio de múltiples violencias y situaciones de discriminación, estigmatización y marginación.



Principios
orientadores

Los principios orientadores de este documento entrelazan aspectos indispensables para la comunicación, la reconciliación y la salud mental: el respeto por los derechos humanos, la resolución pacífica y democrática de conflictos, el fortalecimiento del tejido social y el cuidado y bienestar de los ciudadanos y de la sociedad, elementos que pueden potenciarse mediante los enfoques de desarrollo humano, acción sin daño, psicosocial y diferencial, teniendo en cuenta el interés común, la responsabilidad social y la ética comunicativa. Por ello, una *comunicación sin daño* asume estos enfoques como principios orientadores.

Enfoque de desarrollo humano

La comunicación con enfoque de desarrollo humano promueve la salud mental, desestigmatiza los trastornos mentales y contribuye a que las personas que los padecen puedan acceder a todas las oportunidades de desarrollo.

El enfoque de desarrollo humano reconoce que como titulares de derechos, los individuos y las comunidades necesitan desarrollar al máximo sus capacidades para lograr el bienestar físico, mental y social que se necesita para llevar una vida plena, saludable y creativa que les permita participar activamente del desarrollo y conseguir las metas que consideran valiosas. Por tanto, este enfoque entiende la transversalidad que tiene la salud mental en todos los aspectos de la vida como un pilar fundamental para el logro del desarrollo humano.

La capacidad de agencia, clave del desarrollo humano, es precisamente la que se ve aminorada ante un problema de salud mental. Los suicidios, la muerte prematura, la deserción escolar, las barreras para la educación, el impacto económico en el ingreso personal y en la capacidad para trabajar y hacer contri-

buciones a la economía nacional, son algunas de las consecuencias de los problemas de salud mental que afectan los tres indicadores principales del desarrollo humano: la esperanza de vida, los años esperados de instrucción y el ingreso nacional bruto per cápita. Sin embargo, los conceptos erróneos acerca de las enfermedades mentales han llevado a las personas que las padecen a ser estigmatizadas, por lo cual son discriminadas y marginadas.

Por esa razón, el desarrollo humano se ve amenazado tanto por los problemas en salud mental como por lo que se cree acerca de ellos. Aunque la mayoría de los trastornos mentales son tratables, y muchos son curables o prevenibles, una gran parte de las personas afectadas no recibe tratamiento ni atención. La estigmatización de la cual son objeto disuade a las personas de acceder a los servicios de salud mental, los cuales, a su vez, están estigmatizados (4).

Es por ello por lo que la comunicación con enfoque de desarrollo humano promueve la salud mental, desestigmatiza los trastornos mentales, y a los profesionales que los atienden, y contribuye a que las personas que los padecen no sean discriminadas ni marginadas, para que puedan ejercer sus derechos y acceder a todas las oportunidades de desarrollo.

Acción sin daño

El enfoque de acción sin daño plantea la importancia de fortalecer las capacidades que tienen todas las sociedades para construir una convivencia armónica y para gestionar las tensiones y las diferencias sin la mediación de la violencia (5). En la mayoría de las sociedades —incluso en aquellas inmersas en conflictos armados—, las personas tienden a buscar la resolución pacífica de sus conflictos cotidianos, lo que pone de manifiesto que, pese al conflicto, hay elementos que conectan a los miembros de la comunidad, incluso a aquellos que están en orillas opuestas.

El enfoque de acción sin daño supone que en toda comunidad coexisten factores conectores que

Comunicar con enfoque de acción sin daño implica visibilizar y exaltar las dinámicas que generan conexión entre las poblaciones para construir colectivamente escenarios de paz territorial.

generan unión y promueven la acción colectiva, y factores divisores, que profundizan los enfrentamientos y la desunión. Los factores conectores constituyen la trama desde la que se pueden emprender acciones de cuidado, reconocimiento, inclusión y libertad, mientras que los factores divisores implican formas injustas de sufrimiento físico o psíquico, exclusión o coacción. Adicionalmente, los sistemas, lugares e instituciones (como sistemas de comunicación y espacios de congregación); actitudes y acciones (como la tolerancia, la aceptación y la solidaridad); valores e intereses comunes (como la infraestructura); experiencias comunes; y símbolos y acontecimientos históricos, culturales, deportivos y artísticos, actúan como mecanismos de unión que favorecen la convivencia y la construcción de paz.

La comunicación con enfoque de acción sin daño visibiliza y exalta las dinámicas que generan conexión entre las poblaciones, la construcción de lazos de empatía, el reconocimiento y respeto de la diferencia, el diálogo entre opuestos y las raíces y aspiraciones compartidas.

Enfoque psicosocial

Comunicar con enfoque psicosocial requiere atender la historia, los contextos y las dinámicas que se tejen alrededor de los hechos.

La perspectiva del enfoque psicosocial parte de reconocer que el ser humano es, en esencia, un ser social, no solo porque precisa de otros para sobrevivir, sino también porque ellos hacen parte de su experiencia vital al definir aspectos de su personalidad, de sus miedos, sus alegrías, sus anhelos y su idea de sí mismo. El enfoque psicosocial enfatiza la relación e interconexión que existe entre los aspectos psicológicos (pensamientos, emociones, conductas) y la experiencia social (relaciones, tradiciones, normas, cultura) y busca superar la división entre lo individual y lo contextual (condiciones históricas, territoriales y sociales), para lograr comprensiones sistémicas de cuanto les sucede a las personas, las familias y las comunidades.

Con ello se le asigna un nuevo marco al trauma psíquico y se le da forma al concepto de trauma psicosocial, para hacer referencia a que la

herida que queda en una población tras experimentar la violencia política perturba sus relaciones sociales y se expresa en procesos que tienden a instaurar la desconfianza, la rigidez, el escepticismo y la violencia como forma de resolución de conflictos. Así mismo, reconoce que, si bien este trauma afecta a toda la sociedad, tiene características diferentes de acuerdo con las particularidades de los individuos (6).

Por tanto, la comunicación basada en este enfoque busca contribuir a resaltar la dignidad de las personas; mitigar, superar y prevenir los daños e impactos a la integridad psicológica y moral; reconstruir los lazos familiares y comunales; proporcionar confianza y seguridad; así como rehacer los proyectos de vida individuales y colectivos.

Comunicar con enfoque psicosocial requiere exhaustividad y responsabilidad; atender la historia, los contextos, las dinámicas que se tejen alrededor de los hechos; comprender que, ante el conflicto, las personas y comunidades reaccionan de modo diferente, y dependiendo de sus particularidades, alcanzan magnitudes distintas y hacen parte de sus formas peculiares de estar en el mundo, así como de configurarlo.

Enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, etnia, raza, identidad cultural, estatus socioeconómico, ubicación geográfica, religión, situación de discapacidad y condición legal, que una comunicación sin daño no puede pasar por alto, pues entender tales características permite una comprensión más profunda y precisa de vulnerabilidades, problemáticas, realidades y violencias que experimentan sujetos y colectividades; de sus necesidades; y de las potencialidades y capacidades con las que cuentan para afrontar la realidad.

Comunicar con enfoque diferencial permite una comprensión más profunda y precisa de las vulnerabilidades y realidades que experimentan los sujetos.

El enfoque diferencial, por otra parte, permitirá entender la exacerbación de las discriminaciones históricas y comprender las relaciones inequitativas entre razas, etnias, géneros y clases, así como las condiciones que reproducen y refuerzan las desigualdades.

Interés común

Una comunicación que se rige por el interés común entiende su labor como un servicio público, provee información e ideas confiables y relevantes.

Sin ser un concepto unívocamente definido, las múltiples nociones de interés común pasan por lo que genere un mayor beneficio para una mayor cantidad de personas, lo que al público le interesa, lo que las mayorías definan, lo que determinado valor supremo dicte o lo opuesto a la esfera privada (7). El término aborda la necesidad que tienen las sociedades de garantizar la satisfacción de sus necesidades —esenciales o de segundo nivel—, por lo cual desarrollan acciones, acuerdos y mecanismos encaminados a alcanzar el bienestar común, reflejado en servicios públicos universales y asequibles, un ambiente seguro y disponibilidad de recursos.

El aporte de la comunicación a este propósito consiste en proveer información e ideas confiables y relevantes, siempre que haya un entorno que permita la circulación libre y abierta de dichos contenidos. Una comunicación que se rige por el interés común entiende su labor como un servicio público y, en esa línea, expone la corrupción, promueve la transparencia y la rendición de cuentas de los poderes políticos y económicos, protege los intereses de los ciudadanos y se enmarca en el respeto por las personas, las normas comunes y las instituciones.

Responsabilidad social

El principio de responsabilidad social es aquel por el cual nuestras acciones se encaminan hacia el interés común, propenden por el bienestar social y, por tanto, evitan causar daño. Este enfoque se desprende de una conciencia individual, institucional u organizacional de la obligación de prestar un servicio público que aporte al desarrollo humano desde el rol que desempeña cada uno.

Para los ejercicios comunicativos, esta responsabilidad implica establecer estándares de calidad y visualizar los posibles efectos perjudiciales de lo que se comunica o de la manera en que se hace. Una comunicación socialmente responsable se interesa por reconocer las necesidades nacionales, se ve impulsada por los problemas de las poblaciones más vulnerables, despierta la empatía social hacia los excluidos, indaga soluciones a las principales carencias de la sociedad y activa mecanismos de autoevaluación. La selección de temas y fuentes debería, en consecuencia, favorecer la pluralidad de voces y dar un tratamiento profundo y perspicaz, tanto a los logros colectivos, como a las situaciones de crisis, ya que ambos contextos tienen el potencial de trenzar lazos y estimular acciones comunes.

La noción de responsabilidad social en personas o sistemas productores de contenidos comunicativos suele encontrarse en constante tensión con los derechos a la libertad de expresión y la libertad de prensa. Por esto, son fundamentales los compromisos que, en el caso de los procesos comunicativos, se establecen más de manera autodesignada que consensuada o impuesta, y que apuntan a las propias convicciones y la ética comunicativa (7).

La responsabilidad social implica establecer estándares de calidad, visualizar posibles efectos de lo que se comunica e impulsar las agendas de las poblaciones más vulnerables.

Comunicarnos sin daño implica plantearse debates éticos y autoevaluar las acciones e interacciones desde la óptica de valores fundamentales.

Los principios éticos buscan llevar a plenitud la dignidad humana (dimensión individual) y el desarrollo humano (dimensión colectiva), a partir de valores que rigen el comportamiento, las acciones y las decisiones. En el campo de la comunicación, dichos valores se construyen como la conjugación de las convicciones éticas de varios actores: el comunicador, sus superiores, las empresas de comunicación, las normas vigentes y el público, este último muchas veces actúa como generador y replicador de contenidos (8).

Diversas corrientes de enunciación y clasificación consideran la veracidad como la expectativa de que todo lo que se comunica conlleve una búsqueda por la verdad, la precisión y la exactitud, desarrollada mediante procesos que se rigen de equilibrio e imparcialidad; desde unas garantías de libertad, independencia y autonomía, que dependen tanto de la actitud del comunicador, como de condiciones externas. Otros principios fundamentales son la transparencia, referida tanto a posibles conflictos de intereses como a la separación entre información y opinión; la solidaridad o servicio público, que implica la responsabilidad de proteger y defender los derechos ajenos; y el orden, entendido como la propensión y promoción del respeto a las normas, la legalidad y las autoridades (9).

Estos valores se ven confrontados a diario por realidades políticas, como la libertad de prensa y el acceso a la información; económicas, como las dinámicas e intereses de los medios de comunicación; y jurídicas, como las tensiones que surgen entre privacidad y libertad de expresión. Retados por los nuevos horizontes que ha abierto el desarrollo tecnológico, por la creciente interactividad y el decreciente tiempo de atención, que trasladan el concepto de servicio público hacia la amplificación de lo que suena en la esfera pública, y cuestionados por la multiculturalidad, que pone en entredicho conceptos como el de imparcialidad, los principios de la ética

comunicativa siguen siendo útiles como derrotero para dirimir dilemas y afrontar decisiones editoriales (10). La *comunicación sin daño* no concibe procesos de producción editorial que eludan los debates éticos o el deber de autoevaluar las acciones e interacciones desde la óptica de dichos valores fundamentales.

**Reflexión previa
a la producción
*de contenidos
comunicativos***

Sobre sus creencias y cosmovisiones

Todos nos vemos a nosotros mismos y a los demás a partir de nuestra cosmovisión, y le damos sentido a nuestras vidas y a las relaciones según esta mirada. Las cosmovisiones son estructuras donde se encuentran nuestros valores, creencias y suposiciones. Su construcción parte de nuestras vivencias, aprendizajes e interacciones y se comunica tácitamente mediante mitos, leyendas, historias, narrativas, metáforas lingüísticas, cuentos de hadas, entre otros, a partir de los cuales se establecen las reglas básicas para darle un significado cultural compartido.

Al observar las historias, los rituales, los mitos y las metáforas que utiliza un grupo, podemos aprender de manera eficiente y profunda sobre las identidades de sus miembros y los significados, así como los puntos de conexión y divergencia. Aunque algunas cosmovisiones son percepciones simplificadas que parecen ser precisas y acertadas, pueden distorsionar la realidad y estrechar perspectivas. Estas percepciones dirigen la atención a cierta información, colorean las interpretaciones, influyen los recuerdos y dan forma a los juicios, las decisiones y las acciones (11).

Debido a que estas percepciones, hábitos, actitudes y prácticas culturales crecen con nosotros y hacen parte de nuestra cotidianidad, nos acostumbramos a ellas y las creemos ciertas y correctas, lo que hace más complejo detectarlas para desactivarlas. Cuando no somos conscientes de nuestras cosmovisiones y no las reconocemos, podemos tratar de imponérselas a los demás sin darnos cuenta. Más allá de implantar una forma de comunicación, imponer una cosmovisión puede menoscabar a un individuo o a una comunidad. De hecho, el daño puede amplificarse de forma inimaginable cuando se plasma en una pieza comunicativa. Por eso, tómese unos minutos, identifique las cosmovisiones propias y de otros y reflexione.

Reflexiones

- La calumnia, la desinformación y los malos entendidos pueden surgir cuando se tiende a buscar, priorizar e interpretar la información con el fin de confirmar creencias y suposiciones personales, ignorando alternativas contrarias que las rebaten o confrontan. En este caso, es importante evitar las suposiciones y las conjeturas y reflexionar sobre el lugar de enunciación, es decir, sobre la visión, los prejuicios y la opinión acerca de la realidad que se planea plasmar en una pieza comunicativa.
- Aunque compartimos reglas, derechos y deberes fundamentales, nuestras creencias no son uniformes. El respeto por la diversidad enriquece la sociedad y permite el establecimiento de pautas no violentas para gestionar y resolver conflictos sin forzar consensos. Antes de castigar, censurar o reprimir comportamientos o actitudes que no se compartan, es clave preguntar por las motivaciones que hay detrás de ellas e intentar ponerse en el lugar de la otra persona (12).
- Si bien las características relacionadas con el género, la etnia, la profesión, la orientación sexual, la raza, la cultura, la condición de víctima o victimario o el estatus económico son esenciales para describir una situación o un personaje, las etiquetas pueden llegar a ser limitantes en la medida en que generan estigmas, empobrecen la percepción que otros pueden tener de un individuo o de una situación, estimulan las divisiones y restringen la capacidad de empatía. Evitar las descripciones reduccionistas y propender por relatos amplios, rigurosos, contextualizados y libres de prejuicios es clave para evitar caer en sesgos relacionados con creencias y valores.
- En ocasiones, la visión dual de la vida (negro-blanco; bueno-malo, izquierda-derecha, etc.) facilita la toma de decisiones en el plano personal; pero cuando las dicotomías se difunden públicamente y sin matices, tienen el potencial de polarizar a la sociedad y de reactivar odios y violencias. Por ello, es importante pensar en situaciones inter-

medias, cuestionar los opuestos e identificar las emociones que subyacen a las visiones y actitudes extremistas.

- Existe cierta tendencia a darle un enfoque eminentemente pesimista o negativo a las piezas comunicativas. Cuando alguien posee ese sesgo negativo en su pensamiento corre el riesgo de transmitir esas sensaciones a sus interlocutores o a su público, lo que puede producir depresión o ansiedad (13).
- Aunque es sabido que los enfoques sensacionalistas son usados estratégicamente por algunos para captar la atención de las audiencias, también se ha encontrado que el uso masivo de ellos genera rechazo, indiferencia y apatía, además de ansiedad, depresión y desesperanza. Por el contrario, la difusión de información constructiva que a pesar de presentar situaciones complejas reporta la forma en que otros las han enfrentado, aumenta el nivel de esperanza en la población y estimula la participación comunitaria. Procure buscar elementos positivos en las situaciones frustrantes y difíciles. Mientras más lo practique, más factible es que se habitúe a hacerlo. No se trata de ser iluso o ingenuo, se trata de observar la realidad con todos los elementos que la componen (14-16).
- Una situación, por dramática que parezca, se compone de elementos negativos y positivos. Procure presentar un mapa completo de la situación y evite invisibilizar unos elementos en función de otros. Tenga en cuenta que es más probable que las percepciones y narrativas simplificadas aparezcan bajo condiciones de estrés y limitaciones de tiempo; hacer una breve pausa cuando más presionado se sienta es una estrategia efectiva.

Caso: Islas Fiji

Tradicionalmente, en las Islas Fiji se han valorado y apreciado, tanto para hombres como para mujeres, los cuerpos robustos y musculosos, por lo que se considera un halago decirle al otro que ha aumentado de peso, y es un gesto de buenos modales comer todo lo que se pueda durante una invitación a cenar. Por el contrario, la pérdida de peso y los cuerpos esbeltos son considerados señal de mala salud. Hasta antes de la llegada de la televisión en 1995 no se tenían los conceptos de dietas ni calorías, pero tres años después, ante la exposición a los modelos de belleza occidentales presentados en el único canal de televisión de las Islas, que transmitía series británicas, australianas y estadounidenses como Melrose Place y Beverly Hills 90210, se empezó a ver un cambio notorio en los hábitos alimentarios y la percepción de la imagen corporal entre las adolescentes de las Islas, quienes comenzaron a sentirse "muy gordas y corpulentas". Por ese motivo, muchas empezaron a hacer dietas y recurrieron al vómito como medida para controlar el peso. Esto derivó en la aparición de trastornos de la alimentación como la anorexia y la bulimia entre las adolescentes y en un rechazo a los valores propios de esa cultura (17).

El papel y el alcance que juega la cultura occidental en la vida de los adolescentes va más allá de las horas que dedican a ver televisión. Si bien para el desarrollo de los trastornos de alimentación se requiere de la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales, es a través de los medios de comunicación que se refleja ese entorno social y cultural donde la imagen corporal, el perfeccionismo y el control de apetito son apreciados.

El crecimiento de una cultura de celebridades, en su mayoría mujeres jóvenes idolatradas por sus cuerpos perfectos y criticadas por sus defectos físicos, crea una influencia poderosa poco saludable para muchos. En especial, para aquellos en riesgo de padecer algún trastorno alimenticio, en quienes la influencia de estos ideales culturales mantiene y perpetúa la enfermedad. Estar rodeado de imágenes de cuerpos hiperperfectos cuando la propia imagen corporal está distorsionada solo refuerza la idea de que el cuerpo habitado es repugnante. Por lo anterior, las personas se sienten avergonzadas y disgustadas consigo mismas, sus vidas están gobernadas por un miedo intenso y su autoestima es tan baja que a menudo sienten que no merecen vivir (18).

¿Cómo comunicar sin imponer creencias y cosmovisiones?

- Tenga en cuenta la diversidad cultural de las audiencias. Infórmese acerca de las comunidades a las que se va a dirigir. Investigue acerca de sus creencias, valores y tradiciones.
- Considere si su contenido puede ser una amenaza para la cosmovisión y los valores de su audiencia. Tenga en cuenta que entre más arraigada es una creencia, más contraproducente será este contenido.
- Presente las oportunidades o beneficios de aquellos hechos que pueden ir en contra de la cosmovisión de la audiencia. Enmarque los hechos de manera afirmativa respaldando los valores del público. Evite enfocarse en lo negativo, los hechos que amenazan una cosmovisión pueden fortalecer las convicciones iniciales.
- Busque satisfacer las necesidades comunicativas de diferentes públicos. Considere los vacíos que pueden existir en la información y llénelos con una explicación alternativa.
- Enfatique los hechos que desea comunicar en lugar de los mitos o creencias al respecto, así evitará que la gente se familiarice con estos.
- Advierta explícitamente que va a mencionar un mito para que las personas estén preparadas y sea menos probable que se vean influenciadas por información errónea.
- Si va a desmitificar, asegúrese de que su material sea simple y breve. Utilice un lenguaje claro y gráficos cuando sea apropiado. Si el mito es más simple y convincente que su desmitificación, será más atractivo, y correrá el riesgo de generar un efecto contraproducente (19).
- Consultar la opinión de otros colegas es una buena estrategia para nutrir sus piezas comunicativas. La opinión colectiva ayuda a tomar mejores decisiones y a enriquecer las perspectivas sobre un tema específico.
- Considere que no todas las personas piensan y sienten igual. Lo que para usted es dañino o adecuado no necesariamente lo es para los demás.
- Tenga en cuenta que la autoafirmación de los valores personales aumenta la receptividad de la audiencia. Por eso, reflexione acerca de ellas y los efectos que su pieza puede causar antes de comunicarlas a los demás.

Sobre las intenciones comunicativas

La intención dirige los hilos del acto comunicativo. Por ello, es necesario hacer una reflexión honesta sobre los propósitos que subyacen a esta para lograr mayor claridad y coherencia en el mensaje. Además, porque sus intenciones pueden obstaculizar o facilitar la producción de contenidos que favorezcan la salud mental y la reconciliación.

Imaginar una sociedad reconciliada nos obliga a preguntarnos quiénes somos, cómo actuamos, por qué y para qué comunicamos. Los medios de comunicación y la era digital han facilitado la configuración de nuevas formas de movilización ciudadana y la visibilización de voces históricamente excluidas del debate público. Sin embargo, también han permitido la propagación de conductas agresivas y excluyentes, de discursos antidemocráticos, racistas, xenófobos y contra poblaciones históricamente discriminadas que circulan, sobre todo, a través de internet.

Reflexiones

- Las emociones no son un problema, el problema es la canalización irreflexiva de estas, sobre todo cuando llevan al odio, al miedo, a la desesperanza o a la venganza.
- La falta de asertividad a la hora de expresar la indignación y el desacuerdo es uno de los grandes problemas que enfrentan los procesos comunicativos. Canalizar estas emociones a través del odio y la rabia no edifica, sino que aviva la polarización y obstruye la construcción de paz.
- Si bien el horror y la tragedia llaman la atención momentáneamente, a largo plazo producen desinterés y apatía. La información clara, bien contextualizada y que visibiliza soluciones a problemas genera mayor difusión e interés (20). Además de promover la salud mental, las piezas comunicativas con perspectiva esperanzadora alientan en sus receptores el interés por involucrarse y ser parte de la solución (21).

- Las declaraciones incendiarias y los apasionamientos extremos, que por lo general provienen de una parte sesgada de la realidad, desencadenan confrontaciones. En su lugar, es aconsejable acudir a análisis propositivos y reflexiones pausadas.
- Cuando en la decisión de comunicar prima el afán de visibilidad por encima del contenido, se ve afectada la calidad de este y la positividad de sus efectos.
- El proceso de selección de datos, soportes, imágenes y argumentos para construir la pieza comunicativa es un momento decisivo, que incide en el grado de precisión, balance y veracidad del producto resultante. Por eso, es importante cuidar que esta etapa no se haga buscando que todos los recursos se acomoden al punto de vista del autor o de alguien en particular, o empleando ese mismo criterio para descartar informaciones relevantes.
- Una revisión de las propias intenciones y emociones antes de empezar el proceso comunicativo ayuda a que el resultado sea una *comunicación sin daño* y con mayor equilibrio. Para esto, puede ser útil plantearse preguntas como: ¿cuál es mi punto de vista sobre el tema a tratar y qué influyó para que me formara dicha opinión?, ¿comunico para generar reflexión o para avivar emociones, para propiciar la comprensión de la realidad o para distorsionarla?, ¿busco validar las declaraciones o la posición de un tercero sin confrontarla?
- Es fundamental tratar la información con rigurosidad, haciendo un uso responsable, contextual y consciente de la misma, sin que las intenciones moldeen la información o las presiones de tiempo y lugar le resten claridad, pertinencia y veracidad.

Caso: Campañas políticas en la era digital

En el año 2016, medios de comunicación europeos y estadounidenses revelaron que la empresa Cambridge Analytica —una compañía que elaboraba campañas para marcas comerciales y para políticos, con las que prometía modificar el comportamiento de la audiencia a través del análisis de datos— compró a un particular datos privados de usuarios de Facebook, recolectados mediante un test de personalidad en dicha red social, para producir mensajes personalizados que les permitieron influir psicológicamente en los votantes de las elecciones, a favor de Donald Trump. En ese momento, la compañía aseguró haber borrado los datos y negó su uso en esa campaña. Estrategias similares se emplearon en el referendo acerca de la salida del Reino Unido de la Unión Europea y en el plebiscito para refrendar el acuerdo de paz firmado entre el Gobierno de Colombia y la guerrilla de las FARC-EP.

En situaciones de tensión y polarización, el miedo suele calar como motor principal de los contenidos comunicativos y es el combustible de acciones tomadas sin reflexión previa y suficiente. Por eso, las piezas que refuerzan las creencias propias exacerbando temores o resaltando teorías conspirativas que se diseminan con facilidad. En los tres casos, los mensajes que proliferaron en redes sociales —indistintamente de la posición— tenían un ingrediente de premeditación que configuraba de manera diferente el aspecto a destacar, el tono y el enfoque de la pieza según las creencias, prioridades y posibles intereses de cada persona, región o grupo objetivo.

El caso de Cambridge Analytica permitió conocer un método de tres pasos que refleja claramente la potencialidad de las intenciones comunicativas: análisis de personalidad mediante cuestionarios voluntarios sobre rasgos de comportamiento; cruce de dicha información con otros datos que se pueden obtener fácilmente en las redes sociales, como localización, gustos, género, raza, nivel socioeconómico, etc.; y, finalmente, diseño de mensajes de campaña personalizados para cada tipo de individuo, que lo incitarán a tomar determinada acción o a evitar otra (22, 23).

¿Cómo comunicar sin daño y cuidar la intencionalidad en campañas masivas?

- Tenga en cuenta que los sistemas de inferencia de perfiles individuales obstaculizan la autonomía. Todas las personas deben tener la libertad de tomar decisiones con base en argumentos e información suficiente. Cuando se ofrece información deliberadamente sesgada se excluyen detalles o elementos que son inconvenientes a la postura que se está defendiendo, con lo cual la toma de decisiones por parte del público no es autónoma.
- Presente posturas opuestas, esperanzadoras o complementarias. Evite limitar la información para persuadir a las personas. Recuerde que la mayoría de los públicos receptores no son conscientes de este proceso, y por ello se entorpece la democracia.
- Evite acudir a información falsa, tergiversada o incompleta.
- Céntrese en los argumentos, debates, hechos y reflexiones, no en las emociones. Evite exacerbar sentimientos negativos como el odio, miedo, indignación, rabia, e invitar a actuar a partir de ellos, con frases de tipo “no se deje, salga a votar de ‘x’ modo”.
- Absténgase —por el afán de transmitir un sentimiento— de realizar predicciones exageradas, con sustentos insuficientes o nulos, presentando un futuro fatalista que arraiga el miedo.
- Tenga en cuenta que las campañas que se centran en la contraparte, recalando sus posibles intenciones y presentándolas como el enemigo, le asignan mayor poder del que realmente tiene, a la vez que ocultan sus propios propósitos y desvían la atención del mensaje de fondo, que debería ser el que movilice.
- Evite emplear símiles descontextualizados o conexiones erróneas que distorsionan o simplifican la realidad como mecanismo para reforzar una idea.

**Recomendaciones
generales para
la producción
*y transmisión
de contenidos
comunicativos***

Si su intención es contribuir a la reconciliación, la convivencia y la promoción de la salud mental de los individuos y las comunidades a través de contenidos y piezas comunicativas, le sugerimos que sintonice sus agendas de investigación y opinión y sus prácticas de elaboración y transmisión de contenidos con las recomendaciones que encontrará a continuación.

Sobre la necesidad del contexto

El contexto se refiere al tiempo y el lugar donde ocurrieron los hechos, a los sujetos sociales involucrados en los acontecimientos, los procesos que han dado lugar a lo sucedido, sus implicaciones humanas, sociales, económicas, políticas, ambientales y culturales y su influencia en el entorno.

Los fenómenos que afectan la convivencia de una comunidad y producen nuevas necesidades de reconciliación deben abordarse como procesos complejos, resultantes de la interacción de múltiples factores y contextos que les conceden particularidades nacionales, regionales y locales y que se traducen en efectos y en formas diversas de experimentarlas.

Esta idea nos advierte sobre el riesgo de simplificar la realidad y de dejar de lado las especificidades contextuales, los intereses en juego y la variedad de relaciones y dimensiones que atraviesan tanto a las crisis sociales como a su superación. Con frecuencia, en la búsqueda por hacer más sencillas o comprensibles las realidades, se cae en la tentación de ver el mundo como una simple coexistencia de opuestos. Sin embargo, esta visión promueve los conflictos al arraigar la polarización, desconoce las posibilidades de paz al concebir las posturas como bandos irreconciliables, deshumaniza al otro al ignorar sus intereses y motivaciones, conduce a malentendidos y favorece los intereses discursivos de unos pocos (24-31).

Recomendaciones

- Procure hacer una investigación rigurosa y participativa. Considere que al descontextualizar y deshistorizar los hechos corre el riesgo de revictimizar, generar confusión o rechazo frente a posibilidades de comprensión mutua y superación; así mismo, puede incrementar estigmas o escalar conflictos.
- Investigue y evidencie las condiciones de vulnerabilidad que afrontaban las personas antes de ser victimizadas. Recuerde que la violencia física o directa no se da en el vacío, sino que suele ser resultado de violencias sociales, económicas y políticas. Eludir esta realidad comporta el riesgo de presentar los episodios de violencia o victimización como hechos criminales aislados, de negar su naturaleza sistemática y de ocultar su carga política.
- Trascienda lo episódico para investigar los antecedentes; los referentes territoriales, geográficos e históricos; y las articulaciones sociales, económicas, políticas, culturales, legales que subyacen a los episodios críticos de toda sociedad.
- Identifique los antecedentes que pudieron tener una relación de causalidad directa con respecto al hecho, y los que aportaron a moldearlo desde ángulos más lejanos.
- Consulte y contraste fuentes documentales, oficiales, expertas, académicas y testimoniales.
- Dé espacio a los puntos opuestos o complementarios de cada historia. Busque otros ángulos y diversos puntos de vista que permitan representar la realidad con todos sus colores, con sus particularidades, y no desde una visión de blanco/negro o desde la mirada de un solo actor.

- Tenga en cuenta que las distintas subjetividades y circunstancias particulares moldean el desarrollo de cada persona y, por tanto, sus decisiones, acciones y reacciones ante los hechos. Indague los contextos individuales, además de los colectivos.
- Tómese el tiempo necesario para investigar. La reconstrucción de los contextos necesita rigurosidad, paciencia y trabajo de campo.
- Analice los posibles impactos del suceso, tanto en lo colectivo como en lo individual.
- Compare situaciones, territorios y contextos similares para buscar aprendizajes y posibles soluciones.
- Pregúntese por qué ocurrieron los hechos. Esto le ayudará a recolectar la mayor cantidad de información posible del contexto para comprender los sucesos de manera integral.
- Indague la manera en que los sucesos significativos (positivos o negativos) han reconfigurado los contextos sociopolíticos de los territorios. No pierda de vista los poderes que allí confluyen, las tensiones entre diversos actores, así como las actividades y conflictos de intereses en los que sus habitantes están involucrados. Tenga presente que las víctimas o sus representantes también han entrado en el escenario público, político y que, a veces, sus actividades hacen parte de una trama que excede sus territorios o los intereses locales.
- Mantenga una mentalidad abierta. Una vez cosechado el contexto, es posible que la interpretación de los hechos y datos de la historia base, o incluso el enfoque, deban cambiar, aparecen nuevas prioridades y caen los prejuicios. De allí la importancia de indagar el contexto a profundidad.

Caso: Estigmatización territorial

Entre 1998 y 2002, el municipio de San Vicente del Caguán, Caquetá, hizo parte de la llamada zona de distensión, espacio que le fue otorgado a la guerrilla de las FARC-EP por el Gobierno nacional para adelantar las negociaciones de paz. El cubrimiento mediático de dichas negociaciones y de la zona de distensión condujo a que San Vicente del Caguán fuera estigmatizado como "territorio de las FARC-EP", y a que sus habitantes fueran señalados como colaboradores o auxiliares de dicha guerrilla. Falencias en la información de contexto para comprender las verdaderas dinámicas de dicho territorio y las razones de su escogencia para los diálogos, contribuyeron a que en el imaginario colectivo del país se fijara la idea de ese municipio como "paraíso de las FARC-EP y tierra de guerrilleros". Esto ocasionó que los sancicentunos tuvieran miedo de ser reconocidos por su lugar de nacimiento, por lo que muchos optaron por desplazarse a otros municipios para que en los registros de nacimiento o en los documentos de identidad no apareciera el nombre de San Vicente del Caguán.

La estigmatización territorial no solo impacta en quienes no han tenido ni tendrán una relación con el territorio, sino en los habitantes y en quienes entablan relaciones con ellos. El estigma de un territorio es una forma de deteriorar la identidad colectiva. Es una marca invisible, cuya amenaza se convierte en un criterio legítimo para evitar al otro, para impedir que se acerque y para tratar de mantenerlo lo más alejado posible. Una vez los habitantes del territorio conocen las descalificaciones o los juicios que recaen sobre ellos, deben aprender a enfrentar el modo como son tratados a causa de la estigmatización, lo que finalmente los lleva a ocultar o negar su lugar de procedencia y a sobrellevar el dolor y el miedo que causa la posibilidad de ser descubiertos. Tener que negar el lugar de procedencia es negar su propia identidad, negarse a sí mismos (32).

Si bien hay muchos estigmas que circulan en nuestra sociedad, aquellos que se irradian desde los medios de comunicación tienen la particularidad de legitimarlos en el espacio público, con el agravante de que no son difusos, sino que se refieren a un territorio y a una población identificable y localizada. El estigma territorial crea un sentimiento de indignidad que afecta la vida cotidiana, el vínculo entre espacio e individuos, las relaciones interpersonales y los propósitos individuales. Una visibilidad social desviada traerá consecuencias negativas al territorio, que se verán reflejadas en abandono, conflictos, ausencia de proyectos, entre otros.

¿Cómo comunicar sin daño acerca de un territorio y sus habitantes?

- Informe acerca de las realidades del territorio, la dinámica organizativa y los proyectos de vida.
- Evite asumir realidades que desconoce. Infórmese, pregunte y escuche. Respete la forma como los habitantes quieren ser identificados.
- Mantenga una narrativa equilibrada. Informe sobre los hechos violentos, pero también resalte aquellos de los que los territorios se sienten orgullosos.
- No generalice. En un territorio habitan múltiples realidades.
- Evite asociar un territorio con conceptos tales como inseguridad, delincuencia y amenaza. Cuídese de asignarle al territorio la sospecha de conductas delictivas. Recuerde que estos hechos pueden ser relacionados con una persona o un grupo de personas, pero no con la totalidad de la población.

Sobre la aproximación a las fuentes

Las fuentes son recursos imprescindibles para construir los relatos y contar las historias que deben ser contadas. Por tanto, el acercamiento a cualquier persona o comunidad durante el proceso de investigación y la construcción de piezas comunicativas debe estar mediado por el respeto, la ética de la escucha y el cuidado, sobre todo si se trata de personas o comunidades afectadas por eventos emocionalmente difíciles que los han llevado al límite de sus capacidades de afrontamiento y los han conducido a estados de desequilibrio y vulnerabilidad (33-35).

Si bien una buena entrevista comienza con una buena conversación, este recurso no es una charla casual. Entrevistar no es solo hablar con la gente; hay reglas, pautas y expectativas específicas, con las que se busca obtener información a través de una serie de preguntas, que parten en gran medida de la investigación que se haya realizado sobre la fuente y el tema a tratar.

Es así como el proceso de la entrevista comienza mucho antes de hablar con la persona cara a cara, por internet o por teléfono. Prepararse familiarizándose con la mayor cantidad de antecedentes e información posible ayuda a entablar una relación propicia con la fuente, y a hacerle preguntas relevantes que lo induzcan a hablar sobre la información que se quiere obtener. Sin embargo, también es importante estar preparado para que la entrevista vaya en una dirección diferente a la que planeó; escuchar y observar con atención le permitirá sortear estas situaciones.

Recomendaciones

- Priorice el bienestar de su interlocutor por encima de la curiosidad, la urgencia, el *rating* y el afán. Sea paciente y sensible.
- Reconozca las capacidades interpretativas, narrativas y de autorrepresentación de sus fuentes, así como el rol activo que tienen dentro de sus propias historias. Recuerde que los individuos y las comunidades no son simples objetos de investigación, sino agentes de sus propias vidas, entornos y experiencias.

- Indague por las prácticas y sistemas culturales de sus fuentes. Pondere las representaciones que sus fuentes tienen de sí mismas. De esa manera, no solo evitará transgredirlos, sino que ampliará las posibilidades de interacción con las comunidades.
- Manifiéstele claramente a sus interlocutores la intención y el alcance estimado de la pieza comunicativa que se dispone a construir y las razones por las que su relato es fundamental. Pregúnteles qué otras voces y personas podrían aportar a su construcción.
- Pregúntele a sus fuentes si están dispuestas a aportar con su relato a la producción de las piezas comunicativas. Evite presionar su participación.
- Busque un lugar tranquilo para hablar con sus fuentes, donde se minimicen las distracciones y las presiones. Muchas personas requieren intimidad, tiempo y un espacio que les permita estar seguras de que la expresión de su dolor no será juzgada, malinterpretada o usada de forma insensible.
- Evite direccionar, interrumpir o apurar los relatos de sus fuentes. Recuerde que ellas son conocedoras de sus propias vidas e historias.
- Considere la dificultad que tienen muchas personas para verbalizar las experiencias traumáticas que han vivido. Tenga presente el temor que pueden sentir para hablar sobre lo sucedido, especialmente cuando saben que su relato será difundido públicamente.
- Tenga en cuenta que no todos sus interlocutores están dispuestos a contarle todo. Evite forzar el testimonio y asuma el silencio como un derecho de la víctima. Al presionar emocionalmente a una persona o comunidad corre el riesgo de hacer daño y bloquear sus procesos psicológicos de tal manera que se rehúsen aportar a su investigación.
- Respete los límites físicos de las fuentes. Para eso, sitúese cerca de la persona, procure guardar una distancia apropiada y abórdela de ma-

nera respetuosa. Transgredir los límites personales establecidos por las personas para proteger su integridad puede suponer un acto de violencia.

- Intente mantener contacto visual adecuado con su interlocutor mientras dialogan y demuestre, a través de sus gestos, que está en sintonía con el relato. Recuerde que la escucha atenta y activa puede llegar a ser un gesto tan empático y poderoso como un abrazo.
- Cuide su lenguaje corporal. Procure ser consciente de este y evite gestos de desagrado, sanción, incredulidad, ansiedad, entre otros, que pueden afectar a su fuente.
- Procure iniciar la conversación con preguntas sobre temas generales que le permitan crear un clima de confianza para luego indagar sobre aspectos más precisos.
- Aprenda a hacer preguntas. Intente que sean lo más breves posibles. Prefiera las preguntas abiertas que conducen a respuestas de sí o no. Deje hablar a su fuente.
- Evite juzgar lo que su interlocutor piense, diga o sienta. No utilice frases como “no debería sentirse así” o “debería sentirse afortunado de sobrevivir”. Tenga en cuenta que cada persona lleva adentro un universo emocional distinto y sus formas de enfrentar y procesar la violencia no son iguales.
- Procure mantener la calma frente a expresiones como llanto, ansiedad o ira. Evite mostrarse inquieto. A veces, la serenidad es la manera más efectiva para apoyar emocionalmente a su interlocutor.
- Permita la libre expresión de las emociones y muéstrese empático ante ellas. Evite trivializar, forzar o simplificar los problemas emocionales de las personas o de las comunidades. Recuerde que, en muchas ocasio-

nes, las respuestas que usted busca no solo se expresan en palabras, sino también a través de los gestos emocionales de su interlocutor.

- Comunique a sus fuentes cuándo se publicarán los contenidos que ayudaron a construir con sus relatos y comparta con ellos copias de las piezas comunicativas. Esto las dignifica y es una forma de retribuir su participación de forma respetuosa.
- Asegúrese sobre la conveniencia o no de divulgar la identidad de sus fuentes, bajo la premisa de que es más importante la vida de la fuente que el contenido periodístico. Tenga presente que las personas y comunidades violentadas pueden estar en condición de fragilidad y podrían volver a ser perseguidas por el hecho de relatar su historia.
- Considere el uso de las medidas de seguridad y protección de la identidad de la fuente, como cambio de nombre, distorsión de imagen y sonido, entre otros.

Caso: Violencia sexual

Una mujer fue violada por miembros de un grupo armado durante la ocupación de su pueblo, hace unos meses. Según declaraciones previas de otros habitantes del pueblo, este acto fue perpetrado como herramienta de guerra y como forma de intimidación hacia la mujer por haber ido a solicitar que le devolvieran a su hijo reclutado por ese grupo. La mujer ha decidido hablar sobre lo ocurrido y usted va a entrevistarla.

La violencia sexual es una de las experiencias más traumáticas que una persona puede vivir. Afecta su identidad, su autoestima y las formas en que se relaciona con los otros y con el mundo. Es fuente de miedo, desconfianza e intenso sufrimiento y puede producir serias secuelas en su salud mental, como trastornos de ansiedad, depresión y estrés postraumático. Además, es usual que las víctimas de violencia sexual experimenten culpa, vergüenza, rechazo y estigmatización, no reciban apoyo, y vivan su dolor en medio del silencio y la soledad (36).

La violencia sexual es violencia, no sexo. Cuando es usada como arma de guerra, es un método para aterrorizar, controlar y humillar a las poblaciones atacadas, además, puede fracturar los vínculos familiares y comunitarios. En algunos casos, el abordaje insensible de este tema puede llevar al suicidio o al asesinato de una víctima.

Informar sobre violencia sexual implica no solo encontrar el lenguaje adecuado, sino también el contexto y la sensibilidad para comunicar un trauma que es a la vez profundamente personal pero también una cuestión de política pública, dado que ha cargado por siglos el estigma, el silencio y la represión. Por tanto, comunicar hechos de violencia sexual requiere una sensibilidad especial, habilidades para entrevistar y conocimiento sobre las víctimas, los perpetradores, el derecho y la psicología.

¿Cómo comunicar sin daño sobre hechos de violencia sexual?

- Infórmese detalladamente sobre los posibles impactos y causas de la violencia sexual. Investigue las condiciones y circunstancias locales. Fomente la denuncia y la solicitud de ayuda.
- Absténgase de presionar a la persona para que hable de lo sucedido. Nadie debería verse obligado a hablar de una experiencia tan traumática. Respete el derecho de la víctima a negarse a la entrevista.

- Sea justo y realista. Evite decirle que hablar va a ayudarlo a procesar su dolor o que con su testimonio va a ayudar a otras personas. Explíquelo claramente el tipo de historia que planea escribir.
- Establezca un ambiente de confianza y seguridad durante la entrevista con la víctima. Realice la entrevista con el mínimo de personas necesario. Péguntele a la persona si, durante la entrevista, desea estar acompañada por alguien cercano o del mismo género.
- Inicie la conversación de manera general antes de tratar directamente los hechos de violencia sexual. Recuerde que, al relatar su experiencia, la persona puede revivir el trauma, así como el dolor y el miedo asociados. Nunca diga que sabe cómo se siente, no es así. Manifiéstele lo difícil que debe ser para ella hablar de lo sucedido.
- Tenga presente que las víctimas sobrevivientes de violencia sexual pueden tener recuerdos fragmentados o incluso haberlos bloqueado por completo. Los relatos incompletos y contradictorios son expresiones de la lucha personal por darle sentido a lo sucedido.
- Evite cualquier expresión o comentario en la entrevista y en la pieza comunicativa que sugieran alguna responsabilidad por parte de la víctima, tales como “el uso de ropa insinuante motivó la agresión” o “ella se lo buscó”.
- Piense en la seguridad de la víctima. Evite divulgar detalles de los hechos y respete la privacidad de la persona. Considere la pertinencia de publicar el rostro de la víctima, imágenes o videos que permitan su identificación.
- Contextualice la historia. Presente la violencia sexual como parte de un problema social, del conflicto armado o de la historia de una comunidad. Evite presentarlo como un caso aislado. Identifique las narrativas que generan reflexiones sociales sobre el fenómeno. Abogue por la disminución del estigma y los señalamientos a las víctimas de abuso sexual.
- Visibilice tanto el dolor padecido por las víctimas como las formas de superarlo. Incluya información sobre instituciones y lugares donde las personas pueden solicitar apoyo en caso de violencia sexual.

Sobre el uso del lenguaje y la transmisión de contenidos

Las palabras construyen realidades, crean universos, validan prácticas, pero también pueden promover la violencia, profundizar divisiones, alentar odios y generar estigmas.

Al hablar o al escribir sobre algún tema, la mente de quien está tratando de comunicar podría generalizar, omitir o distorsionar, pues esto facilita su proceso de expresión, pero, a la vez, simplifica la información, de tal manera que el mensaje transmitido resulta incompleto, impreciso, equívoco, sujeto a múltiples interpretaciones, fuente de malentendidos, confusiones y conflictos. Generalizar, omitir o distorsionar son fenómenos cotidianos que generan malestar en las relaciones interpersonales y producen desinformación, divisiones, polarización, estigmatización y exacerbación de conflictos, cuando dichos mensajes imprecisos son transmitidos a un público amplio.

Recomendaciones

- Evite el uso de cuantificadores universales (siempre, nunca, jamás, todos, nada, nadie, ningún) y operadores modales (debería, tiene que, hay que) para no generalizar. La *generalización* es un proceso por el cual tendemos a tomar algunos elementos de una experiencia, situación o persona y los extendemos al resto de experiencias, situaciones o sujetos que nos resultan similares, sin tener en cuenta la existencia de excepciones o particularidades. Por tanto, apele a porcentajes y a casos precisos. Indague en profundidad y piense en posibles excepciones.
- Procure incluir en sus afirmaciones qué, quién, cuál, cómo, cuándo y dónde. La *omisión* es un proceso que permite eliminar toda aquella información que no nos es relevante, nos pasa inadvertida o no se adapta a nuestro sistema de creencias, aunque pueda no ser así para nuestros interlocutores. Frases como "cualquiera sabe que no es posible alcanzar la paz con cierto tipo de personas" implican omisiones al no especificar a quienes se refiere con "cualquiera" y "cierto tipo de personas", lo que ocasiona que cada uno lo interprete a su manera.

- Revise los supuestos sobre los que basa sus afirmaciones y reflexione sobre sus creencias acerca de las relaciones de causalidad en ciertas situaciones. La *distorsión* es una representación diferente de la realidad con respecto a lo percibido por medio de los sentidos. Al distorsionar se tiende a cambiar datos, a no recordarlos con exactitud o a añadir nuestra propia interpretación. Frases como “si no quiere hablar es porque tiene algo que esconder” es un claro ejemplo de distorsión en el que se asume que un hecho es consecuencia de otro, sin los suficientes elementos para juzgarlo. Así, puede generar daño a la persona de quien se habla.
- Tómese un tiempo para pensar en las palabras que va a utilizar. Evite la incontinencia comunicativa. Recuerde que lo que usted dice puede ser interpretado por los demás de una manera distinta. Todos interpretamos a partir de nuestra propia experiencia y reaccionamos conforme a tales interpretaciones.
- Procure utilizar un lenguaje que sea comprensible para todos los públicos. No abuse de lenguajes técnicos, especializados, jurídicos o militares. Busque formas de narrar que faciliten al público la comprensión de la información (37, 38).
- Tenga presente el significado de las palabras, las implicaciones que pueden tener y el contexto en el que las va a utilizar. Recuerde que para resarcir los efectos del daño causado por una palabra o un contenido nocivo hacen falta muchas palabras y acciones.
- Indague sobre el origen de las palabras y las expresiones. Tenga en cuenta que hay expresiones que, aunque se han utilizado durante mucho tiempo y hacen parte de la cotidianidad, provienen de discursos de exclusión o discriminación. Elimine el lenguaje que tergiversa u ofende.
- Evite el uso de la primera persona del plural. Por ejemplo: “ganamos el partido”.

- Use la voz activa, no la voz pasiva. Manténgase alejado de las oraciones pasivas donde no hay un tema claro. A veces es más fácil usar la voz pasiva para no responsabilizar a nadie de los hechos. Tenga en cuenta la importancia de contar con sujeto, verbo y predicado. Por ejemplo, exprese que “El Parlamento ratificó el proyecto de ley que otorga a las mujeres el derecho al voto” y no “las mujeres ganaron el derecho al voto”.
- Evite utilizar juegos de palabras. Recurrir a los juegos de palabras puede hacer atractiva la publicación y generar interés en la misma; no obstante, pregúntese si con eso está ofendiendo a los sujetos, está reforzando prejuicios sociales o está provocando que las personas sean sujeto de violaciones de derechos.
- Tenga en cuenta que las personas pertenecientes a poblaciones históricamente discriminadas desean ser representadas y nombradas de la forma como conciben y entienden su historia.
- Movilice los rótulos que han cristalizado identidades y reforzado estigmas. Intente buscar otras palabras para describir la realidad y para referirse a quienes sufrieron la guerra y a quienes la perpetraron pero están dispuestos a darle un rumbo diferente a sus vidas.
- Evite usar un lenguaje sexista y excluyente que agudice la discriminación hacia las mujeres, las desigualdades e inequidades de género.
- Procure transmitir mensajes de reconciliación y convivencia pacífica para darle un giro esperanzador a sus narrativas. Recuerde que pensar la posibilidad de un país reconciliado implica también imaginarse nuevas formas de narrarlo y de contar sus historias.
- Presente la reconciliación como un compromiso y una responsabilidad de todos. La reconciliación es una construcción común y requiere legitimidad y motivación colectiva, es decir, un ambiente social favorable.

- Tenga presente el potencial que tiene la indignación para movilizar. Del lenguaje usado para expresarla dependen el tipo de emociones que se movilizan y sus efectos constructivos o destructivos.
- Descarte descripciones detalladas cuando se refiera a hechos de violencia como asesinatos, masacres, torturas y violaciones. Recuerde que narrar en detalle con fines sensacionalistas y sobreexponer la intimidad de las personas o de las familias y allegados puede derivar en su revictimización. Tenga en cuenta que la publicación de detalles sobre hechos violentos puede ser traumático para la víctima, para su familia y para la audiencia.
- Evite glorificar o justificar actos o conductas violentas con sus narrativas. Recuerde que buscar los porqués, evidenciar los antecedentes y ubicar en contexto los hechos ocurridos no equivale a excusar a los perpetradores.
- Procure publicar mensajes de comprensión y acompañamiento a las personas que han padecido hechos de violencia. Recuerde que la solidaridad y la empatía son condiciones indispensables de la reconciliación.
- No bromea sobre tragedias, desastres o violaciones de derechos humanos. Recuerde que las personas que han vivido directa o indirectamente estas situaciones están sufriendo. Proporcione información sobre recursos, instituciones y vías de atención y ayuda para las personas y comunidades afectadas. Así mismo, informe sobre los indicadores de riesgo que alerten sobre nuevas situaciones y promueva las consultas a servicios de salud mental para quienes lo requieran.
- Evite expresiones que no aportan claridad a la descripción, porque resultan ambiguas, debido a los múltiples significados que pueden evocar en el público. Intente buscar adjetivos precisos, cuyo uso no promueva el estigma o el rechazo de individuos o colectivos.

Caso: Expresiones que hacen daño y profundizan estigmas en salud mental

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha estimado que una de cada cuatro personas en el mundo tendrá algún trastorno mental a lo largo de su vida. Sin embargo, las personas con trastornos mentales han sido históricamente estigmatizadas, discriminadas y marginadas. Los conceptos erróneos respecto de los problemas de salud mental han hecho que las personas que los padecen sean consideradas incapaces de tomar decisiones o violentas, por lo que deben ser aisladas de la vida social. La estigmatización de la cual son objeto las hace propensas a ser víctimas de violencia y abuso, así como blanco de restricciones en el ejercicio de sus derechos civiles y políticos. Además, tienen acceso restringido a los servicios de salud, y otros servicios sociales, y enfrentan barreras para el acceso a la educación, a las oportunidades de empleo y otras fuentes de generación de ingresos. En tanto se cree que no es posible recuperarse, los recursos no están dirigidos a brindar un tratamiento adecuado y son insuficientes para prevenirlos.

Los medios de comunicación juegan un papel fundamental en la percepción que la sociedad tiene de la realidad. Pues cuentan con la capacidad de reforzar prejuicios y estereotipos, pero en esa misma medida también pueden luchar contra ellos. En el ámbito de la salud mental, todavía existen muchas ideas erróneas y mitos que contribuyen a crear estigma en las personas con trastornos mentales. Es importante que los medios sean conscientes de que el tratamiento mediático o digital que dan a la salud mental puede evitar la discriminación y contribuir a que sean ciudadanos de pleno derecho.

Utilizar las palabras adecuadas, ofrecer información de carácter positivo que promueva la salud mental, evitar el uso de imágenes estigmatizantes, ofrecer datos contrastados y permitir que sean las personas las que cuenten sus propias historias son algunas de las claves para ayudar a romper el estigma que existe sobre los problemas de salud mental (39).

¿Cómo comunicar sin daño y romper el estigma sobre los problemas de salud mental?

- Documentétese antes de reproducir estereotipos. Tenga en cuenta que las personas con problemas de salud mental no son violentas o agresivas debido a su problema de salud, no son irracionales, no tienen doble personalidad, no

tienen por qué ser genios o artistas. Son personas que pueden trabajar, tener hijos y amistades, igual que cualquier otra persona.

- Evite hablar de “enfermos mentales”, esto reduce a la persona a una sola etiqueta sobre la cual gira su vida: la enfermedad. Refiérase a ellos como personas con problemas de salud mental o personas con trastornos mentales. De esta forma, se muestra el problema de salud mental como una circunstancia más de la persona.
- Muestre a las personas con problemas de salud mental de manera integral. Evite etiquetarlas sustantivando su condición refiriéndose a ellas como “un esquizofrénico”, “una anoréxica”, “un depresivo”.
- Evite el uso inapropiado de términos de la salud mental en otros contextos para describir situaciones, personas o cosas. Por ejemplo, evite referirse a una situación o una persona como “esquizofrénica” para adjetivar una situación caótica o irracional. Existen otras expresiones que transmiten el mismo significado y no contribuyen a la estigmatización.
- Evite titulares alarmistas o morbosos donde simplifique la información haciendo referencia a un problema de salud mental. Por ejemplo, “La traumática vida de Pedro Pérez: una vida llena de excesos, maltrato y un trastorno bipolar”. Procure hablar de los trastornos mentales con naturalidad.
- Tenga en cuenta que un trastorno mental subyacente no siempre es relevante en el relato, pero una etiqueta sí puede oscurecer la verdadera historia.
- Recurra a fuentes veraces para transmitir información exacta. Evite confundir un trastorno mental con otro tipo de problemas de salud que pueden causar discapacidad. Tenga en cuenta que los problemas de salud mental no implican menor capacidad intelectual.
- Representar visualmente los problemas de salud mental puede resultar complejo. Los trastornos mentales no cambian el aspecto físico de la persona y por tanto son “invisibles” a la mirada del lector o del espectador. Sin embargo, evite suplir esta peculiaridad con imágenes sensacionalistas que aumenten el estigma. Sea creativo y muestre la salud mental en positivo.

- Visibilice las capacidades de las personas con problemas de salud mental. Evite presentarlos como personas dependientes y poco autónomas. Esta visión paternalista y lastimera limita el ejercicio de sus derechos, el acceso a las oportunidades de generación de ingresos y las relaciones.
- Rompa el falso vínculo entre la violencia y los trastornos mentales. Las personas con problemas de salud mental tienen la misma probabilidad de cometer un acto violento que cualquier otra. Es más frecuente que las personas con problemas de salud mental sean víctimas de agresiones, malos tratos y abusos, que responsables de cometer actos violentos.
- Evite culpabilizar a los familiares o la propia persona por su conducta. Un problema de salud mental se debe a un conjunto de factores biológicos, psicológicos y sociales, y en ningún caso es culpa de la propia persona o de su familia.
- Permita que los protagonistas hablen. Deje que las personas con problemas de salud mental sean quienes cuenten sus experiencias. Es importante conocer sus testimonios y dejarles un espacio no como víctimas o pacientes, sino como protagonistas, dueñas de sus vidas, con los mismos derechos y obligaciones que el resto de las personas.
- Evite referirse a las instituciones donde se presentan servicios de salud mental como manicomios o psiquiátricos y evite utilizar expresiones como estar “recluido” o “encerrado” en estos lugares. La estigmatización de la que son objeto estos servicios disuaden a las personas con problemas de salud mental de consultar.
- Cuide el lenguaje que utiliza, no frivolicé los problemas de salud mental. Evite usar términos como loco, demente, perturbado, lunático, trastornado, paranoico, bipolar, maniático.
- Promueva las consultas a los servicios de salud mental y brinde información acerca de dónde buscar ayuda.

Sobre la denuncia y la vigilancia

En situaciones de orden público o ante la agudización de problemas políticos, económicos y sociales subyacen fallas estructurales que obstaculizan la reconciliación, la superación de la guerra y la convivencia (40). Denunciar dichas cuestiones de fondo y mantener una mirada vigilante frente al cumplimiento de proyectos de desarrollo, políticas públicas, promesas de campaña, acuerdos internos y externos del país, etc., es una labor que no solo fortalece las posibilidades de reconciliación, sino que ayuda a evitar la repetición o perpetuación de las razones que dan origen a los conflictos.

Realidades como la corrupción, el narcotráfico, el tráfico de armas, de personas, la persecución de líderes sociales, los sistemas de cartelización y monopolios mantienen a actores sumamente poderosos en una posición de captura efectiva, práctica, mental, e incluso cultural frente a las comunidades. De allí que la información veraz sea una herramienta poderosa, pues trae a la luz estas irregularidades y empodera a las sociedades para tomar decisiones autónomas y exigir el cumplimiento de sus derechos.

Recomendaciones

- Atienda las preocupaciones de los ciudadanos y agendas sociales que promueven los determinantes de la salud mental: educación, salud, vivienda, transporte, infraestructura, reformas rurales, etc.
- Vigile la forma como se invierten los recursos para evitar manejos corruptos. Contribuya al desarrollo del control social y la veeduría, a la forma como se aplica la legislación, las políticas públicas en los territorios y la transparencia en el manejo de los recursos.
- Denuncie el surgimiento y el accionar de nuevos grupos armados y las discriminaciones y violaciones a los derechos humanos que persistan.
- No apresure conclusiones. Antes de efectuar una denuncia por cualquier medio, asegúrese de haber recogido elementos suficientes —según la disponibilidad de información— y contrastantes.

- Perciba con escepticismo cada dato, cada rumor, cada declaración, cada filtración, incluso lo que ven sus propios ojos, y verifíquelo, contrástelo. El afán de inmediatez puede hacer que se extraigan conclusiones erróneas o se vea solo una porción de la realidad.
- En sus apuntes o archivos mantenga una clara diferenciación entre lo que son hechos comprobables y lo que es interpretación, hipótesis y conjeturas (41).
- Permanezca alerta a las promesas, propuestas y planes que anuncian las autoridades o los particulares, para que, en el tiempo oportuno, pueda verificar su cumplimiento.
- Compare la situación de los territorios antes y después de determinado hito (crisis social, desastre natural, conflicto, cambio de gobierno, plan de restauración o desarrollo, etc.). Para esto, recolecte constantemente información y datos comparables y confiables que permitan identificar alertas.
- Preste atención a la manera en que se configuran las relaciones de poder y acción entre las autoridades, instituciones, empresas, particulares y organizaciones de la comunidad. Esto le dará pistas sobre posibles focos de denuncia y elementos para comprender mejor las dinámicas de la sociedad.
- Al hacer denuncias, o pesquisas para vigilar los poderes público y económico, tenga en cuenta las recomendaciones sobre la importancia del contexto, la aproximación a las fuentes, la presunción de inocencia, el manejo de datos y de imágenes.

Caso: Lanzamiento de un nuevo proyecto de interés social

El alcalde de su ciudad invitó a una rueda de prensa para hacer el lanzamiento del nuevo proyecto de inversión en un sector golpeado durante años por la violencia, en el cual se quiere recuperar el respeto por la vida y la convivencia. El proyecto incluye viviendas de interés social, nuevas redes de acueducto e internet y un centro comunitario.

Tanto antes de asistir al evento, como durante y después del mismo, tenga presente la responsabilidad social de su labor y, por tanto, su deber de ejercer vigilancia sobre los diversos poderes.

¿Cómo comunicar sin daño cuando se informa sobre políticas públicas?

- Hable con la comunidad para conocer sus expectativas frente al proyecto. Indague si este verdaderamente responde a las necesidades del lugar y qué otras carencias identifica la población.
- Observe la zona e indague si es la más apropiada para las condiciones del proyecto. Piense qué calidad de vida tendrán quienes sean beneficiarios en cuanto a aspectos como cercanía y acceso a red hospitalaria, salubridad de la zona, posibilidades de escolaridad, transporte, seguridad, etc.
- Pregunte a las autoridades sobre los criterios con los que se tomaron decisiones cruciales del proyecto: ubicación, fechas, origen de los recursos, etc., y sobre la manera en que se llevará a cabo su ejecución.
- Infórmese a profundidad sobre el marco legal y ejecutivo del proyecto. Conózcalo con lujo de detalles y esté atento a cualquier cambio sustancial.
- Haga seguimiento de todo el proceso.
- Examine los pliegos de condiciones de la contratación. Estos deberían ser claros, dar suficiente tiempo a los oferentes y permitir que se presenten suficientes proponentes, para lo cual, las condiciones no deben ser demasiado restringidas de modo que solo un posible contratista encaje en ellas.
- Contraste lo que anunció el alcalde en su rueda de prensa con lo que finalmente se contrate.

- Revise al detalle la conformación accionaria de los proponentes, sus trayectorias, sus redes empresariales y políticas, sus posibles conexiones con funcionarios de la administración encargada del proyecto (relaciones familiares, trayectoria laboral, financiación electoral, etc.).
- Conozca al interventor contratado y observe su labor. También, investigue su trayectoria y nexos políticos y comerciales.
- Vigile el cumplimiento en la ejecución del proyecto, tanto en lo referente a su duración, como en las características anunciadas y los costos (valor total, posibles adiciones a los contratos y precios de los productos y servicios incluidos).
- Hable con los beneficiarios a medida que se hagan las entregas, para conocer su experiencia y la calidad del proyecto, escuchar posibles denuncias y darles trámite investigativo. Corrobore todo personalmente.
- Solicite listados de beneficiarios y verifique que cumplan con las características socioeconómicas previstas. Proteja los datos privados.
- Mantenga el contacto con las personas de la comunidad, pues serán una fuente valiosa para hacer el seguimiento.

Sobre la comunicación digital

La comunicación digital facilita el acceso a la información y a grandes cantidades de datos actualizados de manera constante, acerca las posibilidades de educación, amplía los canales de comunicación e interacción, impulsa la movilización y el empoderamiento de la ciudadanía, tiende lazos y propicia las condiciones para la construcción de comunidad, acorta brechas, crea nuevos atriles de expresión para los ciudadanos, quienes antes se percibían mayormente como receptores y hoy son gestores y transmisores de información.

Este escenario de apropiación de tecnologías de información y comunicación por parte de cada vez más personas nos impone grandes retos como sociedad. Desde las fluctuaciones acerca de la conveniencia de regular o autorregular los contenidos, hasta la disyuntiva de cómo reconocer lo que es falso o verdadero, inocente o amañado, cabal o impreciso (42); pasando por el creciente descrédito de los medios de comunicación.

La comunicación digital ha acelerado la difusión de contenidos, tanto los realizados con rigor y responsabilidad, como los que transmiten informaciones falsas, falseadas, tergiversadas. De allí, la importancia de verificar y confrontar los insumos que se recaban a través de internet. En este fenómeno confluyen elementos como la intencionalidad, el grado de falsedad, los métodos usados y las motivaciones, que dan origen a diversos tipos de desinformación (43, 44):

- La sátira o parodia, que no pretende engañar, pero puede generar confusión, imprimiendo en la mente del público un imaginario exagerado con respecto a la realidad o causando dificultad para diferenciar lo cierto de lo falso.
- Los contenidos engañosos, que desorientan para inducir conclusiones; por ejemplo, cuando se agregan detalles o contextos falsos a una historia verdadera, con el fin de arraigar estigmas hacia minorías como migrantes, población LGBTI, afrodescendientes, indígenas, etc. Otros hacen interpretaciones amañadas de datos y cifras para generar distorsión.

- Videos o audios impostados (conocidos en inglés como *deep fake*) en los que se suplanta, mediante insumos tecnológicos, la voz de personas reconocidas para involucrarlas en determinada situación o mensaje.
- Contenido manipulado, como imágenes o videos que han sido alterados o totalmente fabricados, en los que la intención es mentir.

Sin embargo, no toda falsedad es malintencionada. Hay casos de informaciones erróneas que se producen y difunden con rapidez a través de redes y medios digitales, debido a diversas circunstancias como premuras, mitos urbanos y recorridos múltiples que van deformando la información. Para esto, es fundamental fortalecer los principios éticos y evaluar las dinámicas de producción.

Los algoritmos de plataformas digitales como buscadores, redes sociales y algunos portales web están diseñados para ofrecer información personalizada, de acuerdo con los rasgos y costumbres de cada usuario. Mientras esto simplifica los tiempos de búsqueda, también desencadena un fenómeno de aislamiento que termina por limitar el acceso a información diversa, forjar en las personas la idea de que sus creencias son las más fuertes, y tienen más adeptos de los que la realidad mostraría, y ofrecer una oportunidad para quienes buscan manipular audiencias. Estas consecuencias tienen un efecto arraigante en la polarización y los apasionamientos que desconocen puntos de encuentro.

Recomendaciones

- Evalúe con su equipo editorial la conveniencia, el modo y el momento de hacer alusión a rumores que circulan en las redes sociales. El solo hecho de mencionarlos, así sea para desmentirlos, suele darles un impulso con el que logran su objetivo de difusión masiva (45).
- Recuerde que la preponderancia de lo digital ha moldeado el imperio del clic, entendido como un afán predominante por obtener números de vistas, *likes*, comentarios y reproducciones masivas de los contenidos web.

- No se deje llevar por el afán, la búsqueda de clics o el miedo a perder la primicia. Indague, verifique y contraste con suficiencia antes de publicar, compartir o difundir. Que la inmediatez no le gane a la calidad.
- Evite caer en prácticas como el llamado ciberanzuelo, en el que se emplean titulares o imágenes en miniatura altamente atrayentes, que apelan a la curiosidad del lector, quien se ve inducido a hacer clic, para descubrir que el cuerpo de la pieza comunicativa no corresponde a lo que le ofrecían.
- Preste atención a los titulares, sumarios e imágenes utilizados en la previsualización. Recuerde que la gran mayoría de los usuarios de internet no pasa de estos elementos antes de compartir o descartar la pieza, así que sus titulares y datos introductorios deben ser veraces, concordantes con el resto del contenido y no deberían generar distorsión o confusión, con la excusa de atraer al público.
- Esfuércese por generar comunidad en un ambiente cercano y empático. Escuche lo que sus audiencias tienen para decirle con respecto a su trabajo.
- Cuidese de caer en la banalidad de la información. El deber de responder al interés público no significa proveer exclusivamente lo que el público desea ver, escuchar o saber, sino ofrecerle la información que necesita para tomar decisiones autónomas y conscientes, encaminadas a alcanzar el bienestar de todos. La formación de audiencias también es una función de la comunicación.
- Tenga en cuenta que una consecuencia fundamental de los rasgos que caracterizan la comunicación digital es la preferencia, por parte de públicos mayoritarios, hacia aquello que no proporciona gran profundidad, pero sí una buena dosis de entretención. Los formatos de este tipo de piezas suelen tener componentes de sencillez, cercanía y creatividad que pueden ser aprovechados por los generadores de contenidos más

densos para captar la atención, mientras difunden información responsable y rigurosa.

- Acuda a la creatividad, la diversificación de las formas, los estándares de navegabilidad y usabilidad y los mecanismos de interacción para estrechar lazos con su público y transmitir información rigurosa, sin perder la capacidad de atracción.
- Recuerde que los estándares y principios éticos de la comunicación digital son los mismos de las formas de comunicación tradicional. Por eso, tenga en cuenta las recomendaciones de los apartados de este libro acerca de la importancia del contexto, el uso del lenguaje, la aproximación a las fuentes, el manejo de datos, el uso de imágenes, el respeto a la privacidad y la presunción de inocencia.
- Tenga en cuenta que los nuevos actores de la comunicación digital también incluyen máquinas. Algunos administradores de redes sociales acuden a robots para ejecutar acciones de diversa índole, de manera masiva: replicar determinado mensaje, atacar a personajes específicos o seguir a otros para fingir un alto número de adeptos (46).

Caso: Bloguero desde cero

Usted ha decidido abrir su primer blog digital sobre temas medioambientales, vinculado a cuentas en Instagram, Twitter y YouTube. Su intención es ayudar a despertar conciencia sobre la importancia de cuidar los recursos naturales y ofrecer recomendaciones para llevar un estilo de vida ecológico.

La comunicación digital ha trasladado, en gran medida, la transmisión de saberes, pautas, consejos, modelos de vida y asesorías en un sinnúmero de aspectos del sector especializado al ámbito de los ciudadanos del común, en un intercambio enriquecedor de experiencias y conocimientos empíricos. Por eso, es importante que quienes emprenden iniciativas digitales con este tipo de propósitos reflexionen sobre las características del entorno web y sobre la responsabilidad de que sus mensajes, lenguajes y estilo aporten a la construcción de convivencia y del bien común.

¿Cómo comunicar sin daño en un blog personal de recomendaciones?

- Sea transparente en cuanto a las fuentes de la información que comparte y a su propia biografía, experticia y trayectoria. Esto no implica hacer pública su vida privada, pero sí dar a conocer qué conocimientos y experiencias le permiten hablar sobre el cuidado del medio ambiente, para mayor confianza de sus lectores.
- Forme poco a poco una comunidad abierta a las críticas y retroalimentaciones, en la que se interactúe con respeto. Tenga en cuenta las recomendaciones del apartado “cuando interactuamos”, que encontrará más adelante, en este libro.
- Recuerde que determinar el estilo de vida —ascético, ecológico, saludable, ciudadano, tecnológico, ermitaño, etc.— es una decisión personal y libre, que merece el mismo respeto que se le debe a la privacidad de las personas y familias. En este sentido, evite etiquetar o juzgar a quienes no siguen su mismo estilo de vida o no dan prioridad a las acciones ecológicas. En su lugar, busque un tono persuasivo y pedagógico.

- Capacítense permanentemente, de modo que pueda ofrecer a su público contenidos que le permitan explorar la información más allá del punto de vista que usted expresó: mapas interactivos, infografías, visualizaciones, líneas de tiempo, etc.
- Tenga en cuenta la comunicación no verbal —gestos, posturas, el entorno, la cercanía— cuando decida generar contenido en formato audiovisual.
- Verifique y contraste la información antes de publicarla. El hecho de escribir en un blog no implica disminuir las expectativas de calidad, pues la responsabilidad y los posibles efectos de lo que se comunica permanecen.
- Procure no dejar por fuera detalles cruciales para comprender el verdadero significado y contexto del tema a tratar al elaborar piezas con contenido breve e impactante, propias de las redes sociales, como memes o trinos. Si decide destacar alguna porción de la información, cuide que el mensaje no se torne confuso o distorsione la realidad.

Sobre el manejo de cifras y datos

La revolución tecnológica de las últimas décadas ha permitido la proliferación, masificación y apertura de los datos. Este progreso, capaz de impulsar el desarrollo socioeconómico y democrático de los países, significa que la información está cada vez más asequible y disponible para su procesamiento, reutilización, redistribución e intercambio; por lo cual, muchos países se han comprometido a caminar hacia la participación universal de los datos, es decir, que no haya restricciones para su acceso y uso (47).

Lo que hace tan valioso este avance es la posibilidad de que cualquier persona pueda, gracias al análisis de datos, develar engaños, derrumbar mitos, explicar fenómenos, identificar tendencias, ejercer control democrático, mejorar o innovar en la prestación de servicios, encontrar soluciones comunitarias, entre otros. Pero su facilidad de circulación también implica riesgos. Mal interpretadas o desviadas, las cifras pueden sembrar pánico, confundir, deformar o simplificar en exceso la realidad, perpetuar estereotipos, sembrar o engrandecer mentiras (48).

Cada cifra representa a una persona, población o situación real. De ahí la importancia de contar las historias que hay detrás de ellas. En esta labor, intente entrevistar a varios de los sujetos representados por las cifras, con características disímiles, para que su interpretación sea tan equitativa y representativa como se espera de los datos. Es posible que en este ejercicio encuentre, no solo las historias detrás de los datos, sino nuevos enfoques y explicaciones a lo que revelan las cifras.

Recomendaciones

- Indague los metadatos (información que habla sobre los datos: su procedencia, cobertura, temporalidad, periodicidad de actualización, fecha de captura, persona u organización encargada, etc.), para que así pueda hablar de ellos con propiedad y evitar imprecisiones.
- Averigüe el método de recolección y procesamiento de los datos públicos. Esto puede implicar hacer algunas entrevistas a los encargados

de administrarlos, no para ser publicadas directamente, sino para comprender el flujo interno de la información.

- Conozca a profundidad el contexto de los datos. Infórmese con suficiencia sobre el tema al cual hacen referencia, y los procesos y actores que en él confluyen.
- Identifique focos de posibles errores, incoherencias o imprecisiones, y téngalos presentes al momento de analizar, interpretar y comunicar la información. Lea las fichas técnicas de las encuestas y metodologías de los estudios, revise los tamaños y características de las muestras.
- Procure comprender bien lo que significan los datos, lo que representa cada registro o fila: una persona, un caso, una fecha, un lugar; y refiérase así a la información cuando extraiga totales, *rankings* u otros destacados.
- Evite publicar o compartir una cifra sin conocer y ponderar su fuente, es decir, analizar su relevancia, autoridad sobre el tema y posibles intereses particulares. Es importante que las fuentes sean verificables. Vale la pena, además, confrontar las cifras con otros proveedores de información.
- Sea transparente ante los receptores de su información con respecto al método que usó para recolectar, procesar y analizar los datos. Indique siempre la fuente y el contexto necesario para comprenderlos. Incluso, es una buena práctica permitir el acceso de su público a los datos en bruto.
- Haga una auditoría y depuración de los datos antes de iniciar el proceso de análisis. Valide patrones, certifique la coherencia, identifique errores o vacíos y mida su tamaño en relación con el universo de los datos, para saber si estas falencias pueden llegar a afectar o no la veracidad del análisis.

- Busque diversas fuentes para un mismo dato o grupo de datos, de modo que las pueda confrontar y complementar.
- Tenga presente las leyes sobre manejo de datos. Solicite autorización cuando haga recolección de datos personales de carácter privado y evite publicar información de contacto o ubicación de las personas, pues esto puede vulnerar su seguridad.
- Consulte expertos en estadística y en las áreas relacionadas con la información que está trabajando, para que le ayuden a interpretar de manera correcta los datos y a identificar posibles explicaciones, vacíos o casos relevantes en sus hallazgos.
- Evite dar prioridad a las cifras que muestran el lado negativo de la realidad o presentarlas de manera aislada, sin el acompañamiento del debido contexto y de otros datos que muestran posibilidades de superación, esperanza, avances, novedades o casos de éxito.
- Huya de la tentación de publicar, compartir o destacar exclusivamente las cifras que confirman sus creencias, opiniones o posición frente al tema. Recuerde que la responsabilidad de comunicar datos implica la búsqueda de precisión e imparcialidad. Sea equilibrado, transmita la información de manera completa.
- Evite enfatizar aspectos estigmatizantes o estereotipos que emergen de lo datos. Esto puede desviar la atención de la información y reforzar las preconcepciones que suelen sembrar las bases para futuras confrontaciones sociales.
- Diferencie conceptos estadísticos básicos como promedio, mediana, moda, tasa, razón, porcentaje de cambio, y utilícelos de manera técnica y no coloquial. Así evitará interpretaciones equivocadas.

- Tenga cuidado con los promedios: son engañosos si los números no son promediables, esto ocurre cuando existen intervalos de valores demasiado grandes entre ellos.
- Tenga en cuenta que los valores absolutos no dan un panorama comprensible y suficiente de la realidad (conteo de casos, número de víctimas, etc.). Por eso, acuda a análisis relativos que permitan ver la información en contexto: tasas sobre población, porcentajes, desviación estándar.
- Absténgase de comparar las cifras de situaciones, entornos, países o territorios que no comparten características fundamentales, como extensión, población, situación socioeconómica, etc. Así mismo, al hacer comparaciones históricas, es importante verificar que los datos recolectados correspondan a un mismo periodo y a igual cobertura territorial.
- Esté atento a cualquier cambio interno o externo en el contexto de los datos que analiza y expóngalo en los resultados de su pieza comunicativa.
- Aléjese de los gráficos de datos que destacan algún elemento en particular sin razones técnicas para ello. Asegúrese de que no estén deformados y que los tamaños de las líneas, barras, secciones o piezas del gráfico sean proporcionales a las cifras referenciales.
- Evite apresurarse a publicar o compartir un dato llamativo o escandaloso sin antes hacer las verificaciones necesarias, confrontar con otras fuentes y asegurar su conocimiento del contexto.

Caso: Seguimiento de problemas sociales

Usted acaba de ingresar a la unidad de datos de un medio de comunicación que se enfoca en temas sociales. Su misión es hacer un aporte investigativo desde el análisis de datos y ayudar, con esta técnica, a la innovación en la agenda periodística del medio.

Aunque son muy atractivos, los números en sí mismos no son los que revisten de utilidad al manejo de datos. Su relevancia radica en que cada cifra representa a una persona, población o situación real, que debe ser analizada con detenimiento, responsabilidad, autonomía y sentido autocrítico, para buscar un alto nivel de precisión. Contar las historias que hay detrás de las cifras, narrarlas ligadas a ese lado humano de los datos, es lo que demuestra su importancia y cercanía.

¿Cómo comunicar sin daño al tratar fenómenos sociales desde el análisis de datos?

- Haga una lista de fuentes diversas que manejan datos confiables sobre los problemas sociales: desempleo, acceso a salud, deserción escolar, contaminación, inseguridad, pobreza, desnutrición, falencias en transporte, etc.
- Consulte qué tipos de datos masivos administra cada una y procure obtenerlos para hacer cruces y confrontaciones.
- Hable con la persona o funcionarios que manejan directamente los datos y formule todos los interrogantes necesarios, aunque algunos parezcan obvios, para comprender todos los datos en detalle. No asuma, pregunte. Mantenga ese contacto activo por si surgen más dudas a lo largo del procesamiento de la información. Entre las preguntas que puede hacer están: ¿cómo se recolecta la información y desde hace cuánto tiempo?, ¿quiénes intervienen en ese proceso?, ¿cómo ha cambiado la metodología?, ¿cómo verifican o confrontan los datos para garantizar su veracidad?, ¿cada cuánto los actualizan?, ¿qué territorio cubren?, ¿qué les falta a los datos?, ¿qué falencias reconocen?, ¿qué significa cada uno de los campos que componen la base de datos?, ¿qué otras personas o entidades manejan este tipo de información?
- No se fie únicamente de los informes y gráficos históricos que presentan las entidades para dar a conocer avances o retrocesos en dichos problemas. Lleve sus propios registros, haga sus propias comparaciones.

- Al presentar los testimonios de las personas afectadas por estas situaciones, trate de no hacerlas ver como individuos marcados por un destino inevitable. Incluya sus anhelos y posibilidades de superación.
- Busque programas sociales del Estado e infórmese sobre cómo funcionan antes de empezar a analizar las cifras. Compare los indicadores estadísticos del fenómeno relacionado antes, durante y después de la aplicación del programa. Investigue los requisitos para ser beneficiario de la iniciativa y confirme que los vinculados los cumplan, mediante cruces de datos.
- Evite hacer cálculos simples para proyectar cómo se deberían invertir los recursos. La disponibilidad de determinado presupuesto no equivale a repartir ese dinero en la totalidad de la población. No caiga en la tentación de las cuentas populistas. Por el contrario, indague las necesidades de diversos sectores de la sociedad, con ayuda de estudios académicos y científicos, y compárelos con los presupuestos asignados. Tenga en cuenta, también, las exigencias normativas al respecto.
- Al comparar fenómenos sociales por departamentos, países, regiones o ciudades, no use las cifras absolutas sino las tasas por población. No es igual que se den 5000 robos de celular en una ciudad con 8 millones de habitantes, a que esto ocurra en una con 600 000. No olvide confrontar, únicamente, los datos de periodos iguales.
- Si descubre algún cambio repentino, exagerado o llamativo en las tendencias de determinado asunto social, no se apresure a publicarlo. Primero, consulte a expertos de confianza y verifique si hubo alguna modificación en la legislación o en políticas públicas que pueda explicar dicha variación.
- Fíjese siempre en la metodología de medición de fenómenos y los criterios. Pregunte, según la fuente de los datos, ¿quiénes se consideran desempleados?, ¿qué características se incluyen para medir la pobreza?, ¿cuándo los homicidios empiezan a ser contabilizados como masacres?, etc. Preste mucha atención a los cambios en estos criterios. Consulte los glosarios que maneja cada entidad, pues lo que una institución considera feminicidio puede diferir del concepto que tiene otra, con lo cual se generan disimilitudes en las cifras.
- Cuide mucho la precisión de sus frases cuando interprete los datos. No hable de número de víctimas si los datos hablan de casos (en un mismo caso puede haber más de un afectado).

Sobre el uso de imágenes

Nuestro cerebro procesa de manera más rápida las imágenes que los textos, pues los últimos son una construcción humana para comunicarnos, mientras que las primeras responden a la manera natural como percibimos el mundo (visual) y aprendemos (49, 50).

De ahí la importancia de dedicar un capítulo al uso de las imágenes para comunicar, pues, según su contenido, ubicación, complejidad y reiteración, las fotos o videos pueden fortalecer estereotipos o impulsar actitudes innovadoras, modelar autopercepciones, facilitar aprendizajes o confundir, potenciar la construcción de memoria histórica o transmitir falsedades, movilizar la participación política, humanizar los conflictos o enraizar odios (51-54).

Una imagen —estática o móvil— no solo se interpreta de manera literal, sino que genera metáforas en nuestra mente que despiertan sentimientos, avivan emociones y evocan recuerdos, con lo que se crean conexiones de empatía entre el observador y el contenido (55).

Recomendaciones

- Procure huir del amarillismo y el morbo como motivaciones para seleccionar o publicar determinada imagen. Un mayor número de clics, visitas, lectores o respuestas a raíz de estas prácticas puede también significar un mayor daño en la salud mental de su público objetivo.
- Rehúya de los materiales fotográficos o audiovisuales que atenten contra la intimidad y la dignidad de las personas o que puedan ocasionar daños en los públicos de cualquier edad.
- Consulte con las víctimas sobre las imágenes que considera publicar, sobre todo cuando estas tienen contenido sensible. De esa manera, se puede mitigar el impacto en salud mental tanto de las víctimas, sus familias y el público.

- Absténgase de emplear imágenes explícitas o con planos muy cercanos en situaciones que representan violencia, dolor o sufrimiento. Estas acciones que realzan el horror pueden revictimizar a las personas afectadas y causar trastornos como ansiedad o depresión en quienes las perciben.
- Evite el uso de piezas gráficas que refuercen estereotipos o presenten situaciones idealistas apartadas de la realidad. Piense siempre en su público objetivo, pues este tipo de representaciones puede causar bajas en la autoestima, sensación de inseguridad o perspectivas negativas hacia el futuro cuando las personas que las visualizan comparan sus vidas con aquellos ideales y los encuentran muy lejanos de la realidad.
- Evite alterar las imágenes antes de publicarlas; o si lo encuentra absolutamente necesario por razones de claridad comunicativa, hágalo saber a su audiencia.
- Absténgase de modificar el escenario de un suceso antes de tomarle una fotografía o un video para hacer que se vea más dramático o llamativo.
- Indique siempre las fuentes de los datos o la información que contienen piezas visuales como memes o infografías.
- Acompañe todo tipo de imágenes con el contexto adecuado y los créditos correspondientes. Recuerde: aunque comúnmente se diga que una imagen vale más que mil palabras, muchas veces estas son necesarias para evitar que la sola visión de lo gráfico, sin contexto, lleve a confusiones o interpretaciones erróneas.
- Hágale un examen de veracidad a las imágenes que provienen de fuentes externas o desconocidas antes de compartirlas o publicarlas. Confirme su origen, autenticidad y relación con el tema que se aborda.

- Respete siempre las condiciones, vetos y posibles temores de las personas o comunidades que va a reflejar en sus grabaciones fotográficas o audiovisuales. Es importante acercarse a ellas con delicadeza, explicar las intenciones de su trabajo gráfico, escuchar sus expectativas al respecto y pedir autorización cuando se trate de acontecimientos que, aunque son de interés público, tocan el ámbito privado de las personas.
- Conozca, explore y comprenda la realidad que desea plasmar en una pieza visual antes de capturarla. No se fie únicamente de la impresión que le causa un escenario a primera vista, pues podría transmitir información incompleta o descontextualizada.
- Indague y cumpla las normas y determinaciones legales del territorio o país en el cual realiza la toma y publicación de fotografías o videos. Así mismo, acate los reglamentos de las instituciones o personas que administran los espacios a retratar. Tenga en cuenta disposiciones específicas con respecto a los rostros de niños, solicitud de autorizaciones expresas, inclusión de logos, etc.
- Frente a dudas sobre la conveniencia o no de publicar determinadas piezas gráficas, pregúntese si añaden información relevante y si son fundamentales para comprender lo ocurrido.
- Ponga en práctica las recomendaciones de este libro sobre la aproximación a las fuentes y el respeto a la privacidad.

Caso: 11 de Septiembre (11-S)

La mañana del 11 de septiembre de 2001, los icónicos edificios del World Trade Center de Nueva York, conocidos como las Torres Gemelas, se desplomaron tras ser impactados por dos aviones que habían sido previamente secuestrados con el propósito de perpetrar este ataque terrorista contra Estados Unidos, en el que murieron más de 3000 personas. Miles de televidentes alrededor del mundo pudieron ver la transmisión de las imágenes de los aviones impactando contra los edificios y su posterior explosión; así mismo, se pudo ver la angustia de los sobrevivientes y a muchas personas saltando de los edificios.

La exposición a imágenes gráficas puede exacerbar los síntomas psicológicos en las situaciones de desastres. Después del 11 de septiembre de 2001, los estudios revelaron que aquellas personas que vieron más frecuente y reiteradamente las imágenes de televisión relacionadas con los ataques terroristas desarrollaron 2.3 veces más trastorno de estrés postraumático (TEPT) y depresión que quienes no tuvieron esta exposición. El riesgo fue más alto en quienes vieron de manera repetida personas cayendo o saltando de las torres del World Trade Center y entre quienes habían perdido algún familiar, amigo o conocido en los atentados (56).

Las fotografías y videos de actos aterradores, como hechos de terrorismo, violencia o desastres naturales, pueden proporcionar documentación esencial sobre las tragedias humanas. Sin embargo, por más convincente que sea su valor informativo, las imágenes traumáticas deben manejarse con cuidado, ya que pueden poner en riesgo el bienestar de quienes las observan. La proliferación de cámaras de alta definición en la última década ha aumentado significativamente el volumen y la calidad gráfica de la transmisión de este material en los medios de comunicación y en la esfera digital. Ante estas imágenes son usuales las reacciones de disgusto, ansiedad y desamparo, que trascienden su visualización y pueden producir pensamientos intrusivos sobre los hechos; así como también, generar problemas para conciliar el sueño. La exposición a cantidades limitadas de imágenes traumáticas puede causar solo una angustia pasajera, pero el riesgo aumenta cuando la exposición a ellas se hace de forma repetitiva o en cantidades exageradas y en aquellas personas que han sufrido directa o indirectamente los hechos.

¿Cómo comunicar sin daño para disminuir el riesgo en la salud mental ante la exposición a imágenes traumáticas?

- Piense que las imágenes traumáticas tienen el potencial de hacer daño y que este depende de la cantidad y la frecuencia de la exposición a este tipo de imágenes.
- Evalúe la pertinencia y necesidad de publicar y transmitir esta clase de imágenes. Elimine la exposición innecesaria.
- Asegure un tiempo de inactividad luego de presentar imágenes traumáticas. Recuerde que el potencial dañino de estas imágenes está relacionado con la frecuencia de visualización.
- Emita una advertencia sobre las imágenes traumáticas que va a publicar.
- Considere aplicar algún efecto fotográfico a las partes más angustiosas de las imágenes.
- Evite utilizar la función de reproducción en bucle cuando recorte imágenes de ataques violentos o en los sitios de las muertes. Busque soluciones alternativas.
- Procure apagar el sonido que acompañan las imágenes traumáticas. A menudo esta es la parte que más afecta.
- Permítale a la audiencia y a usted mismo mirar algo agradable, de tal manera que se pueda disminuir la angustia. Absténgase de emitir imágenes traumáticas en la noche, ya que pueden interrumpir el sueño y se pueden presentar pesadillas.
- Señalice el material de los *feeds*, archivos y comunicaciones internas relacionadas con imágenes traumáticas. Distribúyalo solo a aquellas personas que lo necesiten. Nadie debería verse obligado a mirar imágenes de esa índole que nunca serán publicadas o transmitidas.
- Procure que los puestos de trabajo de las personas que se ocupan de imágenes violentas tengan ventanas con vista al exterior, plantas u otros elementos naturales que le permitan aislarse de las imágenes traumáticas.
- Recuerde que cada persona maneja la angustia de manera diferente. Esté atento a sus emociones, si siente que la angustia lo está desbordando, consulte con un profesional en salud mental.

Sobre la dignificación de personas y poblaciones violentadas

La dignidad es inherente a todo ser humano. De ella se derivan los derechos inalienables, fundamento de la libertad, la justicia y la paz. Las personas cuyos derechos fundamentales han sido vulnerados son el eje del proceso de transición hacia la reconciliación.

Si bien no se debe entender a la sociedad colombiana en su conjunto como una víctima del conflicto armado, es fundamental comprender que ha sido afectada por él en por lo menos cuatro sentidos. Primero, ha sido polarizada en bandos, aparentemente irreconciliables, que niegan e invisibilizan los matices y las posibilidades de entendimiento, diálogo y deliberación pública. Segundo, tiene grandes vacíos producto de la muerte, el exterminio de ciertas colectividades, los exilios, las desapariciones y los desplazamientos forzados. Tercero, carga con traumas históricos heredados generación tras generación, que han deteriorado la salud mental de individuos y comunidades, en el sentido en que han perpetuado estigmas, han bloqueado la capacidad de agencia y han obstaculizado el pleno desarrollo de sus potencialidades. Cuarto, el conflicto armado ha exacerbado las discriminaciones, inequidades y desigualdades por clase, raza y género y ha acentuado las vulnerabilidades históricas de las mujeres, los niños, niñas y adolescentes, los indígenas, los afrocolombianos y los sectores sociales de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) (57).

Dignificar a las personas y poblaciones vulneradas implica dar importancia a sus voces, verdades y reivindicaciones; así como aportar al esclarecimiento de las verdades que ellas buscan y a la garantía plena de los derechos que les fueron o les siguen siendo negados y violentados. No se trata de alentar el odio y la venganza, sino de reflexionar sobre la sociedad que queremos y las capacidades y herramientas con las que contamos para construirla. Para ello, tenga en cuenta el *principio de universalidad de las víctimas*. En él se entiende que hay un valor de dignidad intrínseco en todas ellas (58-61).

Recomendaciones

- Evite jerarquizar a las víctimas, catalogándolas, por ejemplo, como “buenas” o “malas” o como “más” o “menos” dignas de conocer la verdad y ser reparadas, o como “culpables” de los hechos victimizantes que han padecido.
- Procure no convertir a unas personas en “estrellas o víctimas ejemplares”. Esto puede generar envidias, resentimiento y divisiones entre la comunidad.
- Evite ponderar unas experiencias victimizantes sobre otras. Recuerde que desde las perspectivas de quienes las han sufrido, todas han ocasionado daño y dolor.
- Procure posicionar la idea de que no hay motivo que excuse el sufrimiento ocasionado por la violencia. Evite usar lenguajes agresivos o justificatorios. Recuerde que comunicar para la reconciliación implica cuestionar y deslegitimar la violencia como forma de interacción social y resolución de conflictos.
- Evite comparar injusticias y sufrimientos. Haga todo lo posible por investigar y evidenciar el tipo de injusticias que subyacen a cada hecho victimizante.
- Considere que las violaciones a los derechos fundamentales pueden darse de manera individual, colectiva y diferenciada.
- Evite abstraer a las personas violentadas de sus contextos comunitarios, territoriales e identitarios. Recuerde que, en muchas ocasiones, las personas son victimizadas debido a su identidad o su pertenencia a determinados grupos poblacionales o movimientos sociales. Las agresiones perpetradas contra una persona también ocasionan daños sobre las colectividades a las que pertenecen, sobre todo en los casos de las comunidades afrocolombianas y pueblos indígenas.

- Procure evidenciar los efectos de la violencia en la salud mental y en los tejidos comunitarios de las poblaciones; por ejemplo, la depresión, la ansiedad, el confinamiento, el aislamiento, la desconfianza y la apatía (57).
- Considere el principio de la interseccionalidad, según el cual los individuos y colectividades no son la suma de sus características identitarias, sino su articulación. Tenga presente las diferencias políticas, de género, etnias, raza, identidad y orientación sexual, clase social, capacidades cognitivas y físicas, región y edad que caracterizan a los individuos y las colectividades.
- Recuerde que muchas expresiones de violencia, pero también de resiliencia, reconciliación y movilización por la paz, tienen un carácter diferencial.
- Tenga en cuenta que la estigmatización y el aislamiento que la violencia discriminatoria genera son algunos de los determinantes más importantes de la salud mental de una sociedad. Considere que evitar el aislamiento y la estigmatización es una forma de prevenir la depresión y el suicidio (62-64).
- Piense que la vida de las personas violentadas no se limita a la experiencia del dolor, el sufrimiento y la impotencia. Por tanto, escuche sus relatos y visibilice sus experiencias. Resalte su calidad de sujetos sociales de derechos y de especial protección constitucional, capaces de resistir, enfrentar los episodios victimizantes y de reclamar justicia, verdad, reparación y las garantías de no repetición de los hechos (65).
- Procure exaltar expectativas, sueños y proyectos de vida individuales y colectivos de las personas violentadas. Subraye dimensiones de su vida cotidiana y de su personalidad. De esa manera, evitará cristalizar una identidad anclada a la pasividad y contribuirá a potenciar una que

se caracteriza por la proactividad y la capacidad de agencia. No olvide que la condición de víctima es transitoria. Ser persona es mucho más que ser víctima.

- Tenga en cuenta que las víctimas también son sujetos de deberes y ciudadanos en pleno ejercicio.
- Visibilice los interrogantes que tienen para la sociedad quienes han experimentado hechos victimizantes. Lo anterior ayuda a propiciar reflexiones sociales sobre el rol que cada uno, como ciudadano y desde su lugar, ha desempeñado en la exacerbación de la violencia o en su superación.
- Considere que aun cuando una persona haya sido afectada por el conflicto armado no necesariamente tiene que identificarse como víctima. Por ejemplo, puede entenderse como sobreviviente de la guerra o de un hecho victimizante específico.
- Procure exaltar los matices que hay entre los opuestos. Tenga en cuenta que un mundo en extremos deja de considerar los matices de la diversidad de los seres humanos, sus comunidades y sus vidas.
- Resalte las consecuencias sociales y comunitarias de los vacíos ocasionados por la muerte, el exilio, la desaparición, el desplazamiento forzado y el devenir victimario.
- Procure indagar qué tipo de identidades se han configurado en medio del conflicto armado y cómo estas han sido fuente de polarización o, por el contrario, de resiliencia y resistencia. Indague también qué tipo de subjetividades podrían configurarse en un contexto de paz y reconciliación.

- Denuncie las prácticas de individuos, colectivos o instituciones que acentúan los traumas individuales e históricos y prolongan la vulnerabilidad de las comunidades. Recuerde que el respeto y la garantía de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales son componentes esenciales de la salud mental. Piense que sus piezas comunicativas pueden ser una plataforma para la vigilancia, exigencia y promoción de los mencionados derechos.
- Visibilice las capacidades de resiliencia con las que la sociedad se ha sobrepuesto al trauma histórico.
- Procure visualizar escenarios no violentos. Indague cómo sería la vida de los territorios y comunidades afectadas por la guerra si la violencia concluyera.

Caso: Exhumación de cuerpos

Usted fue enviado a Bojayá a cubrir la exhumación de los cuerpos que dejó la masacre perpetrada el 2 de mayo de 2002, durante el enfrentamiento entre las FARC-EP y las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC). Al dolor de la pérdida de más de un centenar de personas, se sumó el de no haberlos podido identificar y sepultar de acuerdo con las tradiciones ancestrales de la población. La exhumación llega luego de quince años de ocurrida la masacre y la comunidad se prepara para este momento tan íntimo y significativo.

Tenga en cuenta que en los procesos de exhumación se revive el dolor, la rabia, la frustración y la sensación de vulnerabilidad que dejó la masacre. Aún cuando abren una oportunidad para continuar el proceso de duelo y la resignificación de lo sucedido; también es posible que acentúen el sufrimiento y el dolor de los sobrevivientes. Dependiendo de la forma como se narran los hechos y se acercan a la comunidad, los comunicadores pueden llevar a uno u otro desenlace.

¿Cómo comunicar sin daño ayudando en el proceso de duelo de las comunidades?

- Documentétese sobre el lugar y la cultura de la población afectada. Tenga presente la importancia que tiene la exhumación de los cuerpos en los procesos de duelo y la dignificación de las personas.
- Divulgue los hechos y verdades que se esclarezcan tras la exhumación de los restos. Así se contribuirá a la construcción personal, comunitaria y social de la memoria.
- Detecte los detalles que generan daño y de los que se puede prescindir para contar una historia clara y sólida. Por ejemplo, mencionar que el cráneo de un cadáver estaba destrozado puede revivir el sufrimiento del familiar que presenció los hechos violentos e impactar negativamente en la audiencia.
- Informe a la comunidad sobre los objetivos y el procedimiento de exhumación. Con ello podrá atenuar la incertidumbre y suscitar una mayor sensación de control entre la comunidad.
- Sea preciso con los datos y cuidadoso con las formas de representar a la gente. Datos inexactos pueden ser fuente de intenso dolor en estas circuns-

tancias. Por ejemplo, llamar a uno de los fallecidos con un nombre erróneo produciría mayor dolor en los familiares.

- Verifique con las fuentes si las declaraciones que va a publicar son fieles a la realidad. La perplejidad y confusión que una persona experimenta frente a una exhumación puede generarle dificultades para expresar qué siente o mencionar algo que no habría querido decir. Ver esa información publicada podría aumentar la sensación de vulnerabilidad y de falta de control sobre su vida.
- Visibilice las formas en que los afectados han enfrentado el sufrimiento gracias a sus vínculos comunitarios y apoyo mutuo. Esto ayuda a fortalecer la cohesión de la comunidad, a resignificar la tragedia y a aumentar la confianza en su capacidad para superar el daño.
- Evite mostrar los rituales de duelo de una comunidad como comportamientos exóticos, mejor exáltelos como formas de resiliencia. Respete las creencias y la cultura de las comunidades.
- Rehúya de titulares o expresiones como “una tragedia que no tiene fin” o “un dolor que nunca terminará”. Estas afirmaciones tienen implícito el mensaje de que, pese a cualquier esfuerzo, no es posible procesar lo sucedido. En cambio, decir “un dolor que requiere tiempo para sanar” evoca sentimientos de empatía en la audiencia y mantiene viva la esperanza en la comunidad.
- Tenga en cuenta las recomendaciones sobre la aproximación a las fuentes.

Sobre la presunción de inocencia

La presunción de inocencia es un derecho. En la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* se estableció que toda persona señalada o acusada de cometer un delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, en un proceso o juicio público, de acuerdo con la ley y en medio de todas las garantías necesarias para su defensa. Desde entonces, este derecho hace parte de la Constitución de la mayoría de los países y es un principio fundamental de la justicia (66).

Presumir la inocencia es, a su vez, garantizar otro derecho fundamental, el del debido proceso. Este derecho establece que los individuos deben ser juzgados conforme a las leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante un juez o tribunal competente. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable y tiene derecho tanto a la defensa como a la asistencia de un abogado, a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra, a impugnar la sentencia condenatoria y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Así mismo, establece que la prueba obtenida con violación del debido proceso es nula. La demostración de la culpabilidad, por tanto, le corresponde a la autoridad competente, fiscalía o ente acusador, que debe presentar las pruebas de responsabilidad en un delito, la producción de un daño o la comisión de actos por fuera de la ley.

En este sentido, las demandas informativas deben respetar los derechos fundamentales de la ciudadanía, incluso de aquellos sometidos a procesos judiciales. La forma como se narran o se refieren los hechos contribuye a formar los imaginarios sociales del mundo del delito y la impartición de justicia, por lo que es importante cumplir respetuosamente el derecho a la presunción de inocencia y ayudar a que sea entendida por la sociedad, pues comprenderla y aplicarla hacen parte de la cultura de la legalidad. El relato que se haga sobre los implicados juega con su vida y honra; también con la dignidad humana y la administración de la justicia, valores fundamentales que nos atañen a todos (67).

Recomendaciones

- Evite lanzar veredictos sin que haya suficiente carga probatoria y sin que la autoridad de justicia haya determinado la culpabilidad del acusado.
- Denomine de manera pertinente, con base en el avance del proceso, a la persona implicada en la investigación. Tenga en cuenta que supuesto, eventual, sospechoso, posible, probable, procesado, imputado, indiciado, señalado o acusado, no significan lo mismo. Utilice la palabra adecuada para no culpabilizar ni eximir de responsabilidad.
- Trate de no abusar del adjetivo presunto, sobre todo si se trata de una estrategia narrativa para impedir acciones legales en contra de quien produce el relato.
- Evite juicios paralelos, de tal manera que no aparezcan síntesis o conclusiones tempranas, inconclusas o prematuras. El papel del periodista es el de informar acerca de los avances del proceso, incluso investigando pruebas, pero es una labor distinta a la de fungir como juez. Por ello, debe evitarse adelantar condenas mediáticas, matoneos o linchamientos de cualquier índole.
- Evite identificar parcial o totalmente a la persona incurso en la investigación, salvo en el caso de que se trate de una figura pública investigada en relación con hechos de interés general.
- Evite entregar o publicar pruebas a cuentagotas o de manera parcial con el fin de generar suspenso o suscitar suposiciones.
- Evite hacer reconstrucciones, dramatizaciones de hechos o personajes o ediciones de las escenas o las grabaciones que pueden inducir errores o crear preconcepciones que atenten contra la garantía de presunción de inocencia del implicado. Si va a hacerlo, verifique las pruebas y tenga en cuenta las decisiones judiciales sobre la responsabilidad de los implicados.

- Obvie encuadres que lleven a la indignación contra las personas investigadas en razón de la gravedad de los hechos, así como prejuicios o fundamentos basados en creencias personales o grupales.
- Dosifique el uso de adjetivos o eufemismos para describir al implicado. De esta manera se evita violar la garantía de presunción de inocencia, pero también el enfoque del relato desde la perspectiva del victimario.
- Cúidese de personificar al implicado en sus narrativas buscando atraer mediante la emoción, la sensación, la seducción o la construcción de opinión pública.
- Desconfíe de las fuentes o las voces que hablan del implicado, especialmente de las espontáneas o las que hacen posibles las filtraciones, tanto por sus intenciones veladas como manifiestas. Esto es especialmente importante en la labor de reportería, redacción y edición.
- Tenga en cuenta que cada caso y cada implicado son diferentes, por tanto, no asuma los procesos judiciales como repetición de patrones estables con el fin de disminuir la incertidumbre propia de los procesos de investigación judicial.
- Dosifique el uso de las declaraciones, testimonios y versiones, independientemente del equilibrio entre las partes, para privilegiar lo verificado.
- Evite acudir a ingredientes de ficción, por pequeños que sean, con el ánimo de perfilar a los implicados o conectar narrativas que presuntamente resuelvan los casos. Evite compararlos, sin fundamento, con paradigmas, prejuicios o creencias personales o del sentir de la sociedad.
- Cúidese de hacer alusión a detalles inconexos sobre los investigados, que lleven a connotaciones conspirativas fundamentadas en imaginarios como la lucha de clases, los triángulos amorosos o tramas mecanizadas con base en casos anteriores.

- Evite las verdades a medias o en proceso de verificación acerca del implicado, especialmente si se hacen en tono de rumor o especulación.
- Rehúya de la excesiva cercanía con las fuentes, especialmente de las oficiales que suscitan autoridad o reverencia, que comprometen y sesgan de manera consciente, o a través de la distorsión inconsciente, la percepción sobre los implicados o el derrotero de los acontecimientos.
- Considere que las personas en cada una de las instancias de un proceso judicial buscan visibilidad en los resultados para cumplirle a las partes, incidir en el proceso o por simple egolatría o vanidad aún a costa de los derechos de los implicados.
- Evite en su narración la concepción dualista haciendo confrontaciones entre buenos y malos.
- Aprenda sobre temas legales y procesales con el fin de ayudar a la audiencia a comprender, analizar y traducir de manera adecuada y pertinente cada una de las fases de la investigación judicial sin violar las garantías de los implicados.

Caso: Presunción de inocencia de familiares

Las autoridades se encuentran investigando el secuestro de una niña, por lo que le siguen la pista al vehículo en el que fue vista por última vez. El hombre que lo conducía fue encontrado por sus hermanos en estado de intoxicación por sustancias psicoactivas, así que lo trasladaron a una clínica para que recibiera atención médica. Una vez allí, el hombre les confiesa el asesinato de la niña y los hermanos dan parte a las autoridades para su captura e informan el lugar donde se encuentra el cadáver para su levantamiento. Sin embargo, los hermanos son acusados de encubrimiento y obstrucción a la justicia. El cubrimiento mediático de estos hechos y las redes sociales condenaron a los hermanos del confeso asesino, por lo que recibieron amenazas de muerte y de todo tipo de actos sobre sus hijos, viéndose obligados, entre otros, a cambiar de casa y de trabajo. Años más tarde, la justicia los absolvió de los delitos que se les habían imputado.

El respeto a la presunción de inocencia es un principio que el reportero y los medios de comunicación deben observar con rigor, incuestionablemente y sin excepción. El objetivo es evitar el daño que ocasiona el incumplimiento de su deber periodístico. En la medida de lo posible, debe evitarse cualquier consecuencia para la familia y el círculo social del detenido, el imputado o el declarado culpable, por lo que es importante abstenerse de identificar a los familiares y los amigos, salvo que sea necesario para que la información sea completa y equilibrada.

¿Cómo comunicar sin daño garantizando el derecho a la presunción de inocencia?

- Tenga en cuenta que los familiares o personas cercanas al implicado también gozan de la garantía de presunción de inocencia.
- Procure mantener el anonimato así usted haya tenido acceso a los nombres, la identificación y las imágenes de los presuntos implicados. Recuerde que el proceso judicial apenas comienza.
- Tenga en cuenta que las declaraciones de la fuerza pública no son suficientes para señalar a las personas como culpables. Por ahora, son indicios.
- Evite utilizar los datos exactos sobre la ubicación de las viviendas u otros que permitan su localización. Absténgase de publicar información sobre la vida privada de los implicados, recuerde que aún no han sido juzgados.

- Recuerde que publicar imágenes de los detenidos devalúa la presunción de inocencia y pone a los ciudadanos acusados en una posición de indefensión, pues se constituye ante la opinión pública una relación directa entre ellos y el delito, cuando aún no han pasado a disposición judicial.
- Absténgase de lanzar versiones o especulaciones apresuradas que pueden estar encaminadas a ofrecer resultados operativos o a entorpecer el trabajo de las autoridades. El trabajo de recolección de pruebas por parte de las instancias competentes es largo y requiere paciencia, así mismo debe ser la labor del periodista.
- Publique las entrevistas o testimonios de la fiscalía y la defensa de manera explicativa y contextual sobre el devenir del proceso, con base en los hechos que la investigación produzca. Evite presentarlas desde la perspectiva de ganadores y perdedores.
- Evite configurar escenarios con desenlaces no verificados, suposiciones o con base en opiniones o versiones, con el fin de cerrar narrativas que de otra manera quedarían inconclusas para las audiencias.
- Evite el espíritu justicierista con fines de espectáculo, este se crea cuando se publican aspectos sensibles tanto para los implicados como para la sociedad.
- Evalúe la prominencia del suceso para entrever la necesidad de publicarlo de inmediato o de hacer el seguimiento necesario durante las diferentes etapas del proceso.

Sobre el respeto a la privacidad y a la intimidad

La privacidad hace alusión a la vida personal y al espacio reservado. Se define como el ámbito de la vida privada que tiene derecho a ser protegido de cualquier intromisión. La intimidad hace referencia a la zona espiritual, íntima y reservada de una persona o de un grupo. Es más vertebral y protegida.

El derecho a la privacidad está consagrado en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* y otros tratados internacionales que la refuerzan, en los que se protegen de injerencias o ataques la vida familiar, el domicilio, la correspondencia, la honra, la dignidad y la reputación. En el caso colombiano, la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal, familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. Hay, además, otros dos derechos conexos: el de la protección de datos personales o *habeas data* y el del buen nombre. Este marco legal les permite a las personas manejar su propia existencia como a bien tengan, con el mínimo de injerencias exteriores, autorizar o no la divulgación de sus datos privados, defender su derecho a no ser forzadas a escuchar o ver lo que no desean, así como a no ser escuchadas o vistas cuando no lo desean.

El derecho a la privacidad se ha ido reconfigurando a tono con el cambio de los tiempos. Así, han surgido nuevos derechos afines como el de la protección de la identidad digital; el denominado derecho al olvido, con el cual los individuos pueden solicitar que se borre su información digital; el derecho a oponerse a la elaboración de perfiles para evitar que la información personal circule; o el de la portabilidad de datos, que se traduce en una copia a la que puede tener acceso el ciudadano.

Si se presenta un conflicto entre el derecho a la información, o el de la libertad de expresión, con el derecho de intimidad, la Corte Constitucional indica que prevalece este último, sobre todo en casos de comunidades sensibles como niños, niñas, víctimas y minorías. Ha dicho también que la violación al derecho a la intimidad se da por intromisión irracional en el espacio íntimo, por la difusión de hechos privados o por la divulgación engañosa o mentirosa de los hechos. En todo caso, la Corte aclara que no puede haber restricción al acceso a la información cuando los registros

noticiosos tengan que ver con delitos de lesa humanidad e involucren a personajes con autoridad o servidores públicos (68-79).

Recomendaciones

- Respete los acuerdos o peticiones de las fuentes testimoniales cuando piden no ser identificadas con su nombre, cargo, imagen o voz, ni en relación con el hecho narrado, ni en publicaciones futuras, aunque cambie el soporte o medio.
- Publique con cautela información que pueda poner en riesgo la vida o integridad de los investigados por la comisión de un delito, sin importar cuál es el estado procesal o jurídico del investigado.
- Evite divulgar masivamente aspectos de la vida familiar, como la salud, en el registro informativo de una investigación o una sentencia, así sea pública, pues estos datos se consideran puramente privados.
- Evalúe la conveniencia de mencionar la filiación política, la ideología u otras señas particulares que puedan llevar a la discriminación de los ciudadanos que son fuente o sujetos informativos.
- Evite incluir innecesariamente imágenes, versiones sin confirmar o información sensible de terceros como familiares, a los que también asiste el derecho a la intimidad.
- Cuide de manera muy especial los derechos de los niños y niñas, como el *habeas data*, su intimidad o su imagen, ya sea en videos, estados, mensajes, comentarios o menciones de terceros.
- Evite el uso de imágenes de personas que puedan ser identificadas en situaciones de vulnerabilidad, indefensión, postración u oprobio como producto de accidentes, actos terroristas o emergencias médicas tanto físicas como psicológicas.

- Aborde con distanciamiento los momentos de dolor, ira, sufrimiento o desgracia de los sujetos narrados. El relato de funerales debe ser autorizado por los dolientes.
- Evite incluir información en relación con la orientación sexual o la construcción de la vida familiar de los individuos, sin autorización o mención expresa.
- No ventile asuntos privados embarazosos o bochornosos que afecten o falseen la imagen pública o la reputación de los implicados si no son motivo central de una investigación o representan un choque con respecto a actividades, cargos o figuraciones públicas.
- Solicite autorización expresa para divulgar en medios masivos imágenes de personajes publicadas en redes sociales; más aún si son polémicas o llevan al escarnio, o si corresponden a perfiles cerrados que requieran autorización para el acceso.
- Busque técnicas distintas al acoso o seguimiento intrusivo de personajes cuando no están en escenarios públicos. Violentar los filtros establecidos por las personas es ilegítimo y el material conseguido de esta manera no es susceptible de utilizarse de manera transparente.
- Evite acceder mediante lentes, u otras técnicas, a la correspondencia física o de internet, a conversaciones, servicios de mensajería, chats u otro tipo de interacciones sin el permiso correspondiente, salvo que sean asuntos colaterales en fricción con su función pública.
- Solicite autorización expresa para grabar en audio o video una conversación o actividad de un personaje en el ámbito público, salvo que sea la evidencia de la comisión de un delito, el cual no debe ser inducido ni protagonizado por el comunicador.
- Ni los medios ni su personal creativo y técnico pueden divulgar datos privados o de identidad obtenidos de fuentes y ciudadanos durante su trabajo periodístico.

Caso: Conmemoración de las víctimas de falsos positivos

Hacia el año 2008, en Colombia, salió a la luz una práctica aberrante realizada de manera sistemática en algunos batallones del Ejército Nacional. Durante años, miembros de estas unidades secuestraron y asesinaron a miles de hombres, entre campesinos, habitantes de calle, jóvenes que anhelaban un empleo y personas en situación de discapacidad, para presentarlos como guerrilleros muertos en combate. Con los años se supo que parte de su motivación era acceder a permisos, primas y ascensos.

Varios de estos casos ocurrieron en el municipio de Soacha, donde las madres de las víctimas se agruparon y se organizaron para denunciar lo ocurrido con sus hijos y luchar para que sus historias no sean olvidadas, no se repitan y no queden impunes. Usted debe reportar una serie de actos de conmemoración de estos sucesos, conocidos como falsos positivos o ejecuciones extrajudiciales, y posteriormente asistir a la casa de una de las familias afectadas para conocer y narrar su historia.

En estas situaciones cobra especial relevancia el manejo prudente de la privacidad y la intimidad de las familias, pues estas requieren espacios reservados para realizar sus procesos de sanación, pero también es importante ayudarlas a alzar su voz para dar a conocer lo que vivieron. Para esto, es necesario un abordaje que no violente el fuero íntimo de las personas.

¿Cómo comunicar sin daño las historias de víctimas de ejecuciones extrajudiciales y el sufrimiento de sus familiares?

- Acérquese desde lo documental y testimonial al contexto de los acontecimientos pasados, con el fin de comprender el hecho desde el punto de vista legal pero también desde la perspectiva simbólica.
- Procure comprender cuáles espacios de los que va a visitar corresponden a la órbita pública, cuáles a la privada y a la reservada, con el fin de no violar los derechos de los presentes, tanto desde el punto de vista de la intromisión como de la divulgación. Mantenga siempre una distancia prudente frente a los pasos que siguen sus entrevistados, observe sus procesos de manera silenciosa y solicite permiso para ingresar a espacios privados del hogar.

- Aborde poco a poco el tema de la victimización, no fuerce expresiones e identifique claramente los momentos o aspectos en los que sus entrevistados no quieran ahondar más. Respete esos límites intangibles.
- Observe los protocolos establecidos para las labores periodísticas de registro de imágenes y realización de entrevistas o asistencia a ruedas de prensa con las Madres de Soacha y con las autoridades presentes, con el fin de respetar la privacidad de los momentos de duelo.
- Respete a las víctimas, sus creencias y su cultura desde una mirada periodística comprensiva y contextual, distanciada de la fiscalización o el sensacionalismo.
- Evite descripciones, adjetivos o encuadres estigmatizantes del territorio, sus habitantes, su memoria histórica y sus manifestaciones culturales y religiosas.
- Consulte las decisiones de las víctimas en relación con el registro fotográfico en momentos especiales, así como el uso de nombres u otras señales de identidad que pudieran poner en riesgo su privacidad, más aún si se trata de niños o niñas.

**Recomendaciones
para la
producción y
transmisión**
*de contenidos
comunicativos
en situaciones
especiales*

Sobre niños, niñas y adolescentes como protagonistas y receptores de la información

Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a ser escuchados en todos los asuntos que involucran sus vidas; a participar significativamente en la sociedad, su familia, su escuela y su comunidad; y a ser tenidos en cuenta como sujetos plenos de derecho. Estos y todos los demás derechos han sido elevados a fundamentales cuando se trata de personas menores de edad. Para protegerlos de manera reforzada, cada decisión que los adultos tomen respecto de la niñez y de la adolescencia deberá tener en cuenta su interés superior; es decir, el imperativo que obliga, legalmente, a tomar siempre la decisión que comprenda el mejor interés para cada niño.

La infancia y la adolescencia son etapas de gran vulnerabilidad, ya que durante ellas se desarrolla la personalidad, se configura la identidad y se construye una visión particular del mundo. En este sentido, es importante considerar que la forma como se abordan sus historias y los contenidos a los cuales están expuestos desempeñan un papel determinante en la configuración emocional, cognitiva y comportamental con la que afrontan el mundo que los rodea. Por tanto, antes de publicar la pieza comunicativa, piense que sus receptores no son solo adultos, y que con ella puede alentar nuevas divisiones, agresiones, problemas en salud mental o malestares entre las generaciones más jóvenes.

Recomendaciones

- Tenga en cuenta que los niños son sujetos capaces de interpretar y narrar la realidad. Procure dar a sus narrativas la importancia y el lugar que merecen. Evite una mirada condescendiente. Trátelos con respeto.

- Evite reducir sus piezas a las voces de los adultos. Las perspectivas de los niños, niñas y adolescentes enriquecen sus narrativas y les dan un sentido mucho más profundo a las piezas comunicativas.
- Asegúrese de contar con el permiso de los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años para su participación en las piezas comunicativas.
- Tómese el tiempo suficiente para explicar para qué quiere su voz, en dónde saldrá, y también el derecho que tiene de no hablar de ciertos temas. Estas indicaciones ayudan a que las familias comprendan la importancia de que los niños, niñas y adolescentes participen y adviertan los posibles riesgos en su exposición.
- Incluya la opinión de los niños, niñas y adolescentes sin poner en riesgo su seguridad ni sobrexponer su identidad e integridad.
- Evite usar las voces e imágenes de los niños y niñas para generar mayor conmoción en el público o como estrategia de *rating*.
- Tenga en cuenta que las entrevistas a niños y niñas que han sufrido abusos o traumas son particularmente desafiantes. Busque la asesoría de personal de salud mental e indague por los mecanismos más adecuados para abordar y acercarse a esta población. Es ideal que durante la entrevista los niños y niñas estén acompañados por una persona adulta de su confianza. Alguien que el niño o niña sepa que es su protector y que por lo tanto no lo pondría frente a alguien que le pueda hacer daño.
- Sea sensible y empático. Comprenda la situación que están viviendo los niños, niñas y adolescentes y el dolor, la angustia o la preocupación que esta le genera, pero recuerde que usted no está ahí para ser su amigo, sino para contar su historia. Oriente a los padres o acudientes sobre donde buscar ayuda profesional.

- Procure, al hablar con ellos o entrevistarlos, situarse al mismo nivel de estatura y hacer uso de palabras y expresiones adecuados para su edad y contexto de vida. Vaya de lo general a lo particular y permítale una narrativa libre, es decir, no guíe ni obstruya su forma de contar lo ocurrido, así, en ocasiones, esto implique distracciones, juegos y desorden en el relato.
- Respete los límites personales de los niños, niñas y adolescentes. Evite el contacto físico.
- Lleve materiales acordes con la edad de los niños y niñas que puedan ayudarles a recrear la historia a través de diversos objetos: personajes o figuras de hombres, mujeres, animales, casas, árboles, plastilina, colores, hojas. Dé algunas indicaciones y luego permita que de manera individual o grupal le relaten lo sucedido.
- Evite revictimizarlos preguntándoles una y otra vez por lo sucedido.
- Pregunte desde los derechos y no desde las vulneraciones, el ambiente que esto ofrece puede ser más amigable y cercano al niño o niña, y tras sus respuestas se va trazando el camino de la vulneración de derechos.
- Pregunte al final de la entrevista si el niño, niña o adolescente tiene algo más que agregar o si quisiera contar algo especial. En estas ocasiones puede hallarse una gran riqueza acerca de qué es lo que están sintiendo o pensando.
- Agradezca el tiempo que le dedicó, la confianza y el haber compartido con usted su historia.
- Recuerde que el lenguaje es muy importante y modifica la forma en la cual los receptores perciben, recuerdan e incluso toman posición frente a la información. Evite nombrar a los niños y niñas como “menores”, pues se considera un término peyorativo.

- Tenga en cuenta que los niños y las niñas, a pesar de estar en un grupo armado, son legalmente víctimas, al haber sido reclutados violando los tratados internacionales y las leyes nacionales. Es preciso investigar las condiciones que condujeron o allanaron el camino para el reclutamiento por parte de cualquier grupo armado ilegal.
- Evite usar eufemismos como “flagelos” para nombrar delitos como el homicidio, la trata o el abuso sexual en contra de la niñez. Los niños y niñas no son víctimas de flagelos, sino de delitos.
- Visibilice los hechos y las consecuencias desde una perspectiva de género. Considere que los hombres son más utilizados para la distribución de estupefacientes y las mujeres para la trata con fines de explotación sexual.

Caso: Maltrato infantil

Usted ha sido llamado para cubrir la noticia de un niño de cinco años que fue encontrado en su casa amarrado a la pata de una cama en estado de desnutrición avanzada y con signos físicos de maltrato. La comunidad alertó a las autoridades debido a que desde hacía varios días no habían visto ingresar a nadie a la vivienda, y entre los ladridos de los perros, oían lo que parecía el llanto de un niño.

Las noticias sobre casos de maltrato infantil tienen un papel fundamental tanto en la educación del público como en la responsabilidad política para su prevención. Sin embargo, es usual que la cobertura se centre en hechos impactantes y brutales de casos individuales, lo que refuerza la percepción errónea que establece la “mala crianza” o la falla de los servicios sociales como su principal causa. En este sentido, es importante ayudar al público a comprender que el maltrato infantil no es simplemente un resultado de fallas individuales o dinámicas familiares disfuncionales, sino un problema de salud pública que afecta a las comunidades y la sociedad de manera significativa.

Al trabajar con investigadores, profesionales y otros expertos, los periodistas pueden transmitir noticias, no solo sobre el problema, sino también sobre las soluciones. Las historias que destacan los pasos que las personas pueden seguir para propiciar relaciones y entornos seguros, estables y enriquecedores para los niños y niñas serán más útiles para la prevención del maltrato infantil que centrarse en la respuesta después de que han ocurrido los hechos.

¿Cómo comunicar sin daño hechos de maltrato infantil evitando la victimización de niños y niñas?

- Considere qué información es necesaria y relevante para el público. Piense en la seguridad de la víctima. Incluso si la identidad no se menciona en la historia, compartir detalles de informes o documentos de acusación, la edad de la víctima, el sexo, escuela, ubicación del lugar de los hechos, relación con el perpetrador, ocupación y nombre completo del perpetrador, puede ayudar a identificarla fácilmente.
- Evite eufemismos o términos indirectos al describir el maltrato. El uso de términos vagos puede disminuir la gravedad del acto.

- Concéntrese en usar términos legales o médicos, a menos que se trate de una cita directa que sea vital para la historia.
- Evite el lenguaje que sugiere que los niños y niñas han consentido los hechos de maltrato de los cuales han sido víctimas.
- Evite enmarcar las historias de una manera que implique responsabilidad de la víctima o que dañe la credibilidad acerca de lo que cuenta. Detalles sobre la apariencia, comentarios sin fundamento de un tercero sobre el estilo de vida o la edad percibida de una víctima, la alta consideración o el estatus de confianza de un presunto perpetrador en la comunidad son aspectos que pueden contribuir a que la víctima sea culpada y se responsabilice por la conducta del agresor.
- Tenga cuidado de no enmarcar una historia como un solo evento trágico perpetrado por un padre, hermano, familiar u otro presunto abusador, ya que esto puede disuadir conversaciones comunitarias más amplias relacionadas con los servicios sociales o la prevención de futuros abusos.
- Identifique los ángulos de la historia que ilustran las consecuencias del maltrato infantil, la negligencia y el abandono. Tenga presente los efectos del estrés prolongado sobre el desarrollo del cerebro y cómo los cambios resultantes pueden conllevar problemas en el aprendizaje, el comportamiento y el desempeño social.
- Informe acerca de las consecuencias que tiene a largo plazo el maltrato infantil sobre la salud física y mental. Los niños y niñas que son maltratados y abandonados tienen mayor riesgo de caer en el alcoholismo, depresión, consumo de sustancias psicoactivas, trastornos de alimentación, obesidad, tabaquismo, suicidio y ciertas enfermedades crónicas.
- Enfatice en la importancia de la prevención y promueva estrategias como la crianza positiva. Así mismo, llame la atención sobre la prevención de los factores sociales y económicos que contribuyen al maltrato infantil.
- Empodere a la comunidad para proteger a los niños y niñas. Proporcione información sobre la prevalencia del maltrato infantil, cómo denunciarlo y qué servicios hay disponibles para ayudar a prevenirlo.

Sobre sexismo y cuestiones de género

Solemos equiparar y utilizar indistintamente los términos sexo y género. Sin embargo, cada uno abarca una dimensión distinta. El sexo hace referencia a lo biológico, que es innato, y, en ese sentido, solo podemos ser hombres o mujeres; mientras que el género es una construcción sociocultural, es decir, una categoría adquirida, que comprende un amplio abanico de posibilidades. El género es un constructo identitario estructurado por la realidad, que ayuda a construir la identidad de cada individuo. Aunque los géneros parten de lo biológico, no existe una correspondencia estricta entre sexo y género (80).

Los sistemas de género abarcan las creencias y prácticas determinadas por la sociedad, que marcan cómo se debe actuar ante cada uno y ante los otros en función del género. Cuando estos sistemas se basan en visiones generalizadas o ideas preconcebidas que típicamente clasifican a los individuos en hombres y mujeres, se afianzan los roles —las tareas que se le asignan a cada género—, los estereotipos —cómo se tiene que ser— y la estratificación de género —que establece una jerarquía—. Lo anterior, se da al percibir que todos los miembros de un determinado género tienen los mismos atributos, independiente de las diferencias individuales, al establecer los parámetros de lo que se considera un comportamiento aceptable socialmente y al asignarle a la mujer un estatus de inferioridad frente a lo masculino.

El problema no recae en las diferencias, sino en la inequidad que esto implica. Mientras se considere que un sexo es superior al otro y que las diferencias entre hombres y mujeres deben verse reflejadas en la sociedad, el lenguaje, los derechos y la ley, se seguirán utilizando estas disparidades como vehículo para degradar, discriminar y violentar a las personas debido a su género. Lo anterior alienta el odio hacia las mujeres, los hombres y las personas con identidades de género diversas.

El sexismo hace referencia precisamente a cualquier expresión (acto, palabra, gesto, imagen) basada en la idea de que ciertas personas son inferiores en razón de su sexo. Esto lleva a la discriminación o devaluación de la persona, lo cual genera sentimientos de inutilidad, autocensura, estrategias de autoprotección, cambios en el comportamiento y deterioro en

la salud mental. Por tanto, comunicar de manera precisa las cuestiones relacionadas con el género, desmarcándolas de los roles, los estereotipos y la estratificación negativa, es esencial para lograr la igualdad de género y prevenir la violencia; es aquí donde los medios de comunicación y las redes sociales son fundamentales para impulsar este cambio (81, 82).

Recomendaciones

- Revise sus comunicaciones para asegurarse de que el lenguaje y las imágenes que utiliza tienen una perspectiva de género. El lenguaje discriminatorio o que no tiene en cuenta esta perspectiva refuerza las actitudes y los comportamientos sexistas.
- Tenga en cuenta que aunque el lenguaje y las bromas sexistas pueden parecer inofensivas, crean un clima de intimidación, miedo e inseguridad. Recuerde que aunque el sexismo afecta mayoritariamente a las mujeres y las niñas, también puede afectar a los hombres y a los niños cuando su comportamiento no coincide con los roles de género estereotipados.
- Busque alternativas al lenguaje y a las imágenes que omiten, patrocinan o trivializan a los hombres, las mujeres y las personas con identidades de género diversas.
- Publique piezas comunicativas que sensibilicen y rompan con los estereotipos de género en vez de reforzarlos. Aborde los efectos negativos de los estereotipos de género.
- Promueva una imagen positiva de los hombres, las mujeres y las personas con identidades de género diversas. Asegúrese que tanto mujeres como hombres aparezcan representados en los medios de comunicación de forma paritaria, y representando roles variados y no estereotipados.

- Evite exponer a los niños y las niñas a mensajes sexistas. Este tipo de mensajes limitan sus opciones de vida al promover la idea de que los hombres poseen el conocimiento y el poder y las mujeres son objetos sobre los que está bien comentar abiertamente acerca de su apariencia física o sexualizarlas.
- Eluda hablar sobre la apariencia física de las mujeres y utilizar descripciones físicas para referirse a las protagonistas de los hechos. Descripciones como “la elegante ejecutiva”, “la funcionaria vestía un conjunto violeta”, “alta y delgada” o “de aspecto maternal” refuerzan estereotipos y le restan importancia al trabajo realizado por las mujeres.
- Evite publicar contenidos que refuerzan estereotipos que ubican a las mujeres como “el sexo débil”, “incapaces”, “abnegadas” o que estén relacionados con temas como la moda y la belleza, el temor al envejecimiento, la rivalidad entre mujeres, las tareas domésticas o educativas adjudicadas solo a ellas. Estos contenidos no solo refuerzan estereotipos, sino que llevan a la desvalorización y denigración de las mujeres.
- Asegúrese de que las mujeres aparezcan representadas por los roles que desempeñan —científicas, artistas, atletas, líderes, políticas, entre otros—. Ayude a resaltar la importancia de las mujeres en la historia.
- Céntrese en las aptitudes y cualidades de las personas. Evite opacar los triunfos de las mujeres haciendo comentarios sexuales o sobre su situación familiar. Recuerde que algunos grupos de mujeres son más vulnerables al sexismo, por ejemplo, las mujeres jóvenes, las representantes políticas, las periodistas y las personalidades públicas.
- Amplíe el lenguaje que utiliza para dar una perspectiva más robusta y real de los contenidos. Recuerde que el masculino no es universal. Sea creativo en el uso del lenguaje. Utilice formas impersonales, verbos en voz pasiva o sustantivos colectivos no sexuados (las personas, la humanidad, los derechos, etc.).

- Refiérase a las mujeres por su nombre o su título profesional. Evite utilizar el término masculino de su profesión, así como el uso exclusivo del género femenino para las profesiones tradicionalmente asociadas con las mujeres (en lugar de enfermeras, puede decir profesionales en enfermería).
- Absténgase de referirse a las mujeres como “la señora de...”. Esto denota una relación inexistente de subordinación y propiedad. Tenga presente el sexismo oculto en las formas de cortesía. Se emplea “señorita” o “señora” para referirse a la mujer soltera o casada respectivamente, y “señor” sin reparar en su estado civil, sugiriendo que el respeto en los hombres es innato, mientras que las mujeres lo adquieren por su relación con ellos. Refiérase a las mujeres como “señora” independientemente de su edad o estado civil.
- Utilice los nombres y las identidades que cada persona usa para referirse a sí mismo. En el caso de las personas con experiencias de vida trans, evite presentar su nombre como un apodo o hablar de ellas usando su nombre de nacimiento. Tenga presente la diversidad de identidades de género y salga de las narrativas binarias o heterosexuales.
- Base su historia en las declaraciones de la persona, no en la información sobre su orientación sexual. Evite comentarios al respecto.
- Evalúe la pertinencia de usar imágenes de mujeres en situaciones de vulnerabilidad. Recuerde que estas imágenes no generan reflexiones o acciones contra las problemáticas de las mujeres, sino que se quedan en el amarillismo.
- Evite el uso de imágenes donde se presente a las mujeres como objetos sexuales, bien sea como recompensa del éxito masculino, como publicidad de cualquier tipo de productos o como estrategia de mercadeo, *rating* o viralización. Evite el uso injustificado de imágenes de desnudos.

- Escuche y haga escuchar las voces de las mujeres y las personas con identidades de género diversas. Evite silenciarlas, ignorarlas o desmeritar sus contribuciones. Esto socava su eficiencia y la sensación de pertenencia.
- Evite utilizar en redes sociales etiquetas con contenidos sexistas o de acoso sexual. Estas etiquetas usualmente se vuelven virales, lo que promueve la conversación y la participación en creencias y comportamientos sexistas.
- Asegúrese de que en sus comunicaciones se transmitan los derechos de las personas con enfoque de género.

Caso: Femicidio

Una mujer de 35 años, madre cabeza de hogar y vendedora ambulante, llama a la madrugada a la línea de atención de urgencias solicitando ayuda, luego de haber sido golpeada, ultrajada, apuñalada, torturada y empalada por un hombre a quien había conocido en la institución nocturna donde estudiaba. Luego de ser recogida en el lugar donde ocurrieron los hechos, es llevada al hospital y muere a los cuatro días a causa de las múltiples lesiones que le fueron ocasionadas.

La violencia contra las mujeres abarca una amplia gama de actos que van desde el acoso verbal y otras formas de abuso emocional al abuso físico y sexual. En el extremo de este espectro está el feminicidio. El feminicidio es el asesinato intencional de una mujer por el simple hecho de ser mujer. Generalmente son perpetrados por hombres, aunque a veces se pueden ver involucradas mujeres integrantes de la familia. La mayoría de los feminicidios son cometidos por la pareja actual o anterior de la víctima e incluyen maltratos repetidos en el hogar, amenazas, intimidación, violencia sexual o situaciones en las que las mujeres tienen menos poder o recursos que su pareja (83).

Describir los hechos de violencia, transmitir detalles o representar la violencia sexual hace que la violencia de género se invisibilice. Muchas personas pueden haber sido sujetos de estas agresiones y el trato que se les dé puede desalentar a que estos hechos sean denunciados.

¿Cómo comunicar sin daño hechos de feminicidio y deslegitimar la violencia de género?

- Tenga en cuenta la importancia de sensibilizar sobre la violencia de género. Evite utilizar los roles de género, los estereotipos negativos y los valores morales como excusas para la violencia.
- Reflexione si sus posturas personales frente a cuestiones relacionadas con género podrían afectar su forma de entrevistar o de construir los contenidos y si podría generar daño en la fuente y en el público de sus piezas comunicativas.
- Recuerde que no hay asesinatos por amor, hay una violación del derecho a la vida. La violencia romantizada legitima el asesinato. Por tanto, evite usar expresiones como “crimen pasional”, “los celos matan”, “lo hizo por amor”,

“murió porque rechazó su propuesta de matrimonio”, “al ser rechazado, mató a su amante y luego se quitó la vida”.

- Evite culpar de lo sucedido a la persona agraviada y no la presente como causa o merecedora de la violencia. Usar minifalda, estar en la calle a medianoche, tener relaciones sexuales con alguien con quien no se está casado, ser una trabajadora sexual y otras acciones similares no se pueden presentar como excusas para una agresión. Evite sugerir que la víctima de alguna manera provocó el incidente. Tenga en cuenta que las víctimas no tienen la culpa de lo sucedido.
- Ubique la culpa en donde realmente se encuentra: en el agresor; evite justificar sus acciones.
- Procure usar el lenguaje de forma precisa. Etiquetar a los perpetradores como “monstruos” los diferencia del resto de la sociedad e implica una dinámica de “ellos contra nosotros”. Etiquetas como la anterior pueden impedir o dificultar que las personas denuncien las sospechas que tengan sobre alguien, pues hacerlo implica desafiar el concepto de cómo las personas buenas hacen cosas malas. Recuerde que, en determinadas situaciones, cualquier persona podría hacer uso de la violencia.
- Identifique los hechos como casos de violencia y agresión. Evite comentarios como “él la mató porque la quería”, “esta es una historia de amor no correspondido” o “un crimen pasional”.
- Evite enfoques que eroticen la violencia. El acoso sexual y la violación no son actos eróticos, son delitos graves contra la integridad de las personas. Por tanto, la comunicación de estos hechos debe estar desprovista de expresiones ofensivas que conviertan al sujeto violentado en un objeto sexual y lo victimice aún más.
- Incluya en sus narrativas la voz de la víctima fatal femenina. No se limite a hablar de los perpetradores y sus historias, olvidando a las mujeres asesinadas. Utilice fuentes como familiares o amigos.
- Recuerde que la raíz del feminicidio es la violencia basada en el género. Por tanto, eduque sobre los factores de riesgo y la prevención, teniendo en cuenta el contexto social.

Sobre migración, xenofobia y racismo

La migración es un fenómeno complejo y multifacético que abarca factores económicos, políticos, psicológicos, sociales y culturales. Involucra tanto a los individuos migrantes como a la sociedad receptora. Es una oportunidad para el intercambio de valores culturales, el conocimiento de costumbres y hábitos y la pérdida del miedo a lo desconocido y al otro. Lo anterior promueve la aceptación y el respeto a la diferencia y la diversidad cultural.

El cambio cultural resultante del contacto directo y continuo entre dos grupos culturales diferentes se da mediante el proceso de aculturación. Este proceso implica una serie de cambios sociales y psicológicos, que generalmente conllevan a un cambio de actitudes y valores, la adquisición de nuevas habilidades sociales y normas, cambios referentes a la afiliación con un grupo y la adaptación a un ambiente extraño y diferente en el que, en algunas ocasiones, se habla en un idioma distinto al materno. Estos cambios, así como las dificultades que se pueden presentar durante el proceso y otros factores de estrés como la soledad, el fracaso del proyecto migratorio, la lucha por la supervivencia, especialmente en lo relativo a la alimentación y la vivienda, y el miedo, suponen un factor de riesgo para el desarrollo de problemas de salud mental en los migrantes (84, 85).

Si bien la migración es un fenómeno histórico, el movimiento de personas en las últimas décadas se ha incrementado de manera excepcional, lo cual ha llevado a que algunas personas interioricen posiciones intolerantes e incompatibles con la vida en una sociedad multicultural como el racismo y la xenofobia. Mientras el racismo hace referencia a una actitud o ideología en relación con la diferenciación racial, la xenofobia hace referencia al miedo a algo o alguien de origen extranjero, es decir, un rechazo a todo lo que no pertenece al propio país.

La compleja situación de la migración y la diversidad de migrantes requiere ser tratada con la mayor precisión posible. Por tanto, en el contexto de la migración, los medios de comunicación y las redes sociales son fundamentales para ofrecer información veraz, opiniones fundamentadas y narrativas equilibradas e inclusivas. La forma en que se cubre la migración afecta la variedad y la calidad de la información que recibe el público, incluidos los migrantes, y la forma en que las sociedades perciben y se

relacionan con el tema. De ahí la importancia de fomentar la diversidad de contenidos, audiencias y fuentes, e invitar a contrarrestar las actitudes y conductas negativas hacia las personas migrantes, pues con ello se crea conciencia sobre los riesgos o situaciones de violaciones de derechos humanos que ellos enfrentan, al mismo tiempo que se aboga por que cesen y se denuncia lo que acontece (86, 87).

Recomendaciones

- Sea preciso e imparcial en sus narrativas. Comunique desde los hechos y no desde los prejuicios o sesgos. Muestre humanidad, mantenga sus emociones bajo control y evite el extremismo.
- Tómese el tiempo para evaluar si el contenido que va a publicar sobre los migrantes puede generar odio y profundizar divisiones. Evite expresiones estereotipadas y negativas que se refieren al origen étnico de las personas.
- Trate de independizar sus narrativas de aquellas que surgen de la política y de la emoción. Tenga en cuenta que los discursos discriminatorios y estigmatizantes que ayudan a justificar políticas migratorias a menudo vulneran los derechos de las personas migrantes y alientan actos de violencia contra ellos. Por tanto, si va a reproducir este tipo de discursos hágalo de manera crítica, denunciando las declaraciones que promueven el odio y aportando información que las desmienta.
- Confronte, verifique los hechos y analice las declaraciones de las autoridades. Promueva el discurso público basado en hechos. Utilice información veraz y precisa, sea transparente y comparta con el público sus fuentes o recursos para promover un debate inteligente.
- Ubique la historia de la migración en un contexto global. Los intereses locales o nacionales pueden predominar a expensas de una comprensión más amplia de la migración y sus causas. Enmarcar la migración como un conflicto entre naciones puede resaltar las dife-

rencias y las opiniones dispares de ciertos individuos o funcionarios gubernamentales a costa de los derechos, la integridad y la dignidad de las personas migrantes.

- Infórmese acerca de las leyes migratorias a nivel nacional e internacional y comunique a la audiencia los derechos de los migrantes. Eduque al público y contribuya a una comprensión más profunda de la migración.
- Tenga en cuenta el panorama general de la migración. Evite los contextos limitados y la simplificación excesiva. Aunque es importante dar cifras para entender la magnitud del fenómeno, también lo es las motivaciones de las personas para migrar, los peligros de las travesías y la responsabilidad política detrás de este fenómeno.
- Evite usar indistintamente el término inmigrante. Tenga en cuenta que la migración de las personas puede darse bajo múltiples situaciones. Por tanto, use adecuadamente los términos: solicitante de asilo, víctima de tráfico de personas, trabajador migrante, refugiado, visitante temporal, entre otras. Conozca tanto la terminología como los derechos y la protección de la cual son sujetos en el ámbito del derecho internacional.
- Hable con las personas migrantes. Es importante incluir la voz de quienes migran y reflejar los aspectos humanos de la migración, así como abogar e informar sobre la crisis humanitaria y la violación de los derechos humanos que enfrentan. Tenga en cuenta que no hacerlo puede reducir los derechos humanos y la dignidad de las personas migrantes a un número o a un problema de debate público.
- Incluya varias fuentes. Interactúe con migrantes, grupos de refugiados, activistas y ONG que puedan proporcionar información vital. Pregúntese qué tan representativos son los portavoces de los migrantes y de la comunidad.

- Informe sobre el impacto de la migración en las comunidades. Incluya en sus relatos las voces de los migrantes y de las comunidades por las que pasan o a las que se unen. Recuerde que los fenómenos migratorios implican procesos de aculturación entre los migrantes y las comunidades que los reciben, lo que conlleva a cambios a nivel sociocultural y psicológico, tanto individual como colectivamente.
- Respete la dignidad de quienes migran. Evite el uso de metáforas y lenguaje deshumanizante que equipara la migración con desastres naturales o a las personas migrantes con animales.
- Evite usar palabras como “enjambres”, “oleada”, “tsunami”, “avalancha” para referirse a los movimientos migratorios. Estas palabras transmiten un mensaje de alerta o alarma, así como de criminalidad e inseguridad, lo que perjudica la convivencia social. Cuando se vincula la migración con la delincuencia se está contribuyendo a la reproducción de estereotipos que contribuyen al discurso xenófobo.
- Evite la victimización. En la mayoría de los casos, las personas migrantes son percibidas en extremos: como un problema o como una víctima. Desafíe estas nociones y promueva otros aspectos de la migración; por ejemplo, comparta historias de artistas exitosos, diásporas, remesas y la contribución de migrantes al desarrollo del país.
- Evite el uso indistinto de los términos racismo y xenofobia. Aunque ambos términos hacen referencia a posiciones intolerantes e incompatibles con la vida en una sociedad multicultural, no significan exactamente lo mismo.
- Refleje en sus narrativas el hecho de que el desempleo y la pobreza son circunstancias que puede enfrentar cualquier persona, no solamente las personas de cierta raza o etnia y sus comunidades.

- Utilice la identificación de raza o etnia solo cuando sea pertinente para la historia y procure desmarcarla de estereotipos tanto positivos como negativos.
- Recuerde que los orígenes étnicos y raciales también hacen parte de nuestra identidad. Por tanto, respete la forma como cada uno se identifica con ellos y tenga presente su multiplicidad. Evite ligar las religiones con lugares geográficos o grupos étnicos.
- Utilice imágenes que reflejen la pluralidad de culturas y orígenes de tal manera que una cultura o un colectivo no se asocie por costumbre a informaciones negativas. Recuerde que las fotografías y los videos también son fuente de creación de estereotipos. Evite utilizar imágenes en las que las personas se encuentran en situación de vulnerabilidad y que potencian su deshumanización.

Caso: Migración venezolana

Desde principios de siglo, la crisis política de Venezuela y la consecuente crisis económica, expresada en la hiperdevaluación de la moneda, graves problemas de abastecimiento de alimentos y medicinas, deterioro de los servicios públicos y del aparato productivo del país, ha provocado la emigración de muchos ciudadanos a países vecinos. Colombia ha sido uno de los principales destinos. Aunque Venezuela fue un país receptor de muchos colombianos durante el siglo pasado y la frontera entre los dos países ha sido históricamente escenario de gran intercambio económico y social, la transformación que ha tenido la emigración venezolana en los últimos años, su aumento en número e involucramiento de diferentes sectores de la sociedad, ha generado una serie de cambios en la recepción de la población venezolana por parte de los colombianos. Esta situación ha sido alentada por el discurso político y los constantes mensajes mediáticos y digitales, donde se establece una relación directa entre la migración venezolana y el aumento en la inseguridad, el desempleo y las enfermedades de transmisión sexual, por lo anterior, se les vincula con la delincuencia común, la contratación por salarios inferiores a lo establecido legalmente y la prostitución. Estas circunstancias han generado rechazo, estigmatización y profundización del discurso xenófobo frente a los venezolanos.

La migración es un cambio vital que, como todo proceso, implica pérdidas y ganancias para quienes migran. Por tanto, es un fenómeno estresante, cuya intensidad y repercusión depende en gran medida de cómo se sitúe el migrante frente a su grupo cultural de origen y el grupo de acogida, y de cómo este grupo de acogida reaccione ante el migrante.

¿Cómo comunicar sin daño y favorecer la convivencia entre los migrantes y las comunidades receptoras?

- Evite presentar a las personas migrantes como una amenaza para la seguridad personal, la salud y el empleo de la población receptora.
- Presente la migración como un fenómeno que históricamente ha contribuido a la construcción de las sociedades. Evite hablar de “crisis migratoria”. El término *crisis* supone un estado de alerta.
- Evite reforzar la idea que la vida de los migrantes no importa. Esto genera extrañamiento, distanciamiento y deshumanización.

- Piense que tal vez usted o sus familiares también han sido migrantes en algún momento.
- Tenga presente que para muchas personas la migración puede ser la única opción de sobrevivir, así con ello ponga en riesgo su integridad y su vida. Recuerde que el tráfico de migrantes es un delito.
- Utilice la palabra “ilegal” para referirse a los hechos, no a las personas. Llamar a cierto grupo de personas “ilegales” les niega su humanidad. No existe tal cosa como una persona “ilegal”.
- Recuerde que el estatus de “ilegalidad”, que ha sido asignado deliberadamente a los inmigrantes indocumentados, justifica una categoría de personas no merecedoras de derechos. Este lenguaje impreciso tiene un impacto real en la política y en la percepción pública, y lleva a la sociedad a aceptar que estas personas deben ser procesadas, castigadas y excluidas.

Sobre otras formas de ver a los victimarios

Nos hemos acostumbrado a condenar categóricamente a quienes han perpetrado la violencia o cercenado los derechos humanos sistemáticamente. Así ha surgido el dilema acerca de si es prudente o no darles voz a los victimarios, contar sus historias o, en general, hablar de ellos.

Para abordar esta disyuntiva, es importante comprender que invisibilizar a estos actores del conflicto no aporta en la construcción de una sociedad reconciliada, ni en el cuidado de la salud mental. Mostrar el lado débil de los victimarios o reconocer su condición de seres humanos no necesariamente justifica sus acciones; por el contrario, es un mecanismo útil para alcanzar una mejor comprensión de los problemas sociales y las fallas estructurales que siembran las bases de la violencia, y así labrar, como comunidad, el camino hacia la reconciliación y la no repetición (88).

Este enfoque, además, ayuda a contrarrestar la visión idealista, de héroe o de ser invencible que, sobre muchos victimarios, tienen sus seguidores, pues tales imaginarios suelen ser contruidos sobre bases desinformadas o descontextualizadas. En este sentido, es necesario encontrar otras maneras de abordar las voces y las experiencias de los perpetradores.

Recomendaciones

- Visibilice otros aspectos de sus trayectorias de vida más allá de su condición de victimarios. Humanizar a estos actores implica comprender las distintas subjetividades e identidades que se desarrollaron y fortalecieron a lo largo de la vida del agresor o a través del conflicto armado, así como la posibilidad de trascenderlas. Si se entiende que el hecho de ser victimario no despoja a dicha persona de su humanidad, se puede creer en el éxito de un cambio de vida.
- Comprenda que las experiencias de los victimarios están ancladas a contextos y condiciones particulares que las hicieron posibles. Incluso, antes de devenir victimarios, algunos de ellos también sufrieron hechos victimizantes o vivieron las dos situaciones de manera simultánea. Recuerde: comprender sus trayectorias no implica justificar sus acciones.

- Evite apelativos metafóricos, como adjetivos que caricaturizan o ridiculizan a los perpetradores o referencias de enfermedades mentales para nombrar a quienes cometen agresiones. Estas prácticas, por un lado, estigmatizan a quienes realmente padecen patologías mentales; y, por otra parte, anestesian a la sociedad, pues crean la apariencia de que las personas que cometen delitos atroces son seres lejanos o con condiciones de vida extraordinarias.
- Muestre no solo el modo en que los crímenes ejecutados afectaron a las personas que los padecieron, sino también el impacto que muchas veces tuvieron en los perpetradores. Esto implica visibilizar los relatos de quienes han violado los derechos humanos, se han arrepentido y han tenido la oportunidad de revisar los quiebres que sus conductas ocasionaron en sus vidas.
- Indague por las razones, contextos y objetivos que condujeron a los victimarios a violar los derechos humanos o a pertenecer a grupos al margen de la ley.
- Evidencie los actos genuinos de arrepentimiento y solicitud de perdón.
- Resalte, en cuanto sea posible, las experiencias de las personas que trascendieron su condición de perpetradores, aportaron al esclarecimiento de la verdad y a la reconciliación, y emprendieron un cambio de vida.
- Visibilice aquellas formas de daño que no están tipificadas en la ley, pero que aumentan los obstáculos para alcanzar la reconciliación, como la indiferencia y el silencio de la sociedad frente a la violencia, si bien no se trata de creer que todos somos victimarios, sí es importante visibilizar la responsabilidad social y política que como colombianos tenemos en la degradación y el desarrollo de los conflictos.
- Diferencie el tipo de responsabilidad de los victimarios. Recuerde que no todos cumplieron la misma función. En algunos casos, fueron auto-

res materiales; en otros, autores intelectuales. Unas veces instigaron, promovieron, presionaron, aleccionaron, estigmatizaron; otras veces ordenaron o perpetraron los hechos. Para la memoria personal, social e histórica es fundamental aclarar, con la mayor precisión posible, el tipo de funciones que cumplieron los victimarios.

- Omite detalles sobre las violaciones a los derechos humanos que puedan revictimizar a las víctimas o idealizar al perpetrador.
- Evite expresiones que hagan ver como logros o éxitos la comisión de los delitos que el victimario se propuso ejecutar o que le fueron encargados por terceros. Por ejemplo, “logró su cometido” o “su misión fue exitosa”.
- Confronte la versión del victimario con sus propias declaraciones previas, documentos, datos, contexto histórico, reportes de prensa y la voz de las víctimas.
- Ponga en práctica las recomendaciones de otros capítulos de este libro, como la necesidad de contexto, la aproximación a las fuentes, las expresiones que hacen daño y profundizan estigmas, la dignificación de personas y poblaciones vulnerables, la presunción de inocencia, el uso del lenguaje y la transmisión de contenidos.
- Recuerde que la condición de victimario, al igual que la de víctima, puede ser transitoria. Prolongar el estigma del crimen niega los roles alternativos que estas personas pueden asumir para superar tal condición.

Caso: Entrevista a un excombatiente

Como parte del proceso de reconciliación al que se comprometieron en el Acuerdo para la Terminación Definitiva del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, diversos exintegrantes de la extinta guerrilla de las FARC-EP han realizado actos de solicitud de perdón en zonas afectadas por su antiguo accionar armado, como Apartadó, Antioquia; Bojayá, Chocó; Cali, Valle del Cauca; y Miranda, Cauca. Al finalizar uno de estos actos públicos usted decide entrevistar a un exdirigente de las FARC-EP, ahora miembro del partido Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común.

En este tipo de circunstancias surgen dilemas sobre cómo abordar a alguien que cercenó la paz de una comunidad y ahora pide perdón, cómo no banalizar el dolor de las víctimas, cómo contar la historia con profundidad y sin caer en la espectacularización. En este proceso, es importante tener en cuenta que la responsabilidad de la comunicación, más allá de hablar sobre las personas que los perpetraron, es aportar en la comprensión de los hechos históricos del país.

¿Cómo comunicar sin daño sobre los actos de reconciliación y la participación de excombatientes en ellos?

- Investigue en detalle los sucesos violentos que ocurrieron en aquel territorio y el papel que jugó el entrevistado en el accionar de la guerrilla.
- Indague por lo que ese acto significó para el excombatiente y sus compañeros, por los sentimientos y emociones previos y posteriores, por la respuesta que percibió de la comunidad y la importancia que le reconoce a este tipo de acciones.
- Pregúntele cómo los hechos violentos perpetrados en aquel lugar lo afectaron a él y a sus compañeros, cómo los vivió, cuál era su cosmovisión en aquella época y qué cambios ha vivido.
- Pregunte por las razones que lo llevaron a tomar la vía de las armas. Busque conocer su vida antes, durante y después de su participación en el conflicto.
- Indague si alguna vez se ha sentido victimizado y si eso le ayuda a acercarse a la comunidad a la que ahora le pide perdón.

- Diríjase al entrevistado usando el apelativo adecuado, según su actual situación u ocupación: senador, abogado, empresario, etc... Evite el uso de los antiguos alias o sobrenombres de la guerra.
- Averigüe, además de los problemas que ha encontrado en su camino de reincorporación y reparación, los mecanismos a los que ha acudido para superarlos.
- Comuníquese a su entrevistado los puntos de vista de las víctimas y ahonde en los caminos para la reconciliación.

Sobre la vida más allá de la guerra

Las guerras fracturan numerosas prácticas sociales, culturales y rituales. A medida que una nación transita hacia el abandono de las formas violentas de resolución de conflictos, e incluso cuando los enfrentamientos aún permanecen, surgen iniciativas individuales y colectivas que ayudan a recuperar el sentido de la vida y la convivencia, más allá de la guerra. La vida cultural es fundamental para la promoción de la salud mental y los procesos de reconciliación.

La comunicación, en este sentido, es una oportunidad para generar un ambiente favorable a la reconciliación y para que los ciudadanos se identifiquen con los anhelos de paz y superación del conflicto armado (89-93). Una comunicación para la reconciliación y la salud mental debe resaltar las dinámicas culturales de las comunidades, sus expresiones y creaciones artísticas. Desde esta mirada, los enfoques de las piezas comunicativas tienen el potencial de profundizar la polarización social o interpelar éticamente a los ciudadanos; alentar sentimientos de venganza o propiciar la comprensión de las causas y las dinámicas del conflicto. Por esto, el enfoque debe ser seleccionado de manera consciente y responsable.

Recomendaciones

- Visibilice todas aquellas prácticas sociales, culturales y rituales que la guerra fracturó.
- Ponga el acento en las formas de interacción social y convivencia pacífica que se han gestado en medio de la guerra o a pesar de ella. Recuerde la importancia de resaltar, desde la acción sin daño, los puntos de unión entre las comunidades y sus mecanismos para la reconstrucción del tejido social.
- Desplace la mirada del horror hacia las iniciativas individuales y colectivas que sean referentes de paz, perdón y reconciliación como un llamado social a la esperanza y a la confianza, que nos inspiren y nos permitan creer que somos capaces de aprender y de relacionarnos de

manera distinta. Por ejemplo, las iniciativas artísticas, pedagógicas y de memoria para incorporar a niños y jóvenes en nuevos espacios éticos e identitarios; las iniciativas de reivindicación de derechos e inclusión social y cultural adelantados por mujeres, indígenas, afros, población LGBTI, entre otros; las prácticas de comunicación comunitaria para impulsar la pedagogía de la paz; las iniciativas que buscan promover la reintegración de excombatientes a la vida civil; y las iniciativas comunitarias de construcción de lugares de memoria.

- Resalte las dinámicas culturales de las comunidades, sus expresiones y creaciones artísticas. Recuerde que la vida cultural es fundamental para la promoción de la salud mental y los procesos de reconciliación.
- Desnaturalice el sensacionalismo o amarillismo. El principio rector de las agendas de investigación y construcción de contenidos no puede ser únicamente el horror.
- Evite mostrar el fenómeno de la violencia como un callejón sin salida. Al contrario, dele un enfoque constructivo, esperanzador y no derrotista a los contenidos comunicativos, investigue y exalte las soluciones. Recuerde: al visibilizar únicamente el horror puede contribuir a profundizar actitudes como el ostracismo, el aislamiento, la indiferencia y la desconfianza.
- Visibilice los sueños y proyectos de vida que se gestan, fortalecen y continúan pese a los obstáculos impuestos por la guerra. Muestre las experiencias exitosas de reconciliación.
- Oriente las piezas comunicativas hacia la pedagogía de paz. Explique y entienda su significado y condiciones, así como el rol que ejercen los ciudadanos en su construcción.
- Trascienda la paz mediática, es decir, no limite las agendas comunicativas a los diálogos de paz, la implementación de los acuerdos y los avances o retrocesos de la justicia transicional. Recuerde que la cons-

trucción de paz ocurre más allá de los escenarios políticos y judiciales, es un proceso continuo y que debemos acompañar a futuro.

- Aborde los procesos de paz, desmovilización, reincorporación, conciliación y acuerdos, como el que realizaron el Gobierno colombiano y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP), desde una perspectiva amplia, comprendiendo que son trayectos de largo aliento y puntos de partida, no de llegada.
- Recuerde que cuando las piezas comunicativas dan cuenta de acontecimientos y no de procesos, se le presenta al público una visión estrecha y simplista de cuanto sucede, lo que dificulta pensar en los desenlaces y soluciones a largo plazo.
- Aleje el énfasis de lo inmediato, pues esto dificulta el flujo natural de la reconciliación y genera miedo y desconfianza. Una perspectiva a corto plazo produce impaciencia y frustración.
- No otorgue protagonismo a los discursos del miedo, el odio y la desconfianza; evite trasladar el foco hacia los desencuentros. Estas prácticas le restan espacio a los debates con argumentos y podrían imposibilitar que los líderes, las comunidades y los sectores de la sociedad civil que apoyan la paz visibilicen las razones por las cuales buscan y necesitan la reconciliación.
- Tenga presente que existe una relación circular entre las partes interesadas en los conflictos, el marco político de los procesos de paz, la información de los medios de comunicación y el público receptor, de manera que las acciones de una moldean a las otras. No olvide que este círculo contiene simultáneamente la llave para transformar los conflictos o para profundizarlos.

Caso: Seguimiento a la implementación de los acuerdos de paz

Usted prepara una columna de opinión con ocasión del aniversario de la firma del Acuerdo para la Terminación Definitiva del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, que se dio en 2016 entre el Gobierno de Colombia y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP).

Estos momentos de balance implican una responsabilidad considerable, pues existe la tentación de ver la realidad desde un enfoque simplista, en el que se busca responder preguntas como ¿vamos bien o mal?, ¿funcionó o fracasó?, ¿quiénes son los buenos y quiénes los malos? Pero los procesos de reconstrucción del tejido social son mucho más complejos e involucran diversos aspectos, entornos y actores.

Por eso, independientemente del punto de vista que se desee plantear frente a un asunto como el cumplimiento de los acuerdos de paz, es imperativo desarrollar el análisis con una comprensión amplia de la realidad y con una indagación concienzuda que dé cabida a iniciativas espontáneas, casos de éxito, así como a retos, obstáculos y lecciones aprendidas.

¿Cómo comunicar sin daño acerca del avance del proceso de paz y propiciar su comprensión?

- Analice no solo los aspectos del acuerdo que están retrasados en su cumplimiento, sino también los avances que se evidencian.
- Aborde las posibles causas que obstaculizan el cumplimiento de los acuerdos, tanto las estructurales como las naturales, las impredecibles y las evitables, teniendo en cuenta que cada meta hacia la paz comporta un proceso de décadas y no una serie de acciones mecánicas que se deberían dar de inmediato.
- Más allá de los puntos convenidos en el acuerdo, dé visibilidad a las prácticas, tradiciones y rituales sociales que se han ido recuperando con la disminución de las confrontaciones armadas.

- Reconozca los esfuerzos de organizaciones sociales, grupos de víctimas, investigadores, exguerrilleros, funcionarios, entidades del Estado y demás actores que han luchado por el logro de los objetivos del acuerdo, más allá de las dificultades y obstáculos que se presentan.
- Abra un espacio a la esperanza, mediante la búsqueda o proposición de soluciones, de nuevos caminos por emprender para alcanzar la paz.
- Anime a los lectores a emprender dichas soluciones, a reconocer su papel en la construcción conjunta de la paz.

Sobre el esclarecimiento de la verdad y la reconstrucción de múltiples memorias

La construcción de paz requiere buscar la verdad sobre los hechos del conflicto armado, con el fin de reconocer la dignidad de las víctimas, defender los derechos humanos y contribuir al cambio social. En los procesos de transición, el esclarecimiento de la verdad es tanto o más importante que los castigos punitivos a los perpetradores, ya que de ello depende en buena medida la reconciliación, la cual ha sido postergada debido al ocultamiento de ciertas voces y a la imposición de unas verdades sobre otras (94-98).

Las víctimas del conflicto armado tienen el derecho imprescriptible a conocer la verdad sobre las causas de los abusos que sufrieron, la identidad de los perpetradores, las circunstancias que dieron lugar a las violaciones de los derechos humanos y el paradero o la disposición final de las personas víctimas de desaparición forzada. Así mismo, tienen derecho a una investigación eficaz, a la verificación de los hechos, la divulgación pública de la verdad y a la reparación.

Esclarecer la verdad sobre lo sucedido e identificar los responsables de las violaciones de los derechos humanos les permite a las comunidades, y a la sociedad en general, comprender las causas del conflicto armado, ponerle fin y evitar que vuelva a ocurrir. La verdad también ayuda en los procesos de curación después de eventos traumáticos, restaura la dignidad personal después de años de estigmatización y salvaguarda contra la impunidad, la negación pública y el silencio, los cuales aumentan la desconfianza y la polarización social.

En ese sentido, la comunicación para la reconciliación procura mostrar que no todo ha sido contado, que hay muchas piezas extrajudiciales por revelar, voces por escuchar, escritos por leer y que faltan por incorporar verdades no oficiales a la historia, que reclaman un lugar en la construcción social y política de las narrativas sobre el conflicto armado (99).

Recomendaciones

- Evite ofrecer el mensaje de que las condenas penales impuestas a los victimarios son la única solución al daño causado. Recuerde que

también hay impunidad cuando los actores de la guerra no responden a los reclamos y al derecho a la verdad de quienes fueron violentados.

- Tenga en cuenta que hay diferentes tipos de verdades, entre otras: la verdad jurídica o judicial, la verdad política y la verdad social.
- Procure contrastar las verdades judiciales con las verdades políticas y sociales, es decir, con las múltiples interpretaciones que diversos sectores de la sociedad construyen sobre los hechos.
- Intente atender los procesos de construcción colectiva de memorias y verdades que diferentes poblaciones y sectores sociales adelantan en sus territorios.
- Trate de contrastar las confesiones de los victimarios con los testimonios de las personas afectadas y con fuentes oficiales, académicas y documentales.
- Contextualice las versiones que los victimarios aportan al esclarecimiento de la verdad dentro de los procesos de justicia transicional.
- Procure hacer de la construcción de sus piezas comunicativas un acto democrático, inclusivo y respetuoso de la diversidad, que dignifique y reconozca la pluralidad y dinamismo de las memorias del conflicto.
- Visibilice los nuevos significados y sentidos de la realidad que emergen en la reconstrucción de las memorias del conflicto y que contribuyen a esclarecer los porqués, los responsables y los intereses que motivaron la violencia, así como a minimizar los discursos justificantes de los victimarios.
- Sea enfático en que la responsabilidad de las violaciones a los derechos humanos en ningún caso recae en las acciones u omisiones de las víctimas, sino en los propiciadores y actores del conflicto.

Caso: Comisiones para el Esclarecimiento de la Verdad

Usted debe realizar el cubrimiento periodístico de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad que tratará el caso emblemático de la masacre de La Chinita, perpetrada por las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP), en la cual fallecieron 35 personas que se encontraban en una verbena en el municipio de Apartadó.

Las Comisiones para el Esclarecimiento de la Verdad (CEV) son organismos de carácter temporal y extrajudicial que, como su nombre lo indica, buscan conocer la verdad, contribuir al esclarecimiento de las violaciones de los derechos humanos que se han dado en el marco del conflicto armado y promover el reconocimiento de las víctimas y de las responsabilidades de quienes han participado directa o indirectamente en el conflicto. Si bien su objetivo es loable, la participación en estas comisiones tiene un coste emocional tanto para las víctimas como para los excombatientes y la sociedad en general.

Aun cuando escuchar la verdad ayuda a sanar las heridas psicológicas de las víctimas, también puede causarles daño. Tener la oportunidad de expresar públicamente los hechos que sufrieron, sus emociones, sus dudas y sus reclamos, de forma solemne, en presencia de los victimarios y en un espacio oficial —que le da legitimidad y validez a su sufrimiento—, permite el reconocimiento social y la dignificación de las víctimas y les genera una sensación de alivio, orgullo, control y autoestima.

Sin embargo, luego del alivio que viene con la participación en las Comisiones para el Esclarecimiento de la Verdad, los síntomas que surgieron inicialmente como consecuencia del hecho victimizante pueden reaparecer o intensificarse, o puede aparecer una nueva sintomatología, sobre todo relacionada con cuadros de depresión, ansiedad o trastorno de estrés postraumático. La evocación emocional de los hechos suscita entre las víctimas una inesperada reactivación del pasado, capaz de desatar emociones dolorosas y desembocar en un nuevo trauma. Cuando las personas que participan en estas comisiones no tienen claridad respecto a la aplicación de la justicia para los victimarios, se corre el riesgo de revictimizarlas.

¿Cómo comunicar sin daño acerca de las Comisiones de la Verdad para evitar la revictimización?

- Comprenda que los participantes acaban de vivir una experiencia compleja que moviliza muchas emociones. Antes de abordarlos, deles el espacio necesario para que procesen lo sucedido y disminuyan su activación emocional.
- Respete este escenario como un espacio que puede ser terapéutico para algunos participantes.
- Evite juzgar o polarizar las reacciones de las víctimas y los victimarios. Recuerde que esto puede incitar al odio y la venganza.
- Informe claramente sobre los objetivos de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad. Sea explícito en que en ellas se recolectan testimonios experienciales y no declaraciones jurídicas, por lo que se emiten recomendaciones para la no repetición del conflicto. Lo anterior, porque se pretende reconciliar y no castigar.
- Evite proferir juicios o judicializar los testimonios de los participantes, de manera que se permita el proceso de reconciliación.
- Absténgase de presentar expectativas poco realistas sobre las Comisiones de la Verdad. Aumentar las expectativas entre las víctimas diciendo que estas comisiones atenderán todas sus demandas o necesidades puede generar frustración y desconfianza.
- Analice los hechos y su trascendencia sin hacer primar la inmediatez de la noticia. Recuerde que la reconciliación es un proceso a largo plazo.
- Pregúntele a los participantes si autorizan la grabación, filmación y toma de fotografías. Respete la privacidad de las personas involucradas.
- Tenga en cuenta las recomendaciones sobre la dignificación de personas y poblaciones violentadas y sobre otras formas de ver a los victimarios.

Sobre los lugares de memoria comunitarios y sus narrativas

Muchas comunidades afectadas por el conflicto armado adelantan iniciativas territoriales de memoria que involucran la construcción de lugares como museos, parques, recorridos, exposiciones itinerantes, archivos comunitarios, entre otros espacios que estimulan el encuentro, la cooperación y la organización social en torno a procesos de resiliencia, denuncia, reivindicación de justicia y derechos, conmemoración y pedagogía para la no repetición y la reconciliación.

Estos lugares de memoria constituyen referentes de construcción de paz y de comunicación para la reconciliación, en la medida en que permiten la comprensión y narración de lo ocurrido, así como la reelaboración de duelos individuales y colectivos, que tanto comunicadores como gestores de estas iniciativas deberían tener en cuenta.

Recomendaciones

- No espere encontrar un relato unificador de los hechos. Los lugares de memoria comunitarios se construyen a partir de multiplicidad de voces no oficiales, que visibilizan narrativas e interpretaciones diversas sobre las experiencias de las personas y comunidades afectadas.
- Evite forzar la construcción de versiones conciliadoras. En las iniciativas de memoria hay espacio para el disenso y su expresión no violenta.
- Resalte cómo estas experiencias le apuntan a la reconstrucción del legado social acabado por la guerra y a la construcción de espacios de encuentro.
- Trascienda el espacio físico como tal. Recuerde que la fuerza de un lugar de memoria radica en la forma como las personas lo habitan, lo transforman, lo interpretan y lo integran a su cotidianidad. Son espacios vivos en la medida en que no petrifican las memorias, sino que generan su apropiación dinámica y social, lo que, a su vez, propicia la

sanación de heridas colectivas e individuales, promueve la salud mental, la reconstrucción del tejido social y la búsqueda de la no repetición.

- Respete las decisiones de las comunidades con respecto a incluir en los repertorios de memoria las voces y memorias de los victimarios. Estos son escenarios seguros que les pertenecen a ellas.
- Tenga en cuenta los manuales de comportamiento que las víctimas hayan establecido y los tipos de acercamiento que esperan de sus visitantes, para poder vivir con tranquilidad y naturalidad sus procesos de sanación.
- Aprecie, dé relevancia y explique la circulación de simbolismos y de lenguajes musicales, literarios, poéticos, gráficos, performativos, teatrales y plásticos a los que las comunidades han apelado para comunicar y resignificar su experiencia.
- Evite referirse a estos procesos como representaciones exóticas. Por el contrario, reconozca en sus piezas la función catártica que tienen las iniciativas de memoria, así como su finalidad de llamar la atención del resto de la sociedad y de las autoridades sobre lo ocurrido y sobre las capacidades colectivas para sobreponerse.
- Aproveche el conocimiento y la difusión de los lugares de memoria para ayudar en la superación de estigmas y para generar nuevas concepciones sobre los acontecimientos y las personas afectadas.
- Investigue y dé a conocer las necesidades prácticas, las posibles carencias y los planes futuros del monumento.

Caso: El Parque Monumento de Trujillo

Los municipios de Trujillo, Riofrío y Bolívar, en el Valle del Cauca, padecieron entre 1986 y 1994 una serie de hechos sistemáticos victimizantes, como desapariciones forzadas, torturas, homicidios selectivos y detenciones arbitrarias, que en conjunto se conocen como la masacre de Trujillo (99-101). A unas cuadras del parque principal de Trujillo se encuentra la iniciativa comunitaria "Parque Monumento", un conjunto de lugares de memoria dedicados a las más de 342 víctimas, cuya construcción empezó en 1997. Una organización internacional le encomienda realizar un documental para incluirlo en una serie sobre lugares de memoria en diversos países.

Este tipo de piezas comunicativas están llamadas a ayudar en la comprensión de lo que las iniciativas de memoria representan y a potenciar su acción sanadora.

¿Cómo comunicar sin daño sobre un monumento a las víctimas de la violencia?

- Antes de abordar el reconocimiento del Parque Monumento, averigüe a profundidad el contexto histórico de lo que vivió el municipio de Trujillo.
- Vaya más allá de la descripción meramente física del lugar. Procure comprender el sentido y la resignificación que otorga cada elemento de ese monumento al proceso de sanación y reconstrucción del legado social.
- Indague el porqué y el para qué de los objetos, espacios y secciones. Conozca la historia de las decisiones que se tomaron durante la construcción del monumento, las personas involucradas, el proceso de diseño y elaboración, así como los cambios que ha sufrido, para comprender sus significados.
- Recorra el parque y los diversos espacios que lo componen en compañía de diferentes víctimas o habitantes del municipio, mientras escucha sus experiencias, emociones, recuerdos y concepciones con respecto al monumento. Visite el lugar más de una vez.
- Evite poner en confrontación las múltiples maneras que tienen los habitantes de interpretar los hechos que ocurrieron y lo que representa para ellos ese lugar de encuentro. Por el contrario, procure comprender las versiones y presentarlas como complementarias.

- Pregunte por el impacto que ha tenido el monumento. Investigue cómo se sentían las víctimas antes de tener ese espacio para honrar a sus seres queridos, cómo se sienten ahora y qué cambios se han gestado.
- Consulte acerca de los eventos, conmemoraciones, rituales y tradiciones que han surgido en torno al Parque Monumento y, de ser posible, acompañe alguno de ellos.
- Observe siempre los reglamentos, requerimientos o normas internas que haya establecido la comunidad local con respecto al espacio de reconstrucción de memoria. No use cámaras donde le pidan no hacerlo. Evite generar ruidos que obstaculicen el normal desenvolvimiento del monumento y sus diversos espacios.
- Solicite los permisos necesarios para ingresar sus elementos de trabajo y explique la naturaleza de este.

Sobre emergencias de salud pública

Las emergencias de salud pública se presentan como consecuencia de eventos o situaciones inesperadas que tienen el potencial de impactar la salud de un gran número de personas, o un porcentaje significativo de la población, y causan enfermedad, discapacidad o muerte. Estas emergencias pueden ser causadas por desastres naturales (terremotos, inundaciones, huracanes, erupciones volcánicas), accidentes (aéreos, viales, ferroviarios, incendios, derrumbes), exposición a material peligroso (radioactivo, químico, nuclear, biológico), terrorismo (explosiones), conflicto armado o guerras civiles y epidemias o pandemias.

Independientemente del origen de la emergencia, las consecuencias suelen ser una cascada de sufrimiento humano: pérdidas materiales e inmateriales, desplazamiento de personas, brotes de enfermedades, violación de los derechos y de la dignidad humana, escasez de alimentos y de recursos y muerte. Esto conlleva una perturbación psicosocial que excede la capacidad de manejo de las poblaciones afectadas, situación que deteriora la salud mental y amenaza la paz, los derechos humanos y el desarrollo. Cuando una población se encuentra en una situación de angustia psicológica, algunas personas presentarán problemas o trastornos mentales y, quienes ya los padecían, requerirán de más atención. Por consiguiente, una de las prioridades durante las emergencias de salud pública es proteger y mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas.

En medio de las emergencias de salud pública, la comunicación tiene el poder de salvar vidas. Gracias a que los medios de comunicación y las redes sociales pueden llegar a las poblaciones rápidamente y a gran escala, los ciudadanos pueden conectarse con expertos y personal de emergencia para contar con información fundamental de fuentes confiables acerca de lo que está sucediendo, cómo protegerse y cómo buscar ayuda, apoyo o tratamiento. Esto ayuda a reducir la sobrecarga de los sistemas de salud y a salvar más vidas. La falta de información precisa y confiable durante una emergencia puede generar rumores y desinformación, lo que genera pánico y caos, situaciones que ponen a las personas en mayor riesgo. Por ello, la comunicación debe encaminarse tanto a llenar los vacíos y contrarrestar la información falsa o incorrecta como a brindar tranquilidad,

promover la calma y motivar a las personas a tomar medidas para mejorar su situación (102-105).

Recomendaciones

- Prepárese física y mentalmente para la situación que va a enfrentar. Infórmese acerca de los riesgos en el lugar de los hechos, tome las medidas de prevención necesarias y utilice los elementos de protección personal recomendados para cada situación.
- Siga las instrucciones del personal de emergencia. Aléjese de los sitios peligrosos o de riesgo. Considere si hay otras formas de obtener la historia. En algunos casos es posible cubrirla desde un lugar más seguro.
- Busque el momento más adecuado para entrevistar a los equipos de emergencia que están atendiendo la situación. Evite interrumpir sus labores.
- Informe de forma precisa lo que ocurre en el lugar. Tenga en cuenta que durante los desastres la información es crucial. Informar es en sí mismo una forma de ayudar.
- Sensibilice y sume información sobre el desastre. Ofrezca información sobre cómo enfrentarlo y dónde solicitar ayuda. Informe sobre los planes de emergencia. Explique la importancia de contar con maletines de emergencia y de identificar las rutas de evacuación y los lugares donde están dispuestos los albergues.
- Omite cualquier rumor, chisme o desinformación. Identifique los liderazgos negativos que usualmente se generan en una emergencia y que serán fuente de versiones sin sustento real, y evítelos. Recuerde que los rumores y la desinformación generan confusión e incrementan la sensación de vulnerabilidad y fatalidad de la población afectada. Esto hace que las personas duden del sentido de la vida, lo que favorece la presencia de problemas en la salud mental.

- Tenga en cuenta que mucha gente está sufriendo. Por tanto, no busque titulares o mensajes espectaculares. No contribuya a que el pánico se propague.
- Evite las fotografías de primer plano o las imágenes detalladas de video sobre las víctimas o familiares que pasan por el duelo tras la pérdida de seres queridos. Tenga el mismo respeto y cuidado con los cuerpos de las personas fallecidas.
- Tenga en cuenta que la cámara lenta y la musicalización aumentan innecesariamente el dramatismo. Estos efectos en las piezas comunicativas mantienen a la población en un estado de alarma que impide la adecuada prevención y la recuperación psicosocial.
- Identifique la fuente oficial antes de dar a conocer cifras sobre los efectos del evento. Mantenga el rigor y el cuidado al momento de revelar datos sobre víctimas mortales, personas sobrevivientes, estimaciones de daños y previsiones sobre el restablecimiento de servicios. Insista en el origen de esa información.
- Tenga en cuenta que las personas que fueron testigos o enfrentan una emergencia experimentan algún efecto psicosocial, por lo que es probable que sobredimensionen los hechos. Evite reproducir estos testimonios para no generar alarmismo en la población.
- Piense en el dolor humano. Evite entrevistar a quienes están sufriendo como consecuencia de haber sido damnificados o haber perdido algún familiar. No reproduzca detalles innecesarios e íntimos de las manifestaciones de dolor. Evite aprovecharse de esta situación para difundir una historia cargada de dramatismo propia de la ansiedad, el dolor o el sufrimiento por el que atraviesa la persona.
- Utilice múltiples fuentes. Considere las voces de las mujeres, las personas adultas mayores, las personas en situación de discapacidad, la población con identidades de género diversas, los migrantes, entre otros.

Entreviste a personas que se sobrepusieron y lideran, por ejemplo, la organización de los albergues.

- Entreviste especialistas en psiquiatría o psicología que den consejos para recuperar la calma y la estabilidad emocional. Aproveche los consejos de estas fuentes con el fin de hablarle a los sobrevivientes y sus familiares.
- Reporte los esfuerzos que se hacen en el lugar de la emergencia y en los servicios de salud, con el fin de controlar la situación, restablecer las condiciones previas y atender a la población.
- Difunda mensajes sobre acciones para mejorar la salud mental. Describir acciones, reiterar recomendaciones profesionales y transmitir valores como la calma y el sosiego favorece tanto a la comunidad afectada, como al resto de la ciudadanía, quienes, aunque no sufren las consecuencias directas, sí están pendientes de la cobertura mediática.
- Destaque la solidaridad de la ciudadanía con quienes enfrentan la emergencia. Hablar de la solidaridad facilita las respuestas inmediatas para las necesidades básicas de la población afectada o la gente enferma. Este tipo de mensajes debe ir acompañado siempre de una estrategia para canalizar la ayuda de manera eficiente y transparente, en coordinación previa con quienes administran la emergencia. Infórmese de las ayudas que en realidad son útiles.
- Evalúe el uso reiterado de la palabra “damnificada” y “damnificado” para referirse a la población afectada, pues transmite una sensación de inacción personal y de gente que solo espera ayuda. Generalmente la mayoría de las personas que enfrentan una emergencia también reaccionan por cuenta propia y recurren a redes familiares y de amistades que las apoyan. Esos esfuerzos ciudadanos también merecen ser reportados.

- Tenga presente que aunque los días pasan, parte de la población mantiene sensaciones de pérdida, frustración y hasta pánico, incluso por varios meses. Por ello, mantenga el mismo cuidado del primer día de la emergencia al buscar reacciones de las personas sobrevivientes o enfermas.
- Considere que las imágenes de archivo dan la sensación de que la emergencia o el desastre sigue como el primer día. Privilegie, entonces, la publicación de imágenes sobre la mejora, la reconstrucción y el trabajo de la comunidad, las familias o la persona afectada por volver a su vida cotidiana. Reutilizar imágenes del desastre representa más sufrimiento.
- Siga el tema periódicamente aunque el público parezca haber perdido interés. Recuerde que los desastres son eventos largos. Es usual que las víctimas se sientan aisladas y desdeñadas cuando los medios abandonan el lugar unas semanas después de ocurrido el desastre. En los procesos de reconstrucción también se requiere la presencia de los medios para hacer veeduría sobre el manejo de las donaciones, la inversión de los dineros y el cumplimiento de los entes gubernamentales, así como para divulgar las acciones comunitarias para el restablecimiento de las vidas de los afectados.

Caso: Pandemia COVID-19

El año 2020 estuvo marcado por la pandemia del virus COVID-19, lo cual llevó a muchos países a tomar medidas para la contención de la propagación del virus, entre ellas cuarentenas prolongadas, cierres escolares y laborales, cierre de las fronteras entre países y distanciamiento social. La crisis sanitaria y económica que sobrevino afectó a millones de personas en el mundo.

Las pandemias son eventos de salud pública que evolucionan rápidamente y preocupan a una gran parte de la población. A diferencia de los desastres naturales o las crisis humanitarias, el impacto no se limita a un solo lugar ni a un grupo de víctimas, por lo que el potencial de exposición al trauma está presente, pero es impredecible. Los eventos traumáticos pueden ocurrir como resultado directo o indirecto de la pandemia, por ejemplo, la pérdida de seres queridos, no poder acceder a la atención médica, la cuarentena, el aislamiento forzado o eventos asociados a otras medidas drásticas tomadas por las autoridades para contener la enfermedad, y que afectan la economía y las dinámicas sociales y familiares.

Los efectos de la pandemia en las comunidades son tan repentinos e impactantes que ponen a prueba la resiliencia general. Las personas que no se ven directamente afectadas pueden tener comportamientos psicológicamente estresantes, como pelearse por los recursos, viajar con pánico para regresar con familiares, o ignorar las recomendaciones de distanciamiento social y el uso del tapabocas. Quienes ya se encuentran bajo un estrés significativo, o tienen condiciones previas de salud física o mental, suelen experimentar una intensificación en sus síntomas.

Una comunicación clara, comprensible y práctica ayuda a reducir las respuestas psicológicas adversas y a mejorar la adherencia conductual de los individuos y las comunidades a las medidas sanitarias. La información que reconoce la incertidumbre y que facilita la preparación ante los diferentes escenarios que podrían presentarse durante la pandemia es fundamental para contener el avance del virus, comprender los temores relacionados con él y mitigar sus consecuencias (106, 107).

¿Cómo comunicar sin daño y ser un aliado más en la respuesta colectiva a la pandemia?

- Intente obtener la mayor cantidad de información posible sobre el entorno en que se encuentra o al que debe desplazarse. Incluya un monitoreo del comportamiento de la pandemia en otros lugares del mundo. Contribuya a dar una visión global del tema.
- Suponga que cualquier persona puede estar contagiada. Asegúrese de tener todos los elementos de protección personal necesarios para ir al lugar de los hechos. Absténgase de ir si no se siente cómodo y seguro. Una vez en el lugar manténgase atento a la protección personal. Evite congregarse fuera de los centros de salud, asilos, residencias y no entre en áreas de acceso restringido.
- Comprométase socialmente. Contribuya a las soluciones con la información que publica. Informe con veracidad sobre las medidas de protección personal y comunitarias que ayudan a contener o mitigar la propagación del virus. Fomente su uso.
- Derrumbe mitos sobre la enfermedad. Ayude a educar al público en temas de salud. Explique de forma simple los conceptos de salud pública difíciles de comprender para el público general.
- Recorra a fuentes confiables, científicas, verídicas y chequeadas. Entreviste a científicos, investigadores, salubristas, académicos y especialistas de diversas disciplinas para que despejen dudas y le den claridad a la población sobre la situación.
- Evite amplificar las voces de quienes, desde el desconocimiento o la desinformación, aportan a la confusión, la ansiedad y el miedo de las personas. Evite hacer eco de rumores o información falsa.
- Procure transmitir la información de la manera más oportuna y precisa. Recuerde que la gente está tomando decisiones basada en esa información. Tenga presente que los hechos y las recomendaciones en salud durante una pandemia pueden cambiar de un momento a otro, incluso en cuestión de horas. Por esa razón, es necesario que la información sea verificada constantemente.

- Contribuya a explicar el contexto y a brindar consejos de salud para la población. Proporcione información veraz sobre dónde buscar ayuda y cuándo buscar atención médica. Divulge enlaces o suministre fuentes confiables donde la población pueda encontrar más información.
- Transcienda los números de casos, recuperados y muertos y las historias sobre lugares con brotes de la enfermedad, el contagio de las celebridades, los problemas de acceso a la atención médica, las respuestas políticas, el impacto económico, las consecuencias de las cuarentenas, entre otros. Si bien estos temas deben ser seguidos e informados, evite el sensacionalismo y el alarmismo.
- Esté atento a historias inesperadas, a momentos de humor o a muestras de bondad y solidaridad que se presentan en momentos de estrés comunitario. Es probable que esto aumente el sentido de control y la creatividad, elementos importantes de la resiliencia.
- Respete la intimidad de los pacientes y evite revelar su identidad o proporcionar información personal detallada sobre ellos sin su consentimiento.
- Asegúrese de tener el consentimiento de las personas contagiadas por el virus que va entrevistar e infórmele dónde publicará la entrevista. Tenga presente que es muy probable que estas personas estén experimentando altos niveles de ansiedad, por lo que les es difícil regular sus emociones. Compense la distancia física con más atención al contacto visual y otras expresiones de conexión y respeto. Pídale hablar sobre lo que quieren decir, en lugar de centrarse en la información que está buscando. Propóngales que describan cómo están manejando la situación y qué pasos están siguiendo para cuidarse. Ayúdeles a llamar la atención para que los demás se cuiden a sí mismos.
- Evite estigmatizar a las personas afectadas por la enfermedad. Difunda mensajes contra estas actitudes.
- Preste la debida consideración a las personas que han perdido a un familiar a causa de la enfermedad.
- Informe sobre las historias de superación de los pacientes o las comunidades que toman medidas para enfrentar la enfermedad, o sobre países que dan ejemplo con su abordaje.

- Refleje el trabajo y la situación que atraviesa el personal de salud, que es crítico en la respuesta a la pandemia. Respete el trabajo de estos profesionales y promueva esta actitud.
- Evite el uso de fotografías o imágenes de video que puedan contribuir a generar estigma o provocar miedo. Evite utilizar imágenes que no corresponden a la situación y cortinas musicales que generen ansiedad y temor.
- Aporte sugerencias sobre actividades para hacer durante el aislamiento, el distanciamiento social y la cuarentena.
- Informe sobre los avances acerca de nuevas vacunas y tratamientos. Sin embargo, no cree falsas expectativas sobre ellos. Difundir información acerca de medicamentos sobre los que no se ha demostrado efectividad en el manejo de la enfermedad puede ocasionar desabastecimiento, esto ocasiona que las personas que lo requieren para el tratamiento de otras enfermedades no puedan acceder a él.

Sobre la protesta social

Los regímenes democráticos deben proteger la protesta social porque es un derecho universal reconocido por tratados internacionales; pero también porque es una representación de la función que cumplen los ciudadanos en una democracia como veedores del ejercicio del poder; está ligada a los derechos de reunión, asociación y libre expresión, así como a la protección de las minorías; y garantiza la pluralidad y el acceso de las personas con menos recursos a expresar sus argumentos (108).

En Colombia, por ejemplo, el derecho a la protesta está comprendido en la Constitución Política, dentro de los derechos de manifestación, reunión pacífica y libertad de expresión. Los eventos de manifestación masiva se caracterizan por la proliferación de actores e información, que van de un lado a otro, se transforman con rapidez y pueden desencadenar nuevos sucesos, como la concertación de nuevas jornadas de protesta, la apertura de mesas de negociación o actos de violencia. Aunque parezcan sucesos anecdóticos, están dotados de un trasfondo que es indispensable reconocer y abordar con responsabilidad. Afrontar situaciones de estas características requiere una buena preparación y comprensión de la realidad (109-112).

Recomendaciones

Antes de ir a la protesta:

- Infórmese sobre el contexto de la manifestación exhaustivamente: sus orígenes, motivaciones y desencadenantes. Indague los antecedentes históricos de dichos temas.
- Contacte a los organizadores. Hable con ellos sobre las razones principales, otros posibles caminos que hayan emprendido, sus expectativas, precauciones y planeación de la jornada, antes de entrar en la protesta.
- Proyecte su cubrimiento anticipadamente. Si están claras las rutas que tomará la manifestación, utilice esos mapas para definir su propia ruta e identificar zonas de apoyo en las que pueda recibir asistencia

médica o de seguridad, en caso de requerirlas. Preste especial atención a locales, rutas de escape, calles cerradas, terrenos elevados, zonas peligrosas.

- No es aconsejable asistir a estos eventos sin compañía. Procure trabajar en equipo para obtener mayor seguridad y una cobertura más completa, pues se suelen presentar diversos focos de sucesos relevantes. En el equipo, establezcan funciones claramente delimitadas y complementarias, así como un protocolo de comunicación frecuente con un contacto clave que permanezca en un lugar fijo y resguardado, como la sala de redacción.
- Evalúe con su medio de comunicación la conveniencia de portar de manera visible su identificación como reportero, según la percepción que haya entre los manifestantes acerca de la presencia de los medios en general o de la suya en particular. En todo caso, tenga su identificación personal y laboral a la mano. Si no está vinculado a un medio de comunicación, utilice un chaleco o distintivo que resalte su papel de observador o comunicador independiente. Lleve equipo de protección: casco y máscara y baterías de repuesto para sus equipos de comunicación.

Durante la jornada:

- Mantenga una posición neutral, sin importar si usted se identifica o no con las posturas de los manifestantes, esto le permitirá hacer una labor más equilibrada y precisa, evitará que su atención se centre en un solo elemento y le proporcionará mayor seguridad.
- Durante las manifestaciones masivas, la información abunda y muta con facilidad y rapidez. No replique cada dato que reciba sin antes hacer algún ejercicio de verificación y visión crítica. Examine qué tan probable es que realmente ocurra lo que le dicen que está sucediendo. Dude, incluso, de lo que usted mismo ve, pues la visión fugaz de determinado suceso puede hacer que se ignore lo que realmente ocurrió, las razones que lo desencadenaron, los sucesos previos y los explicativos.

- Si usted está haciendo cubrimiento gráfico, es importante que alguien más mantenga la mirada amplia para alcanzar a ver todo lo que sucede o lo que se alcanza a percibir, pues su encuadre estará limitado por el lente de la cámara y eso puede hacer que se pierdan de vista momentos importantes o que se transmita una versión recortada de la realidad.
- Tome medidas de precaución y seguridad: permanezca atento a cambios de ánimo para anticipar riesgos; prefiera puntos alejados de los tumultos; no se camufle como manifestante; no toque elementos lanzados, ni recoja objetos del suelo; evite abordar a las personas por la espalda, pues la situación de tensión puede hacer que reaccionen de manera errónea; no se interponga entre los actores de la protesta.
- Si se presentan disturbios, prefiera la opción de resguardarse lo más pronto posible a la de correr largos trayectos. Use los elementos de protección que llevó y evite a individuos o zonas potencialmente peligrosas por la presencia de armas o el uso de elementos que impidan identificar a las personas.
- Al realizar entrevistas, asegúrese de que el lugar seleccionado les permita a usted y el entrevistado mantener una panorámica completa de lo que ocurre alrededor.

En la transmisión de la información:

- Evite utilizar palabras o frases estigmatizantes para referirse a los manifestantes y demás actores de la protesta. No insinúe que son guerrilleros o terroristas por el solo hecho de expresar su descontento. Recuerde la importancia de la presunción de inocencia y el deber de no exacerbar odios y apasionamientos.
- Mida la frecuencia con la que se transmite información. Una actualización de datos excesivamente rápida, sin analizar su verdadera relevancia y aporte, puede desencadenar sentimientos de ansiedad, miedo y

angustia en la población que no está presente en los hechos y cuenta únicamente con su intermediación para conocerlos.

- Recuerde que en situaciones de orden público la manera en que se comunican los sucesos y el lenguaje empleado pueden ser decisivos para caldear más los ánimos o facilitar el camino para una resolución pacífica.
- Incluya en su narración los antecedentes que compendió, así como posibles horizontes de solución a las problemáticas que originaron la protesta.
- Diversifique, identifique y mencione siempre a las fuentes de la información.
- Si se presentaron disturbios o abusos, no señale a todos los participantes de la jornada como causantes de los desórdenes. Tampoco use términos peyorativos o adjetivadores como “vándalos” o “desadaptados”.
- Diferencie actores. Entre los protestantes hay quienes lo hacen en calma, quienes se alteran sin hacer daño a otros, quienes se centran en las ideas y quienes se apartan de ellas, quienes solo buscan protagonismo, quienes se unen sin saber por qué, quienes generan violencia. Así mismo, entre las autoridades hay quienes mantienen la compostura, quienes actúan con cautela, quienes buscan el diálogo antes de la acción y quienes cometen abusos.
- Limite la publicación de imágenes específicas sobre desmanes que pueden incitar al odio o a la repetición de este tipo de actos.
- Al referirse en general a la jornada de protesta o manifestación hágalo desde la óptica de lo que es: un derecho que generalmente busca reclamar la protección de otros derechos. No replique términos o expresiones que la hacen ver como un suceso terrorista, un acto ilegal o una práctica criminal.

- Evite priorizar los actos agresivos en su narración, a menos que estos hayan sido la regla reinante durante la jornada. Destaque los espacios de respeto y protesta pacífica que se dieron. Y no pierda el foco sobre las motivaciones.
- Absténgase de señalar culpables de manera apresurada. En el fragor de los eventos es difícil reconocer con precisión e imparcialidad quién origina determinada confrontación. Deje los juicios a los jueces y las conclusiones al tiempo.

Caso: Noches de pánico durante una protesta nacional

A finales del año 2019, varios países de Suramérica, Europa, Medio Oriente y Asia vivieron una oleada de protestas sociales por asuntos como discrepancias con los gobiernos, calidad y financiación de la educación, protección del medio ambiente, corrupción, denuncias de fraude electoral, costo de vida, entre otras. En ese marco, en Colombia se convocó un paro nacional el 21 de noviembre, que se extendió por varios días y que estuvo caracterizado por inicios muy pacíficos y masivos, seguidos de sucesos agresivos al atardecer. Un fenómeno particular se dio durante la primera jornada en Cali y el 22 de noviembre en Bogotá: ambas ciudades vivieron noches de pánico, en medio del toque de queda declarado por sus respectivos alcaldes, por rumores de invasiones a las viviendas que circularon a través de las redes sociales, principalmente Twitter y WhatsApp.

Los mensajes, compartidos a gran velocidad, contaban historias y mostraban videos de supuestos atracadores que estaban ingresando por la fuerza a conjuntos residenciales para saquear las casas. Esto, sumado a previas acusaciones sobre una supuesta infiltración de intereses violentos en las protestas, desencadenó una oleada de pánico, zozobra y angustia, por la que muchos ciudadanos de ambas ciudades se mantuvieron despiertos hasta la madrugada e incluso tomaron turnos en las puertas de sus residencias con armas y machetes para defenderse. Las líneas de atención de la Policía colapsaron y se oyeron alarmas domiciliarias.

Aunque durante las marchas sí se presentaron actos vandálicos, estos ocurrieron en lugares públicos de algunas ciudades. Tras las noches de pánico colectivo, autoridades como la Policía y la Alcaldía de Bogotá desmintieron las imágenes. Con el paso de las horas y los días, empezaron a saltar a la vista detalles como el hecho de que las supuestas evidencias que se intercambiaron solo mostraban a personas —algunas encapuchadas— corriendo e ingresando a unidades residenciales, pero nunca cometiendo los delitos que se anunciaban.

También los ciudadanos que recibieron los mensajes atemorizantes notaron que ninguno de estos daba cuenta de personas que efectivamente hubiesen sido víctimas de los sucesos narrados, sino que siempre se trataba de referencias de terceros: personas diciendo que sus vecinos fueron atacados, que los ladrones estaban cerca, que alguien les había contado, pero nunca un testigo real.

La tardanza en descubrir los elementos del engaño se dio porque de primera mano actuamos movidos por las emociones, el subconsciente y los prejuicios. Tomar decisiones de fondo requiere mayor análisis, planteamiento de preguntas, obtención de evidencias y, por tanto, más tiempo (113).

¿Cómo comunicar sin daño haciendo un manejo efectivo de las comunicaciones personales, para evitar ser presa del pánico y difundirlo?

- Actúe con cautela y sin premura.
- Formule preguntas de contexto y sentido crítico a quienes le cuentan historias o se las envían: ¿usted lo vio personalmente?, ¿lo atacaron a usted?, ¿qué le robaron a las personas afectadas?, ¿en qué lugares está ocurriendo esto?, ¿ningún sistema de seguridad y vigilancia ha funcionado para evitarlo?
- Tenga paciencia. Es importante siempre dar un tiempo prudencial a las informaciones atemorizantes para que se aclaren o concreten, antes de difundirlas o darlas por ciertas.
- Verifique el origen de la información que circula con rapidez, evite aquella que proviene de emisores anónimos y confronte todo con fuentes sólidas como autoridades y medios de comunicación responsables.
- Limite la cantidad de material reiterativo que observa y comparte.
- Exija pruebas a las autoridades y sectores políticos cuando hacen acusaciones a los organizadores de una protesta, como en este caso.

**Reflexiones
sobre los efectos**
*de las piezas
comunicativas*

Cuando producimos contenidos comunicativos

En varios espacios, la comunicación suele entenderse como un proceso unidireccional. Sin embargo, debemos entender la *comunicación sin daño* como un proceso que se nutre de los intercambios de voces, reacciones y opiniones que genera una comunicación multidireccional. Es por ello por lo que resulta importante que durante los procesos de producción, comunicación y transmisión de las piezas comunicativas se haga una pausa para evaluar los posibles efectos y las reacciones que estas generan.

Hoy en día, los medios de comunicación y las redes sociales influyen en el comportamiento de muchas personas. La información que se difunde ya sea verdadera, falsa o especulativa puede afectar las relaciones, las emociones y los comportamientos, tanto de forma positiva como negativa. Desde las actitudes frente a diferentes problemáticas o situaciones, hasta el contenido de los sueños personales y colectivos pueden estar mediados por la información que se difunde. El cubrimiento que se haga de las noticias puede llevar a calcular mal ciertos riesgos, moldear las opiniones, influir en la economía y aumentar el riesgo de padecer depresión, ansiedad y estrés postraumático.

Recomendaciones

- Sea preciso, proporcione todos los datos relevantes disponibles y asegúrese de haberlos verificado. Cuando no pueda corroborar una información, manifiéstelo.
- Procure su independencia. Evite actuar, formal o informalmente, en nombre de intereses especiales, ya sean políticos, económicos, corporativos o culturales.

- Presente sus historias de manera equilibrada y con contexto. Recuerde que la mayoría de las historias tienen al menos dos caras. Esto genera confianza y seguridad en la audiencia.
- Conciéntese sobre el impacto que las palabras y las imágenes pueden tener sobre la vida de los demás. Monitoree constantemente si sus piezas comunicativas pueden estar ocasionando algún tipo de daño.
- Escuche a la audiencia. Genere espacios de discusión en torno a la pieza comunicativa, planteando una pregunta al final de esta que invite a una reflexión sobre los contenidos.
- Siga las discusiones que se dan alrededor de las piezas comunicativas, esto le dará una idea de su impacto, de la claridad del mensaje que se quería transmitir y le aportará ideas sobre temas que se pueden profundizar.
- Visibilice con regularidad los debates generados por las piezas comunicativas y sus reflexiones al respecto.
- Genere espacios de reflexión individual y discusión colectiva entre colegas y grupos de trabajo para analizar con mayor detenimiento qué efectos podría tener o qué impresión causó una pieza comunicativa.
- Responsabilícese sobre los efectos de sus piezas comunicativas. Si cometió algún error corríjalo u ofrezca excusas si con sus piezas ocasionó algún daño a un individuo o comunidad.
- Ofrezca alternativas o soluciones para evitar o minimizar los efectos negativos o dañinos de sus piezas comunicativas.

Caso: Comunicación de un suicidio

Usted cubrirá la muerte por suicidio de una figura pública. Este evento ha impactado a sus familiares, amigos, allegados y al público en general.

El suicidio es una conducta compleja, que generalmente está precedida de múltiples causas psicosociales, entre las que se encuentran trastornos mentales no diagnosticados o no tratados y eventos estresantes que sobrepasaron las capacidades de afrontamiento de la persona. Es un evento doloroso y difícil de comprender y de aceptar por parte de familiares, amigos y conocidos, quienes pueden experimentar culpas injustificadas.

Cuidar la manera de comunicar este tipo de acontecimientos resulta de vital importancia para evitar causar más dolor e infringir mayor daño. Ciertas formas de reportarlo propician conductas suicidas en personas del público que se encuentran en situación de vulnerabilidad, lo que puede llevar a una cadena de suicidios. Por tanto, priorice la cobertura que incentiva la solicitud de ayuda (114).

¿Cómo comunicar sin daño acerca del suicidio evitando su propagación y promoviendo la solicitud de ayuda?

- Reporte los suicidios como problemas de salud pública, no como se reportan los homicidios.
- Evite utilizar la palabra *suicidio* en titulares o primeras páginas.
- Desestime la cobertura reiterada, excesiva y continua sobre el suicidio. Este tipo de cobertura tiende a inducir y promover pensamientos suicidas, especialmente entre los adolescentes y los adultos jóvenes.
- Absténgase de proveer detalles sobre el método usado para el suicidio o de usar imágenes que muestren el suicidio en desarrollo o la escena donde se produjo.
- Incorpore las voces de los expertos sobre las causas del suicidio. Evite insinuar que el suicidio es inexplicable, esto puede desalentar a las personas para que consulten.
- Cuide sus narrativas para evitar romantizar, simplificar o atribuir el suicidio a una única causa.

- Evite exaltar la conducta suicida o mostrar gran admiración por el suicida. Las personas en situación de vulnerabilidad pueden interpretar que un suicidio les aportará la misma admiración.
- Tenga en cuenta que nadie está en condición para aprobar o respaldar las razones del suicidio.
- Use el lenguaje adecuado. Refiera que la persona “murió por un suicidio” o “se suicidó”.
- Evite calificar el suicidio como “exitoso”, “sin éxito” o “fallido”.
- Entreviste a psiquiatras, psicólogos u otros especialistas para que hablen sobre los tratamientos y los recursos que existen para prevenir el suicidio.
- Realice piezas comunicativas de esperanza y recuperación. Informe acerca de la manera de superar los pensamientos suicidas y aumentar las capacidades para enfrentar las situaciones difíciles.
- Brinde información sobre dónde solicitar ayuda, los factores de riesgo y los signos de alarma de una posible conducta suicida.

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 (115, 116).

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. Comuníquele 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 (117, 118).

¿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 protagonizamos las noticias

Las historias realizadas por periodistas se hacen especialmente creíbles, esto implica una gran responsabilidad en el impacto que pueden tener sobre sus protagonistas. Si bien ser destacado, citado o simplemente nombrado en una noticia significa para la mayoría de las personas ser señalado como alguien especial, esta puede ser una experiencia excitante para algunos e inquietante para otros.

Estar en el centro de las noticias proporciona visibilidad y legitimidad a historias personales que de otra manera sería difícil de lograr. Esto contribuye a aumentar el nivel de reconocimiento de las personas y trae consigo ciertos beneficios. Es frecuente que cuando una persona es reconocida en los medios de comunicación por sus familiares, amigos y conocidos, estos le envíen felicitaciones. Muchas veces, las congratulaciones no están relacionadas con la historia, sino con el hecho de aparecer en los medios de comunicación, lo cual es percibido como un logro. No obstante, esta también puede ser una experiencia perturbadora, bien sea porque la noticia está relacionada con hechos de mala reputación, crímenes, corrupción, entre otros, o porque la historia se presenta de tal manera que el que protagoniza queda en una mala situación frente a la audiencia, lo que puede generar comentarios abusivos, o mal intencionados, y actos violentos (119).

Ser protagonista de una historia mediática o digital, también resulta ser una experiencia extraña y desconcertante. Cada uno conoce su propia vida, por lo que ver cómo otros la retratan, la cuentan y hablan sobre ella genera extrañeza. Contrastar lo que cada uno percibe sobre sí mismo, la forma como su historia es presentada ante el público y la opinión que sobre esa representación en particular se están haciendo los demás, trae consigo una variedad de emociones que van desde la alegría hasta la vergüenza, pasando por la ansiedad, la tristeza y la culpa (120).

Es por ello que mientras los periodistas evalúan las piezas comunicativas en términos de precisión y procesos éticos, los protagonistas de las historias están más preocupados por la orientación que se le dé a su historia y el impacto que esta pueda tener en la audiencia. Mientras los periodistas pasarán a otras historias, los protagonistas seguirán un buen tiempo lidiando con los efectos de haber estado en las noticias. Antes del internet

y las redes sociales, la cobertura de los medios iba y venía y el impacto se localizaba en el tiempo y el espacio. Hoy en día con la disponibilidad indefinida de las historias en línea, esta situación se ha visto agravada, haciendo que los efectos sean mayores y permanezcan en el largo plazo.

Recomendaciones

- Tenga en cuenta que en general las personas aceptan ser entrevistadas porque creen que se beneficiarán más de lo que se verán perjudicadas. Piense en el impacto que la orientación de la historia tendrá sobre los protagonistas de los hechos.
- Acepte la negativa de aquellos que no quieran contar su historia. No juzgue ni malinterprete esa decisión. Evite pensar que si no quieren contar su historia es porque tienen algo que ocultar.
- Absténgase de explotar el impulso que tiene la gente de responder preguntas. Mientras usted es hábil y experimentado, las personas en general no están preparadas. El estrés del momento les impide medir las consecuencias que esto acarrea para ellas.
- Considere que en situaciones de desastres o tragedias las personas pueden estar traumatizadas y muchas veces quieren hablar de lo sucedido como una forma de procesarlo emocionalmente. Evite aprovechar esta situación para entrevistarlas, así ellas estén de acuerdo.
- Tenga presente que los protagonistas de las historias están más preocupados por cómo será la cobertura después de haber dado la entrevista, que por los detalles menores. En la medida de lo posible, permítales conocerla antes de publicarla o transmitirla.
- Recuerde que la cobertura mediática y digital tiene un impacto amplio y duradero. Por tanto, sea responsable con ella. No se deje presionar por tener más historias en menos tiempo. Muchos de los protagonis-

tas de las historias no tienen los recursos psicológicos ni económicos suficientes para protegerse de una mala imagen.

- Considere las consecuencias de retratar a alguien como héroe, innovador, víctima, estafador o asesino.
- Absténgase de presentar en su cobertura solo un aspecto de la vida de las personas, especialmente cuando este es negativo. Evite fomentar el acoso en redes sociales brindando información sin contexto.
- Tenga especial cuidado en los casos que las identidades, ubicaciones y otros elementos de identificación puedan ser sensibles y expongan a las personas a peligros o angustias innecesarias.

Caso: El “man” del tapabocas

Un hombre es abordado por un periodista en una estación de transporte público para pedirle que en una transmisión en vivo explique la forma correcta de ponerse un tapabocas. Ante el estrés de aparecer en cámaras al aire, el hombre se pone incorrectamente el tapabocas, acción que provocó risas en el equipo de producción. Al darse cuenta de que lo había hecho mal, el hombre se sintió avergonzado, pero el video se había hecho viral y por mucho tiempo tuvo que tolerar las bromas, las burlas y los insultos de conocidos y extraños. Años después, aún la gente lo recuerda por ese episodio, y esa representación ha hecho que sea imagen de campañas sobre el uso correcto del tapabocas.

Hay muchos ejemplos de la complejidad con la que los individuos reaccionan al salir en las noticias; por esa razón, a la hora de exponerlos ante la audiencia, deben ser considerados múltiples pensamientos, comportamientos y sentimientos. Las personas del común, a diferencia de las fuentes, no están preparadas para todo lo que implica estar en el centro de las noticias; por esa razón, reaccionan de forma inesperada.

¿Cómo comunicar sin daño considerando los efectos sobre los protagonistas de las noticias?

- Trate de no asumir que la cobertura de los medios define a la persona.
- Recuerde que las representaciones de los medios pueden presentar solo algunos aspectos de la vida de una persona.
- Absténgase de participar en ataques en redes sociales ante una cobertura negativa. Trate de conocer más acerca de la persona y su versión de la historia. Pregunte o busque esta información de la manera más independiente y menos sesgada. Si se trata de alguien a quien conoce, hable con él acerca de los problemas en los que está involucrado.
- Considere que las personas que han protagonizado las noticias pueden estar hartos o abrumados por este hecho y probablemente quieran hablar de otros temas. Sea prudente en sus conversaciones con ellos así usted quiera saber más sobre el evento por el cual estuvieron en los medios.
- Tenga en cuenta que muchas veces los medios no le dicen a la gente qué pensar, sino en qué pensar. Cuando responda a las historias de los medios intente explorar lo que no estaba en las noticias.

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 (121, 122).

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 (121-124).

¿Cómo identificar información engañosa para comunicar sin daño al compartir en redes sociales (125)?

- 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.

A modo de
conclusión

Con frecuencia, tenemos la idea de que la reconciliación es un asunto que compete únicamente a víctimas y victimarios, que son ellos quienes deben acercarse, pedir perdón y otorgarlo, si así lo desean. Por su parte, la salud mental la vemos como un asunto de medicamentos y clínicas psiquiátricas. No obstante, al abordar dichos conceptos, se demuestra que son mucho más amplios y que nos incumben a todos como sociedad. La reconciliación es un proceso que se construye paso a paso con los aportes de los miembros de una comunidad; y la salud mental, un nivel de bienestar que involucra ámbitos diversos de la vida, tanto individuales como colectivos.

Hemos de reconocer que estamos llenos de suposiciones, sesgos, prejuicios, miedos, posiciones aferradas e individualismos que dirigen muchos de nuestros actos y son evidencia de la necesidad que tenemos de reconciliarnos en muchos aspectos de la cotidianidad. A esto se suman acontecimientos que hemos vivido como país. En 2016 el Gobierno de Colombia firmó un acuerdo de paz con la guerrilla más antigua del país, y esto significa un reto enorme para nuestra sociedad, no solo para actores y exactores del conflicto.

De una u otra manera, hemos sido desplazados o hemos recibido a desarraigados en nuestros territorios; todos, en alguna circunstancia, hemos sido víctimas de una injusticia o la hemos cometido; hemos padecido y perseguido la corrupción; hemos atravesado juntas coyunturas inesperadas, como una pandemia, terremotos, avalanchas. Pero, también, estamos hechos de valores y capacidades que nos catapultan a superar las dificultades.

En este propósito, la comunicación juega un papel determinante, no solo por su función de narrar la historia, sino también por su capacidad de sembrar y fortalecer las bases éticas, de ayudar a desdibujar lo que nos divide, de tejer lazos de empatía y solidaridad. En síntesis, por su potencial de influir. Aquí también es importante reconocer una responsabilidad colectiva, tanto de quienes gracias a su profesión u oficio están encargados de producir y hacer circular contenidos, como de los demás ciudadanos, pues

también nos convertimos en transmisores masivos de información, cuando decidimos publicar algo o interactuar en los entornos que ha abierto la era digital, como las redes sociales.

En ese sentido, surge la necesidad de una *comunicación sin daño*, encaminada hacia el interés común, orientada por principios éticos y que nos ayude a actuar de manera responsable, con conciencia social, desde el enfoque de desarrollo humano, psicosocial, diferencial y de acción sin daño, los cuales nos ayudan a reconocer que somos seres sociales y diversos, capaces de gestionar nuestras diferencias sin violencia.

Del mismo modo en que en una discusión personal surgen expresiones hirientes de las que muchas veces tenemos que retractarnos, en la transmisión de piezas comunicativas todo lo que decimos, los elementos que usamos para comunicarlo y la manera en que lo hacemos tienen efectos. Si compartimos una cadena que circula por redes sociales sin antes reflexionar y verificar, podemos ayudar a difundir mentiras; si llamamos enfermo mental a un delincuente, confundimos a la sociedad e intimidamos a quienes sí padecen estas patologías; cuando comparamos dos cifras que no son comparables, desinformamos; cuando presentamos imágenes demasiado crueles y explícitas, exacerbamos miedos y resentimientos; si insinuamos que las víctimas de determinado suceso se buscaron lo que les sucedió, las revictimizamos; si irrespetamos los códigos que las comunidades han establecido para sus lugares de memoria, obstruimos sus procesos de sanación; si ponemos en una misma bolsa a todo tipo de migrantes, podemos estar desconociendo la protección a la cual tienen derecho; si en una protesta hablamos de buenos y malos, atizamos el odio; si en una emergencia de salud pública priorizamos la información negativa, minamos la salud mental; cuando utilizamos a los niños como recurso emocional, violentamos su libre desarrollo.

Por lo anterior, es importantísimo mantener en la mira rasgos transversales que nos ayudan a comunicarnos sin daño: atender siempre al contexto, cuidar el manejo de las fuentes y el lenguaje; evitar las expresiones estigmatizantes, generalizadoras, machistas, sexistas, clasistas, xenófobas, racistas, etc.; proteger la dignidad de las personas a quienes nos dirigimos, y sobre las cuales comunicamos; respetar la privacidad, entre otros.

Es cierto que también como consumidores de información existe la posibilidad de ser agredidos, engañados, manipulados o de sufrir ansiedad ante las avalanchas de noticias; pero frente a estos riesgos, y los descritos anteriormente, la solución no es silenciar los canales de comunicación ni autocensurarnos. Es importante tener en cuenta que sin comunicación también hay daño. Por esa razón, hemos propuesto una *comunicación sin daño* que nos permita abordar la responsabilidad que tenemos al comunicar, evaluar nuestras propias prácticas y estar dispuestos a emprender otras nuevas para contribuir más activamente a la construcción de paz, la reconciliación y la salud mental. Esperamos, con este libro, haber aportado ideas y reflexiones provechosas para este propósito.



Referencias

1. Vizer E. Notas para una ontología de la comunicación. En: Vizer E, Vidales C, coordinadores. Comunicación, campo(s), teorías y problemas. Una perspectiva internacional. Salamanca: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones; 2016. p. 21-68.
2. Martín-Algarra M. Sobre la complejidad terminológica de la teoría de la comunicación. Estudios de periodismo. 1993;2:26-7.
3. Gómez-Restrepo C, De Santacruz C, Matallana D, González L, Rodríguez N, Tamayo N, et al. Encuesta Nacional de Salud Mental 2015. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social y Colciencias; 2015.
4. Sarmiento MJ. Salud mental y desarrollo. Revista Medicina. 2017 sept. 22;39(4):246-254.
5. Anderson MB. Acción sin daño: cómo la ayuda humanitaria puede apoyar la paz o la guerra. 2.ª ed. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2009.
6. Martín-Baró J, Samayoa J. Psicología social de la guerra. trauma y terapia. San Salvador: UCA Editores; 2000.
7. McQuail D. Journalism and society. Londres: Sage; 2013.
8. Chapman J, Nuttall N. Journalism today: A themed history. Chichester: Wiley-Blackwell; 2011.
9. Alsius S, Salgado F, editores. La ética informativa vista por los ciudadanos: Contraste de opiniones entre los periodistas y el público. Barcelona: Editorial UOC; 2010.
10. Deuze M. What is journalism?: Professional identity and ideology of journalists reconsidered. Journalist. 2005 nov. 1;6(4):464-442.

11. Christian SE. Cognitive biases and errors as cause—and journalistic best practices as effect. *J Mass Media Ethics* [Internet]. 2013 Jul. [citado 2017 my. 12];28(3):160-74. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08900523.2013.794674>
12. Fisas V. *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria/Nesto; 1998.
13. Vasterman P, Yzermans CJ, Dirkzwager AJE. The Role of the media and media hypes in the aftermath of disasters. *Epidemiol Rev* [Internet]. 2005 Jul. 1 [citado 2017 my. 12];27(1):107-14. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15958431>
14. Trussler M, Soroka S. Consumer demand for cynical and negative news frames. *Int J Press* [Internet]. 2014 jul. 1 [citado 2017 my. 12];19(3):360-79. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1940161214524832>
15. Johnston WM, Davey GC. The psychological impact of negative TV news bulletins: The catastrophizing of personal worries. *Br J Psychol* [Internet]. 1997 Feb. [citado 2017 my. 12];88(Pt 1):85-91. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9061893>
16. McIntyre KE, Gibson R. Positive news makes readers feel good: A “silver-lining” approach to negative news can attract audiences. *South Commun J* [Internet]. 2016 oct. 19 [citado 2017 my. 12];81(5):304-15. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1041794X.2016.1171892>.
17. Becker A, Fay K, Gilma S, Striegel-Moore, R. Facets of Acculturation and their Diverse Relations to Body Shape Concern in Fiji. *International Journal of Eating Disorders*. 2007; 40:1:42–50.
18. Junor P. *Media Guidelines for reporting eating disorders*. Londres: Beat eating disorder; 2015.
19. Lewandowsky S, Ecker U, Seifert C, Schwarz N, Cook J. *Misinformation and Its Correction: Continued Influence and*

- Successful Debiasing. *Psychological Science in the Public Interest*. 2012 sept. 17;13(3):106–131.
20. Curry AL, Hammonds KH. The power of solutions journalism [Internet]. Nueva York: Solutions Journalism Network; 2014 [citado 2017 my. 12]. Disponible en: http://solutionsjournalism.org/wp-content/uploads/2014/06/ENP_SJN-report.pdf
 21. McIntyre K. Constructive journalism: The effects of positive emotions and solution information in news stories [Internet]. Chapel Hill: Universidad de Carolina del Norte; 2015 [citado 2017 my. 12]. Disponible en: <https://cdr.lib.unc.edu/record/uuid:83b99a42-951c-4205-a129-44c9bf7ad8f3>
 22. Salazar S. La conversación sobre el plebiscito de refrendación en las redes sociales. En: Misión de Observación Electoral. Medios de comunicación y plebiscito de refrendación de los acuerdos de paz. Bogotá: Torreblanca Agencia Gráfica; 2016. p. 37-58.
 23. Ward K. Social networks, the 2016 US presidential election, and Kantian ethics: applying the categorical imperative to Cambridge Analytica's behavioral microtargeting. *Journal of Media Ethics*. 2018 jul. 25;33(3):133-148.
 24. Centro Nacional de Memoria Histórica, Centro para la Prosperidad Social. ¡Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad. Bogotá: Centro Nacional de Memoria Histórica, Centro para la Prosperidad Social; 2014.
 25. Tamayo C, Bonilla J. The Duty of memory: The research agenda on media coverage of the armed conflict in Colombia: 2002-2012. *Rev Comun* [Internet]. 2014 Mar. 1 [citado 2017 my. 15];17(1):13-45. Disponible en: <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/3383/3384>
 26. Fundación Nuevo Periodismo Latinoamericano. Relatorías del seminario Cómo Cubrir el Proceso de Paz: recursos para informar sobre las conversaciones para la terminación del conflicto

- en Colombia [Internet]. Bogotá: Fundación Nuevo Periodismo Latinoamericano; 2014 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://procesodepaz.fnpi.org/victimas/la-cobertura-periodistica-de-las-victimas/>
27. Sierra Á. Relatoría del taller Periodismo, Paz y Regiones para periodistas de radio [Internet]. Bogotá: Fundación Nuevo Periodismo Latinoamericano; 2016 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://procesodepaz.fnpi.org/2016/02/1185/>
 28. Consejo de Redacción. Memorias del IX Encuentro de Periodismo de Investigación Periodismo sin Límites. Bogotá: Consejo de Redacción; 2016.
 29. Ruiz M. Crónicas Premio Nacional de Paz [Internet]. Bogotá: Friedrich Ebert Stiftung, Centro de Competencia en Comunicación para América Latina y el Caribe; 2010 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/07762.pdf>
 30. Ponce de León C, Colorado JA. Mirar de la vida profunda [Internet]. Bogotá: Paralelo 10; 2015 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: http://www.panamericana.com.co/fotografia/jesus-abad-colorado-mirar-de-la-vida-profunda/63895/p#.WRnbkPk1_IU
 31. Ordóñez J. El periodismo de attachment en Colombia. En: Reyes FL, Gómez-Montañez P, compiladores. Comunicación, Sociedad y Crisis: escenarios e itinerarios transicionales. Bogotá: Centro de Producción de Artes Gráficas Fundación Universitaria Inpahu; 2011. p. 117-158.
 32. Kessler G. Las consecuencias de la estigmatización territorial. Reflexiones a partir de un caso particular. Revista de Educación. 2012 jun.; 22: 165-198.
 33. Moore J. Covering trauma: A training guide [Internet]. Washington: Radio for Peace Building Africa, Search for Common Ground; 2011 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: https://www.sfcg.org/programmes/rfpa/pdf/2011-Covering_Trauma_Color_EN.pdf

34. Search for Common Ground, United States Institute of Peace. Communication for peacebuilding: practices, trends and challenges [Internet]. Washington: Search for Common Ground United States Institute of Peace; 2014 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <https://www.sfcg.org/wp-content/uploads/2014/02/communication-for-peacebuilding-practices-trends-challenges.pdf>
35. Potter PD, Ricchiardi S. Periodismo y trauma Centro International para Periodistas [Internet]. Washington: Centro International para Periodistas; 2009 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: https://www.icfj.org/sites/default/files/Journalism_Trauma_Spanish.pdf
36. Dart Center for Journalism and Trauma. Reporting on sexual violence [Internet]. Nueva York: Columbia Journalism School; 2011 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://dartcenter.org/content/reporting-on-sexual-violence>
37. Serrano Y, López-López W. Estrategias de comunicación militar y dinámicas mediáticas ¿dos lógicas contradictorias? Diversitas [Internet]. 2008 dic. 31 [citado 2017 my. 15];4(2). Disponible en: <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/184>
38. Sierra Á, Lozano P, Guerrero A, Salamanca N. Niños vinculados al conflicto: cubrimiento periodístico responsable. Bogotá: Corporación Medios para la Paz; 2009.
39. Fábregas M, Tafur A, Guillén A, Bolaños L, Méndez JL, Fernández de Sevilla P. Guía de estilo sobre salud mental para medios de comunicación: las palabras sí importan. Madrid: Confederación Salud Mental España; 2018.
40. Serrano Y. Conflicto armado e información: una reflexión sobre las reglas de conducta profesional periodística que dicta el acuerdo por la discreción. Diversitas [Internet]. 2006 [citado 2017 my. 15];2(1):105-123.

41. Santoro D, Fundación para un Nuevo Periodismo Iberoamericano. Técnicas de investigación, métodos desarrollados en diarios y revistas de América Latina. México: Fondo de Cultura Económica; 2004.
42. Knight Foundation, Gallup Inc. Free expression, harmful speech and censorship in a digital world [Internet]. Washington: Knight Foundation, Gallup Inc.; 2020 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: https://knightfoundation.org/wp-content/uploads/2020/06/KnightFoundation_Panel6-Techlash2_rprt_061220-v2_es-1.pdf
43. Rodríguez P. Las memes las carga el Diablo: las nuevas guerras de la información [Internet]. Madrid: Telos; 2020 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://telos.fundaciontelefonica.com/la-cofa/las-memes-las-carga-el-diablo-las-nuevas-guerras-de-la-informacion/>
44. Wardle C. Understanding information disorder [Internet]. Cambridge: First Draft; 2019 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: https://firstdraftnews.org/wp-content/uploads/2019/10/Information_Disorder_Digital_AW.pdf?x46415
45. Convivencias en red. Consejos para no caer en las trampas de la desinformación [Internet]. Bogotá: Fundación Gabo; 2019 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://fundaciongabo.org/es/blog/convivencias-en-red/consejos-para-no-caer-en-las-trampas-de-la-desinformacion>
46. Pérez J. "Yo fui un bot": las confesiones de un agente dedicado al engaño en Twitter. El País [Internet]. 2020. Disponible en: <https://elpais.com/tecnologia/2020-05-20/yo-fui-un-bot-las-confesiones-de-un-agente-dedicado-al-engano-en-twitter.html>
47. Open Government Partnership. Informe Global: Democracia más allá de la urna electoral [Internet]. Washington: Open Government Partnership; 2019 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2019/08/Global-Report_Volume-1_ES.pdf

48. Huff D. *Cómo mentir con estadísticas*. Freixas O, traductor. Barcelona: Critica; 2015.
49. McBride R. Giving data soul: best practices for ethical data journalism. Preventing data from perpetuating stereotypes and biases [Internet]. Maastricht: Data Journalism; 2017 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://datajournalism.com/read/longreads/giving-data-soul-best-practices-for-ethical-data-journalism>
50. Ludtke M. Marcel Just: Watching the Human Brain Process Information. *Nieman Reports*. 2010;64(2):15-13.
51. Brown Z, Tiggemann M. Attractive celebrity and peer images on Instagram: Effect on women's mood and body image. *Body Image*. 2016;19:43-37.
52. Casas A, Webb N. Images that Matter: Online Protests and the Mobilizing Role of Pictures. *Political Research Quarterly*. 2019 jun. 1;72(2):375-360.
53. Cuesta U, Niño J, Rodríguez J. El procesamiento cognitivo en una app educativa con electroencefalograma y «Eye Tracking». *Comunicar*. 2017;25(52):50-41.
54. Johnstone G, Grant S. Weight stigmatisation in antiobesity campaigns: The role of images. *Health Promotion Journal of Australia*. 2018 jun. 28;30(1):46-37.
55. Lakoff G. *Don't Think of an Elephant!: Know Your Values and Frame the Debate: the Essential Guide for Progressives*. Vermont: Chelsea Green Publishing; 2004.
56. Ahern J, Galea S, Resnick H, et al. Television images and psychological symptoms after the September 11 terrorist attacks. *Psychiatry*. 2002;65(4):289-300. doi:10.1521/psyc.65.4.289.20240
57. Borda Bohigas JP, Carrillo JO, Garzón DF, Ramírez MP, Rodríguez N. Trauma histórico: revisión sistemática de un abordaje diferente al conflicto armado. *Rev Colomb Psiquiatr [Internet]*. 2015 [citado

- 2017 my. 15];44(1):41-9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/806/80638014007.pdf>
58. Tamayo C. Medios de comunicación y conflicto armado: ¿la hora de las víctimas? *Cien Días Vistos por Cinep*. 2007 ago.;1-5.
 59. Sánchez G. Tiempos de memoria, tiempos de víctimas. *Análisis Político*. 2008;21(63):3-21.
 60. Lozano O. Proyecto Rosa: periodismo comprometido con las víctimas. *Plataforma de Periodismo [Internet]*. 2014 abr. 3 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://plataformadepperiodismo.com/content/proyecto-rosa-periodismo-comprometido-con-las-victimas>
 61. Barbeito J, Gómez I, Cortés C, Gaviria P. Manual sobre periodismo y justicia transicional [Internet]. Bogotá: Fundación para la Libertad de Prensa; 2009 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: http://flip.org.co/sites/default/files/archivos_publicacion/Manual sobre Periodismo y Justicia Transicional.pdf
 62. Eagles JM, Carson DP, Begg A, Naji SA. Suicide prevention: a study of patients' views. *Br J Psychiatry [Internet]*. 2003 mar. [citado 2017 my. 15];182:261-5. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12611791>
 63. Shrivastava A, Johnston M, Bureau Y. Stigma of mental illness-1: Clinical reflections. *Mens Sana Monogr [Internet]*. 2012 en. [citado 2017 my. 15];10(1):70-84. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22654383>
 64. de Jong Gierveld J, Havens B. Cross-national comparisons of social isolation and loneliness: introduction and overview. *Can J Aging [Internet]*. 2004 [citado 2017 my. 15];23(2):109-13. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15334811>
 65. Herrera M. Los medios de comunicación y su aporte a las medidas de reparación de la CIDH. *Semana [Internet]*. 2013 abr. 4 [citado 2017 my. 15]. p. 1. Disponible en: <http://www.semana.com/opinion/>

articulo/los-medios-comunicacion-su-aporte-medidas-reparacion-cidh/338636-3

66. Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-289/12. Bogotá. 2012 abr. 18. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/C-289-12.htm>
67. Barata F. La devaluación de la presunción de inocencia en el periodismo. *Anàlisi*. 2009 oct. 23;(39):217-236.
68. Sentencia C-370. Expediente: D-6032. M. P. Manuel José Cepeda, et al.: 18 de mayo de 2006.
69. Sentencia C-454. Expediente: D-5978. M. P. Jaime Córdoba Triviño: 7 de junio de 2006.
70. Sentencia T-576. Expediente: T-1.247.553. M. P. Humberto Sierra Porto: 5 de junio de 2008.
71. Sentencia T-693. Expediente: T-2.291.201. M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub: 23 de septiembre de 2011.
72. Sentencia C-748. Expediente: PE-032. M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub: 6 de octubre de 2011.
73. Sentencia T-260. Expediente: T-3.273.762. M. P. Humberto Antonio Sierra Porto: 29 de marzo de 2012.
74. Sentencia T-407. Expediente: T-3.348.314. M. P. Mauricio González Cuervo: 31 de mayo de 2012.
75. Newman V, Ángel M, Dávila S. Víctimas y prensa después de la guerra. Tensiones entre intimidad, verdad histórica y libertad de expresión. Bogotá: Dejusticia; 2018.
76. Warren S, Brandeis L. The Right to Privacy. *Harvard Law Review*. 1890 dic. 15; IV(5):193-219.
77. Salgado Seguin V. Intimidad, privacidad y honor en Internet. *Telos. Cuadernos de Comunicación e Innovación*. 2010;85.

78. Piñar Mañas JL. Códigos de conducta y espacio digital. Especial referencia a la protección de datos. La Revista de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid. 2010; 44.
79. Saldaña MN. La protección de la privacidad en la sociedad tecnológica: el derecho constitucional a la privacidad de la información personal en los Estados Unidos. Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades. 2007;9(18):85-115.
80. Backe S. Sexism in the Media and their Effects. Munich: Grin Verlag.
81. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred). 10 recomendaciones para el uso no sexista del lenguaje. 2.^a ed. México: Textos del Caracol; 2009.
82. Comunicación e Información de la Mujer, AC. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). Hacia la construcción de un periodismo no sexista. Edición Comunicación e Información de la Mujer, AC (Cimac). México: Cimac, Unesco; 2009.
83. Organización Panamericana de la Salud. Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. Femicidio. Washington: OPS; 2013.
84. Winkelman M. Culture and Health. Applying Medical Anthropology. San Francisco: Jossey-Bass; 2009.
85. Martínez Moneo M, Martínez Larrea A. Patología psiquiátrica en el inmigrante. An. Sist. Sanit. Navar. 2006;29(Supl. 1):63-75.
86. Ethical Journalism Network. Five-point guide for migration reporting [Internet]. Londres: Ethical Journalism Network; 2016 [citado 2020 ago. 22]. Disponible de <https://ethicaljournalismnetwork.org/what-we-do/media-and-migration>
87. Organización Internacional para las Migraciones. ¿Cómo abordar la migración en los medios? 7 Recomendaciones para periodistas [Internet]. San José: OIM; [fecha desconocida] [citado 2020 ago. 22].

- Disponible en <https://rosanjose.iom.int/site/es/blog/como-abordar-la-migracion-en-los-medios-7-recomendaciones-para-periodistas?>
88. Libertella M. Entrevista a Leila Guerriero. Letras Libres [Internet]; 2015 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en <https://www.letraslibres.com/mexico/entrevista-leila-guerriero>
 89. Morelo G, Ramírez F, Marín A, Montero D, Posada F, Castrillón G, et al. Memorias del VIII Encuentro de Periodismo de Investigación Los Retos del Periodismo en el Posconflicto-Tintas para narrar la paz [Internet]. Bogotá: Opciones gráficas Editores; 2016 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: http://consejoredaccion.org/images/documentos/publicaciones/memorias/Memorias_VIII_ENCUENTRO-Ver_impresa.pdf
 90. Consejo de Redacción, Fundación Konrad Adenauer Stifiung. Pistas para narrar la paz: periodismo en el posconflicto. Bogotá: Consejo de Redacción, Fundación Konrad Adenauer Stifiung; 2014.
 91. Tamayo C. Significar para vencer: una mirada a las políticas comunicativas desde el verde oliva. Cien Días Vistos por Cinep. 2008;1-6.
 92. Viso AF. Comunicación para la paz: más allá de los medios y de los mensajes. Boletín de la Línea de Investigación de Estudios para la Paz [Internet]. 2011 [citado 2017 my. 15];(17):1-20. Disponible en: http://www.academia.edu/1009922/Comunicación_para_la_Paz_Más_allá_de_los_medios_y_de_los_mensajes
 93. Tamayo C. Comunicación y conflicto armado: el fin no justifica a los medios. Cien Días Vistos por Cinep. 2008 abr.;63:1-7.
 94. Payne LA, Verbitsky H, van Zyl P, Cruvellier T, Santos A, Ronderos MT, et al. Verdad, memoria histórica y medios de comunicación. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz, Revista Semana y Centro para la Justicia Transicional; 2008. 42 p.
 95. Centro Nacional de Memoria Histórica. Recordar y narrar el conflicto: herramientas para reconstruir memoria histórica [Internet]. Bogotá:

- Centro Nacional de Memoria Histórica; 2013 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <https://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2009/recordar-narrar-el-conflicto.pdf>
96. Todorov T. Los abusos de la memoria: memoria y ciudad. Medellín: Corporación Región; 1997.
97. Orozco I, Uribe MV, Cabarcas G, Sánchez LC. Justicia y paz: ¿verdad judicial o verdad histórica? [Internet]. Bogotá: Taurus, Semana y Centro de Memoria Histórica; 2012 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: http://centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2012/verdad_judicial_verdad_historica.pdf
98. Medina M. Comisiones de la verdad y transiciones de paz [Internet]. Bogotá: La Carreta; 2009 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://centromemoria.gov.co/wp-content/uploads/2015/07/Comisiones-de-la-verdad-guatemala-salvador-y-sudafrica.pdf>
99. Sierra A, Blanco M. Terrorismo y lucha anti-terrorista: los desafíos para el periodismo. Bogotá: Fundación Nuevo Periodismo Iberoamericano, Fundación Konrad Adenauer y Proyecto Antonio Nariño; 2002.
100. Newman V, Ángel M, Dávila M. Víctimas y prensa después de la guerra: Tensiones entre intimidad, verdad histórica y libertad de expresión. Bogotá: Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, Dejusticia; 2018. Disponible en: <https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2018/01/VICTIMAS-Y-PRENSA-DESPUES-DE-LA-GUERRA-PDF-final-para-WEB.pdf>
101. Centro Nacional de Memoria Histórica. Trujillo: una tragedia que no cesa. Bogotá: Editorial Planeta; 2008.
102. Comité Permanente entre Organismos (IASC). Guía del IASC sobre salud mental y apoyo psicosocial en situaciones de emergencia. Ginebra: IASC; 2007.
103. Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health and the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.

- Public health guide in emergencies. Geneva: International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies; 2008.
104. Organización Panamericana de la salud (OPS). Manual periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres. San José: OMS; 2011.
 105. World Health Organization (WHO). Building back better: sustainable mental health care after emergencies. Geneva: WHO; 2013.
 106. Organización Panamericana de la salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS). COVID-19 Consejos para informar. Guía para periodistas. Washington: OPS/OMS; 2020.
 107. Center of the Study of Traumatic Stress. Mental Health and Behavioral Guidelines for Preparedness and Response to Coronavirus and other Emerging Infectious Outbreaks [Internet]. Bethesda: CSTS; 2020 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en https://www.cstsonline.org/assets/media/documents/CSTS_FS_Mental_Health_Behavioral_Guidelines_Response_to_Coronavirus_Outbreak.pdf
 108. Rodríguez E. El derecho a la protesta social en Colombia. *Pensamiento Jurídico*. 2015;(42):69-47.
 109. Abraji. Manual de Seguridad para la Cobertura de Manifestaciones en Brasil [Internet]. Sao Paulo: Abraji; 2014 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: https://abraji-bucket-001.s3.sa-east1.amazonaws.com/uploads/publication_info/details_file/7117cc6d-7c11-4e36-883f-a7f0f1e0cc74/c4496ef6-02ef-411f-a6dd-82bb5a0d20ad.pdf
 110. Fundación Gabo. Consejos para cubrir manifestaciones o protestas [Internet]. Bogotá: Fundación Gabo; 2019 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://fundaciongabo.org/es/noticias/articulo/consejos-para-cubrir-manifestaciones-o-protestas>
 111. Reporteros sin Fronteras, Unesco. Manual de seguridad para periodistas: guía práctica para reporteros en zonas de riesgo [Internet]. París: Reporteros sin Frontera; 2017 [citado 2020

- ago. 22]. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243988>
112. Tickner A. Protesta social y palabras. El Espectador [Internet]. 2019 oct. 15. Disponible en: <https://www.elespectador.com/opinion/protesta-social-y-palabras-columna-886096/>
113. Moros L, Estrada-Mejía C, Santos M. Las noches de pánico en Cali y Bogotá. Cerasetenta [Internet]. 2019 jun. 2019 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://cerosetenta.uniandes.edu.co/las-noches-de-panico-en-cali-y-bogota/>
114. Organización Mundial de la Salud. Prevención del suicidio un instrumento para profesionales de los medios de comunicación. Ginebra: OMS; 2000.
115. 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>
116. 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/>
117. 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>
118. 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>
119. Marti B. When you are in the news. Brian's Comment. 2019 febr. 20 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://comments.bmartin.cc/2019/02/20/when-youre-in-the-news%EF%BB%BF/>

120. Palmer R. Becoming the news. How ordinary people respond to the media spotlight. Nueva York: Columbia University Press; 2017.
121. Aguiló J. Acordar, debatir y negociar. *Doxa*. 2018;41:247-229.
122. Anspach N, Carlson T. What to Believe? Social media commentary and belief in misinformation. *Political Behavior*. 2020;42:718-697.
123. 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
124. Boukes M, Vliegthart 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.
125. 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>

Lecturas recomendadas

- Barbeito J, Gómez I, Cortés C, Gaviria P. Manual sobre periodismo y justicia transicional [Internet]. Bogotá: Fundación para la Libertad de Prensa; 2009. Disponible en: http://flip.org.co/sites/default/files/archivos_publicacion/Manual sobre Periodismo y Justicia Transicional.pdf
- Barié G, Arango NO, Ramírez F-A. Periodismo y paz: una propuesta metodológica para construir historias periodísticas de paz. Manizales: La Patria-Universidad de Manizales; 2011.
- Blandón LM, Echavéz P, Valdés AM. Discurso y percepciones: experiencia vivencial de las víctimas civiles de MAP, AEI y REG e instituciones

de la zona Caribe [Internet]. Bogotá: Handicap Internacional-Universidad de San Buenaventura; 2010. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10819/447>

Brayne M. Trauma & journalism: A guide for journalists, editors & managers [Internet]. DART Centre for Journalism & Trauma; 2007. Disponible en: <https://dartcenter.org/content/trauma-journalism-handbook>.

Castañeda JG. Relación existente entre la salud mental y la calidad de vida en la población víctima del conflicto armado interno en la unidad de atención y orientación (UAO) del municipio de Soacha [Internet]. Bogotá: Universidad Católica de Colombia; 2017. Disponible en: <http://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14046>

Cerquera AM, Peña AJ, García CJ, Orejuela DA y García MA. Psicología de la salud en el contexto del conflicto armado en Colombia: un marco de referencia. *Psicogente* [Internet]. 2017 en. 1;20(37). Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2427>

Kasriel E. Solutions-focused journalism: Toolkit 2016. BBC News [Internet]. 2016. Disponible en: <http://solutionsjournalism.org/wp-content/uploads/2016/07/Additional-Resource-BBC-toolkit.pdf>

Media Monitoring Project. Editorial guidelines and principles for reporting on children in the media [Internet]. Berna: Save the Children; 2008. Disponible en: http://www.mediamonitoringafrica.org/images/uploads/zam_guidelinesBooklet.pdf

Rodríguez J, De la Torre A, Miranda C. La salud mental en situaciones de conflicto armado. *Biomédica* [Internet]. 2002;22:337-46. Disponible en: <http://www.revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/1183>

TEAM Up. Social media guidelines for mental health promotion and suicide prevention [Internet]. Disponible en: <http://www.eiconline>.

org/teamup/wp-content/files/teamup-mental-health-social-media-guidelines.pdf

The Carter Center. Journalism resource guide on behavioral health [Internet]. Atlanta: The Carter Center; 2015. Disponible en: https://www.cartercenter.org/resources/pdfs/health/mental_health/2015-journalism-resource-guide-on-behavioral-health.pdf

The University of Washington, Harris and Smith Public Affairs. Background information and guide for reporting on mental illness [Internet]. Washington: The University of Washington, Harris and Smith Public Affairs; [fecha desconocida]. Disponible en: <http://depts.washington.edu/mhreport/docs/GuideforReportingMentalHealth.pdf>



Colaboradores

Queremos reconocer la labor de los participantes de la primera edición de *Comunicarnos sin daño*, la cual fue publicada en el marco del Programa de Alianzas para la Reconciliación (PAR), auspiciado por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) e implementado en Colombia por ACDI/VOCA.

Comité editorial

Jorge Humberto Peláez Piedrahita, S. J.

Luis Felipe Gómez Restrepo, S. J.

Carlos Gómez-Restrepo

Marisol Cano Busquets

Cecilia Escudero de Santacruz

Luis Fernando Múnera, S. J.

Manuel Ramiro Muñoz

Mauricio Antonio Ocampo Flórez

Arritokieta Pimentel Irigoyen

Fernando Alonso Ramírez

Eduardo Rueda Barrera

María José Sarmiento Suárez

Miguel Uribe Restrepo

Equipo de redacción

María Luna Mendoza

María Paulina Ramírez Restrepo

Paula Gempeler Rojas

María José Sarmiento Suárez

Carlos Gómez-Restrepo

Colaboradores

Juan Carlos Acevedo Restrepo
Lina María Álvarez Padilla
Karol de La Cruz Angulo
Rosa Ludy Arias Campos
Olga Behar Leiser
Juan Gonzalo Betancur Betancur
Juan Pablo Cañón Pinilla
María Gerardina Cardozo Aragón
Yezmin Cogollo Cuello
Emilse Cuartas Quintana
Alexis Cuesta Córdoba
Alexis Cuesta Justo
Héctor Fabián Chila Cruz
Gisella De Andreis Gámez
Gildardo Figueroa Rentería
Yeison García García
Gustavo Gómez Córdoba
Jaime William González
Jorge Enrique Guerrero
Anuar Fernando María Hernández
Omar Antonio Hoyos
Catalina Hoyos Vásquez
Gonzalo Enrique Jiménez Álvarez
Ramón Jimeno Santoyo
Óscar López Noguera
Ahmed Rafael López Robles
Mauricio López Rueda
Yenny Martínez

William Martínez Hernández
Robinson Martínez Palacios
Claudia Mojica Martínez
Laura Montoya Carvajal
Ginna Morelo Martínez
Marino Moreno Chaverra
Mario Alberto Mosquera Moreno
Patricia Nieto Nieto
Hober de Jesús Ojeda Ayala
Hobeidis María Ojeda Ayala
Andrea Padilla Muñoz
Mónica Palacios Echeverry
Lizandro Penagos Cortés
Juan Carlos Prado Caicedo
Liliana del Pilar Ramírez
Clara Isabel Rengifo Reyes
Germán Rey Beltrán
César Bladimir Reyes Roncancio
Ada Luz Reyes Prada
Manuel José Rincón Domínguez
Sonia Rodríguez Reinel
Hernán Santacruz Oleas
Ian Farouk Simmonds Ariza
Camila Torres Benavides
Valentina Valencia Bernal
Valentina Villegas Paredes
Sandra Yorley Yucuma Duque
Andrés Zambrano Díaz

*Comunicarnos sin
daño* se terminó de
imprimir durante el
mes de noviembre
del año 2020.
