

A wooden suspension bridge with a teal text box overlay. The bridge is made of wooden planks and has two main suspension cables. The background shows a river and lush green trees under a cloudy sky.

**Comunicarnos
sin daño**
una perspectiva psicosocial

**COMUNICARNOS SIN DAÑO:
UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL**

PROGRAMA DE ALIANZAS PARA LA RECONCILIACIÓN - PAR

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

Jorge Humberto Peláez Piedrahita, S.J.
Rector
Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá

Luis Felipe Gómez Restrepo, S.J.
Rector
Pontificia Universidad Javeriana - Cali

Carlos Gómez-Restrepo
Director General
Estrategia de Apoyo Psicosocial
Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá

Cecilia Escudero de Santacruz
Coodirectora Estrategia de Apoyo Psicosocial
Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá

Manuel Ramiro Muñoz
Coodirector Estrategia de Apoyo Psicosocial
Pontificia Universidad Javeriana - Cali

María José Sarmiento Suárez
Coordinadora General
Estrategia de Apoyo Psicosocial

AGENCIA DE ESTADOS UNIDOS PARA EL DESARROLLO INTERNACIONAL (USAID)

Aman Djahanbani
Director Encargado
USAID/Colombia

Michael Torreano
Director
Oficina de Reconciliación e Inclusión
USAID/Colombia

Ángela Suárez
Gerente
Programa de Alianzas para la Reconciliación
USAID/Colombia

AUTORES

CÓMITE 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 Gamez
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
Oscar 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

ISBN: 978-958-781-104-9

CORRECCIÓN DE ESTILO

Ella Suárez

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

William Yesid Naizaque Ospina

FOTOGRAFÍA DE CARÁTULA

“Puente sobre el río Caguán”
María José Sarmiento

ADMINISTRADOR

Juan Carlos Hernández Parra

IMPRESIÓN

Javegraf

Bogotá D.C, 2017.

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	9
INTRODUCCIÓN	11
¿A quiénes se dirige este documento?	12
¿A qué nos referimos cuando hablamos de comunicación para la reconciliación y la promoción de la salud mental?	13
PRINCIPIOS ORIENTADORES	17
Acción sin daño	17
Enfoque psicosocial	18
Enfoque diferencial	19
RECOMENDACIONES	21
Reflexión previa a la producción de contenidos comunicativos	21
Sobre sus creencias y cosmovisiones	21
Sobre las intenciones comunicativas	24
Comunicar sin precisión: generalización, omisión y distorsión	25
Recomendaciones para la producción y transmisión de contenidos comunicativos para la reconciliación	27
Sobre la dignificación de personas y poblaciones violentadas	27
Caso: Exhumación de cuerpos	32

Sobre la aproximación a las fuentes	34
Caso: Violencia sexual	38
Sobre otras formas de ver a los victimarios	39
Sobre el esclarecimiento de la verdad y la reconstrucción de múltiples memorias	41
Caso: Comisiones de Esclarecimiento de la Verdad	43
Sobre la necesidad del contexto	45
Caso: Estigmatización territorial	46
Sobre niños, niñas y adolescentes como protagonistas y receptores de la información	47
Sobre los lugares de memoria comunitarios y sus narrativas	49
Sobre la vida más allá de la guerra	51
Caso: Seguimiento a la implementación de los acuerdos de paz	53
Sobre el uso del lenguaje y la transmisión de contenidos	54
Expresiones que hacen daño y profundizan estigmas	57
Sobre la denuncia y la vigilancia	57
Caso: Desastres y crisis humanitarias	58
Reflexión sobre los efectos de las piezas comunicativas	59
Caso: Comunicación de un suicidio	60
A MODO DE CONCLUSIÓN	63
REFERENCIAS	65

PRESENTACIÓN

El 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, tiene como propósito contribuir a que los colombianos estemos mejor preparados para afrontar un pasado dividido y para asumir un proceso de reconciliación que nos permita pensar en un presente compartido y un futuro en paz.

En el marco de este programa, la Pontificia Universidad Javeriana, socia principal del PAR, lidera la Estrategia de Apoyo Psicosocial, cuyo objetivo es facilitar procesos de reconciliación que conduzcan, desde el enfoque psicosocial y la acción sin daño, a evitar la revictimización, a fomentar la memoria colectiva y a promover la convivencia y la salud mental de los colombianos. Para ello, la Universidad ha desarrollado una serie de actividades de asesoría, acompañamiento, educación e investigación con diferentes sectores de la población colombiana, y ha construido este documento con miras a promover formas de comunicación que alienten la reconciliación nacional y favorezcan la salud mental de los colombianos.

Teniendo en cuenta la influencia que ejercen los medios de comunicación, los usuarios y los administradores de redes sociales, los publicistas y los generadores de opinión sobre las dinámicas sociales, este texto plantea algunas reflexiones acerca del impacto de sus narrativas en la construcción de paz y la salud mental de los colombianos. Así mismo, esboza una serie de recomendaciones para que la información mediática y la generación de contenidos en la esfera digital contribuyan a tales fines.

El documento fue elaborado colectivamente, a través de una metodología mixta que incluyó la revisión de diferentes fuentes bibliográficas, la consulta de expertos de distintas disciplinas (comunicación social, psiquiatría, psicología, psicoanálisis, ciencia política, filosofía, sociología y antropología) y de un importante grupo de comunicadores regionales y de periodistas nacionales de

larga y reconocida trayectoria en el cubrimiento de conflictos armados y procesos de paz.

El documento se divide en tres partes: la primera reflexiona sobre tres conceptos transversales a este: comunicación, reconciliación y salud mental; la segunda presenta los principios que inspiraron y orientaron su construcción: acción sin daño, enfoque psicosocial y enfoque diferencial. La tercera contiene las recomendaciones, que se dividen a su vez, en tres momentos que consideramos cruciales en todo proceso de comunicación para la reconciliación y la promoción de la salud mental: 1) la reflexión previa a la producción y transmisión de contenidos comunicativos; 2) la producción y transmisión de dichos contenidos con perspectiva psicosocial, diferencial y de acción sin daño, y 3) la reflexión posterior sobre los efectos de las piezas comunicativas.

Consideramos que cada pieza comunicativa es una oportunidad para generar un ambiente favorable para la reconciliación y para que los ciudadanos se identifiquen con los anhelos de paz y superación del conflicto armado.

Jorge Humberto Peláez Piedrahita, S.J.

Rector

Pontificia Universidad Javeriana

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.

Precisamente, por medio de la comunicación se entretajan las relaciones cotidianas y se construyen las representaciones que tenemos de nosotros mismos, de los demás y del mundo que nos rodea. Estos elementos guían nuestro comportamiento y nuestras decisiones. La manera en que nos referimos a los otros, la escucha, el diálogo y la argumentación son manifestaciones comunicativas cotidianas; sin embargo, quienes, gracias a su oficio o profesión, son responsables de producir y hacer circular información, 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, adquieren un rol determinante en el cuidado de la salud mental y la construcción de paz. La manera en que se abordan y se cuentan los acontecimientos

**Aunque deseamos
alcanzar la paz y la
reconciliación se nos
hace difícil construir
referentes, imágenes
e ideas que nos
permitan llenarlas
de significados.**

puede acercar, aliviar, favorecer relaciones enriquecedoras y generar reflexiones que conduzcan a cambiar conductas nocivas o, por el contrario, dividir, lastimar, desesperanzar o, incluso, alentar odios, asesinatos y suicidios.

La firma del acuerdo de paz entre el Gobierno colombiano y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo (FARC-EP) no solo plantea el reto de transitar del conflicto armado a una paz estable y duradera, sino el de transitar de formas autoritarias, discriminatorias y violentas de interacción social, que deterioran la salud mental, a formas de relaciona-

Transitar del conflicto armado a la paz implica transformar mentalidades, formas de interacción social y actitudes que legitiman y reproducen las violencias.

miento 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 y las recomendaciones que se presentan en este documento, 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 de reconciliación en nuestro país y en la salud mental de los colombianos y, en ese sentido, dar una serie de recomendaciones que permitan *comunicarnos sin daño*.

¿A quiénes se dirige este documento?

- A quienes ejercen la comunicación como profesión u oficio (publicistas, periodistas, directivos, editores, relacionistas públicos, consultores en comunicación 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, blo-

gueros, *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.

¿A qué nos referimos cuando hablamos de comunicación para la reconciliación y la promoción de la salud mental?

Si en este documento empleamos la expresión *comunicación PARA la reconciliación y la promoción de la salud mental*, es porque pensamos en la comunicación como una apuesta ética y política que involucra a diferentes sujetos y sectores sociales y que va mucho más allá de la emisión de mensajes y la difusión de contenidos *sobre* la reconciliación y la salud mental. En otras palabras, creemos que, además de funcionar como caja de resonancia pública de las acciones que promueven la salud mental y de los esfuerzos de reconciliación que se gestan en el país, hay actos comunicativos que pueden actuar como fertilizante y abonar el terreno social para que dichas acciones y esfuerzos germinen con suficiente vigor, respaldo y legitimidad y se fortalezcan con el tiempo.

Todos, como ciudadanos, independientemente de si ejercemos o no la comunicación como una profesión u oficio, estamos llamados a pensar en el poder de la información, el lenguaje y la palabra dentro de un proceso de transicionalidad sin precedentes en Colombia. La comunicación, como apuesta y gesto ético, y como ejercicio cotidiano de reconciliación, puede abrir nuevos espacios de convivencia e interacción ciudadana; tejer confianza y redes de

Más allá de ser una caja de resonancia de las acciones que promueven la salud mental y la reconciliación, hay actos comunicativos que pueden abonar el terreno social para que estas germinen con suficiente vigor.

solidaridad; construir nuevas imágenes; contar historias no contadas; desnaturalizar los discursos discriminatorios; renovar relaciones, sentidos y significados; recuperar la fuerza comunitaria de la palabra; alentar la capacidad de entendernos, y, sobre todo, inspirar posibilidades diferentes de futuro.

Ahora bien, la reconciliación no es un concepto acabado, sino que puede entenderse, definirse y experimentarse de múltiples maneras. Existen tantas definiciones de reconciliación como los contextos que la propician y en los que tiene lugar, así como los mecanismos y significados que le otorgan mujeres, hombres, niños,

niñas, jóvenes, pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, personas mayores, con discapacidad o identidades de género no hegemónicas.

Una de las ideas más recurrentes sobre reconciliación la vincula 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 esclareci-

miento de la verdad, el reconocimiento de los daños causados por los todos los actores del conflicto, la justicia restaurativa, la reparación integral a las víctimas y la no repetición de los hechos victimizantes.

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

La reconciliación no sólo implica hablar de perdón o reparación sino también de todas las acciones y actitudes que ayudan a reconstruir los lazos sociales rotos por la guerra.

de quienes han visto vulnerados sus derechos, sino también de todas aquellas acciones y actitudes que ayudan a reconstruir los lazos sociales rotos por la guerra, 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 y explicar la reconciliación, concepto que está en permanente construcción y resignificación.

Por otro lado, cuando hablamos de *salud mental*, no nos referimos solamente a la presencia o ausencia de trastornos mentales; 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. 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.

La salud mental es un asunto de salud pública que 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, del 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 (1).

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.

Con todo lo anterior, es fácil concluir que no solo el conflicto armado, sino todas las violencias que se dan día a día, dejan graves secuelas en la salud mental, pues generan sufrimiento, traumas, depresión y ansiedad en individuos y comunidades, al tiempo que deshacen el tejido social, destruyen los proyectos de vida y siembran desesperanza, desconfianza, indiferencia y aislamiento. De ahí que comunicarnos sin daño y propiciar la reconciliación 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.

Cuando hablamos de salud mental, no nos referimos solamente a la presencia o ausencia de trastornos mentales.

Salud mental es sinónimo de bienestar emocional e involucra interacciones humanas de calidad que favorecen condiciones de vida digna y de humanización.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios orientadores de este documento entrelazan aspectos indispensables para el desarrollo sostenible de nuestro país: el respeto por los derechos humanos, la resolución pacífica y democrática de conflictos, el fortalecimiento del tejido social y el cuidado y promoción de la salud mental de los ciudadanos y de la sociedad en su conjunto, elementos que pueden potenciarse mediante los enfoques de acción sin daño, psicosocial y diferencial. Por ello, una comunicación comprometida con la reconciliación, la salud mental y el desarrollo sostenible asume estos enfoques como principios orientadores:

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 (2). 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 a la guerra, 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 existen, a la vez, factores que conectan a las personas y promueven la acción colectiva, y factores que generan desunión. Los factores conectores y la gestión no violenta de conflictos son las capacidades con las que una comunidad cuenta para la construcción de escenarios de paz. Estos factores de conexión constituyen la trama desde la que se pueden

La comunicación con enfoque de acción sin daño visibiliza y exalta las dinámicas que generan conexión entre las poblaciones para construir colectivamente escenarios de paz.

emprender acciones que no impliquen formas injustas de sufrimiento físico o psíquico, exclusión o coacción, sino de cuidado, reconocimiento, inclusión y libertad.

Sistemas, lugares e instituciones; actitudes y acciones; valores e intereses; experiencias comunes, y símbolos y acontecimientos actúan como mecanismos de unión y favorecen 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

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 asume que lo psicológico y lo social-ambiental están ligados y busca superar la división entre lo individual y lo contextual, para lograr comprensiones sistémicas de cuanto les sucede a las personas.

Lo psicosocial pone el relieve en aspectos contextuales (por ejemplo, las condiciones históricas, territoriales y sociales) para entender la situación de las personas, las familias y las comunidades. Así mismo, 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

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

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 y situación de discapacidad, que una comunicación para la reconciliación y la promoción de la salud mental 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 las potencialidades y capacidades con las que cuentan para afrontar la realidad, y de sus necesidades, de cara a la reconciliación. El enfoque diferencial, por otra parte, le 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.

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

RECOMENDACIONES

Reflexión previa a la producción de contenidos comunicativos

Sobre sus creencias y cosmovisiones

Todos vemos el mundo de una forma particular, cuya construcción parte de nuestras vivencias, aprendizajes e interacciones. Algunas son percepciones simplificadas que parecen ser precisas y acertadas, pero 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 (3).

Debido a que estas percepciones, hábitos, actitudes y prácticas culturales crecen con nosotros y nos acostumbramos a ellas, las creemos ciertas y correctas, lo que hace más complejo detectarlas para desactivarlas. Aunque hacen parte de la cotidianidad de los individuos, el daño puede amplificarse de forma inimaginable cuando se plasman en una pieza comunicativa.

Recomendaciones:

Antes de iniciar el proceso comunicativo considere que:

- 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 la estigmatización.

- 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. 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 traducir en una pieza comunicativa.
- Aunque compartimos reglas, derechos y deberes fundamentales, nuestras creencias no son uniformes. El respeto por esa diversidad enriquece la sociedad y permite el establecimiento de pautas no violentas para gestionar y resolver conflictos sin forzar consensos (4). Antes de castigar, censurar o reprimir comportamientos o actitudes que no se compartan, es clave preguntar por las motivaciones que hay detrás de las mismas e intentar ponerse en el lugar de la otra persona.
- 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 intermedias, 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 este sesgo negativo en su pensamiento, no sólo corre el riesgo de presentar depresión y ansiedad, sino de transmitir esas sensaciones a sus interlocutores o a su público (5). Aunque es sabido que los enfoques sensacionalistas son usados estratégicamente por algunos para captar la atención de las audiencias (6), también se ha encontrado que el uso masivo de ellos genera rechazo, indiferencia y apatía, además de ansiedad, depresión y desesperanza (7). 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 (8).

- 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.
- 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 sienten igual. Lo que para usted es dañino o adecuado no necesariamente lo es para los demás.
- 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.
- Tenga en cuenta que es más probable que estas percepciones simplificadas aparezcan bajo condiciones de estrés y limitaciones de tiempo. Hacer una breve pausa cuando más presionado se sienta es una estrategia efectiva.

Sobre las intenciones comunicativas

La intención dirige los hilos del acto comunicativo. Por esto, 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 favorecer la producción de contenidos para la reconciliación.

Recomendaciones:

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. Entonces, antes de producir los contenidos comunicativos y de emitir opiniones y comentarios en redes sociales, considere que:

- Las emociones no son un problema, el problema es la canalización irreflexiva de éstas, sobre todo cuando llevan al odio, al miedo, a la desesperanza o a la venganza. Cuando esté elaborando su pieza comunicativa pregúntese si esta genera reflexión y propicia la comprensión profunda de la realidad o si, por el contrario, aviva emociones y pasiones que pueden desencadenar confrontaciones.
- Si bien el horror y la tragedia llaman la atención momentáneamente, producen desinterés y apatía a largo plazo. La información clara, bien contextualizada y que visibiliza soluciones a problemas genera mayor difusión e interés (9). 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 (10).
- La falta de asertividad a la hora de expresar la indignación y el desacuerdo es uno de los grandes problemas que enfrentan los procesos comunicati-

vos. Canalizar la indignación y el desacuerdo a través del odio y la rabia no construye sino que aviva la polarización y obstruye la construcción de paz.

- Recuerde siempre tratar la información con responsabilidad y rigurosidad, haciendo un uso responsable, contextual y consciente de la misma, sin que las presiones de tiempo y lugar, le resten claridad, pertinencia y veracidad a la pieza comunicativa.

Comunicar sin precisión: generalización, omisión y distorsión

Al hablar o al escribir sobre algún tema, la mente de quien está tratando de comunicar es capaz de generalizar, omitir o distorsionar, lo que facilita su proceso de expresión; pero, a la vez, ello simplifica de tal manera la información que el mensaje transmitido resulta incompleto, impreciso, equívoco y sujeto a múltiples interpretaciones, fuente de malos entendidos, confusiones y conflictos. Este es un fenómeno cotidiano que genera malestar en las relaciones interpersonales o produce desinformación, divisiones, polarización, estigmatización y escala conflictos, cuando dichos mensajes imprecisos son transmitidos a un público amplio.

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 personas que nos resultan similares, buscando hacer de esta una realidad, sin tener en cuenta, la existencia de excepciones o particularidades.

Por ejemplo, titulares como: “*Todo* apunta a que la *izquierda* sería la causante del acto terrorista”, “*En un pueblo guerrillero* del norte del país”, o este tipo de tuits: “los *funcionarios* del gobierno son unos lagartos”, “definitivamente, las *mujeres* no saben lo que quieren...”, muestran evidentes casos de generalizaciones con el potencial de producir estigmas, odios y divisiones.

Procure:

- Estar atento y usar de modo pertinente los cuantificadores universales: siempre, todos, nunca, jamás, nada, nadie, y de los operadores modales: debería, tiene que, hay que. El uso de estas palabras se presentan como exageraciones que generan una actitud defensiva en lugar de comprensión.
- Apelar a porcentajes y a casos precisos. Indague en profundidad y piense en posibles excepciones. Así evitará reproducir estigmas y prejuicios.

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.

Por ejemplo, un bloguero asevera en su página lo siguiente: “*cualquiera* sabe que no es posible alcanzar la paz con *cierto tipo* de personas”. En este mensaje, las imprecisiones *cualquiera* y *cierto tipo* dejan por fuera información específica sobre *quién sabe* lo que se está afirmando —¿es esta una creencia del que emite el mensaje, de un segmento de la población o de quién?— y sobre las características de aquellos a quienes se está aludiendo. Si esto fuera especificado, daría a los interlocutores más herramientas para juzgar la veracidad o pertinencia del mensaje y limitaría las conjeturas que podrían surgir sobre *el tipo de personas* a las que se refiere.

Procure responder claramente qué, quién, cuál, cómo, cuándo y dónde en sus afirmaciones.

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, añadir nuestra propia interpretación o a no recordarlos con exactitud. Las distorsiones nos pueden llevar a crear narrativas e imaginarios sobre supuestos o interpretaciones inexactas que nos alejan de los hechos y desvían nuestras acciones.

Un tuit como “si no quiere hablar con los medios, 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. Otro ejemplo en el que hay imprecisiones de tiempo y suposiciones que generan daño es: “los paramilitares han tenido mucho tiempo para reinsertarse y si aún no lo han hecho es porque no quieren”.

Procure:

- Revisar los supuestos sobre los que basa sus afirmaciones.
- Reflexionar sobre sus creencias acerca de las relaciones de causalidad en ciertas situaciones.

Recomendaciones para la producción y transmisión de contenidos comunicativos para la reconciliación

Si su intención es contribuir a la reconciliación 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 encuentra a continuación.

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. Dignificarlas 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 reflexionar sobre la sociedad que queremos y las capacidades y herramientas con las que contamos para construirla (11-14).

Recomendaciones:

- Tenga en cuenta el *principio de universalidad de las víctimas*. Este entiende que hay un valor de dignidad intrínseco a todas ellas. Por tanto:

EVITE

- › Jerarquizarlas, 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, especialmente en el caso de las mujeres.
- › Convertir a unas personas en ‘estrellas o víctimas ejemplares’. Esto puede generar envidias, resentimiento y divisiones entre la comunidad.
- › Ponderar unas experiencias victimizantes sobre otras. Recuerde: desde las perspectivas de quienes las han sufrido, todas han ocasionado daño y dolor.
- › Usar lenguajes agresivos o justificatorios. Procure posicionar la idea de que no hay motivo que excuse el sufrimiento ocasionado por la violencia. Recuerde: comunicar para la reconciliación implica cuestionar y deslegitimar la violencia como forma de interacción social y resolución de conflictos.
- › 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:
 - › Tenga en cuenta que muchos hechos suelen estar movilizados por violencias de índole racista, sexista y clasista o por discursos discriminatorios contra identidades sexuales y de género diversas. 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.
 - › Evite abstraer a las personas violentadas de sus contextos comunitarios, territoriales e identitarios.

Recuerde: en muchas ocasiones, las personas son victimizadas en razón de su identidad o su pertenecía a determinados grupos poblacionales o movimientos sociales.

- › Procure evidenciar los efectos de la violencia en la salud mental y los tejidos comunitarios de las poblaciones. Por ejemplo, la depresión, la ansiedad, el confinamiento, el aislamiento, la desconfianza y la apatía (15).
- › 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 individuos y colectividades. Considere el principio de la interseccionalidad, según el cual los individuos y colectividades no son la suma de sus características identitarias, sino su articulación.
- › Considere que las violencias racistas, clasistas, machistas y contra orientaciones sexuales e identidades de género diversas muchas veces se entrecruzan en los actos de violencia ocurridos con ocasión del conflicto armado y generan repertorios de victimización distintos.

Recuerde: 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 (16-18).
- 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 y enfrentar los episodios victimizantes y de reclamar justicia, verdad, reparación y las garantías de no repetición de los hechos (19).
 - › Procure exaltar sus expectativas, sueños y proyectos de vida individuales y colectivos. 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.

- › 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.
- 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 la guerra en por lo menos cuatro sentidos:
 1. Ha sido polarizada en bandos, aparentemente irreconciliables, que niegan e invisibilizan los matices y las posibilidades de entendimiento, diálogo y deliberación pública.
 2. Tiene grandes vacíos producto de la muerte, el exterminio de ciertas colectividades, los exilios, las desapariciones y los desplazamientos forzados.
 3. 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 (15).
 4. El conflicto armado ha exacerbado las discriminaciones, inequidades y desigualdades por clase, raza y género y ha acentuado las vulnerabilidades históricas de las mujeres, indígenas, afrocolombianos y sectores sociales de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI).

Por tanto:

- › Procure exaltar los matices que hay entre los opuestos. Recuerde: pensar el mundo social en dicotomías equivale a ver el mundo en blanco y negro cuando en realidad es de todos los colores. También recuerde:

un mundo en opuestos 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.
- › Reporte las prácticas de individuos, colectivos o instituciones que acen-túan los traumas individuales e históricos y prolongan la vulnerabilidad de las comunidades. Recuerde: el respeto y 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 su vigilancia, exigencia y promoción.
- › Reconozca 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 sin la violencia concluyera.

Caso: Exhumación de cuerpos

Usted fue enviado a Bojayá cubrir la exhumación de 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).

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, y aun cuando abren una oportunidad para continuar el trabajo 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 narran los hechos y se acercan a la comunidad, los comunicadores pueden llevar a uno u otro desenlace.

¿Cómo ayudar en el proceso de duelo y reducir los impactos negativos en la salud mental?

- Documentándose sobre el lugar y la cultura de la población afectada, para interactuar con respeto.
- Divulgando los hechos y verdades que se esclarezcan tras la exhumación de los restos. Así contribuirá a la construcción personal, comunitaria y social de la memoria.
- Detectando 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.
- Informando 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.
- Siendo preciso con los datos y cuidadoso con las formas de representar a la gente. Datos inexactos pueden ser fuente de intenso dolor en estas circunstancias. Por ejemplo, llamar a uno de los fallecidos con un nombre errado produciría mayor dolor en los familiares.
- Verificando con las fuentes si las declaraciones que va a publicar son fieles a la realidad. La perplejidad y confusión que alguien experimenta frente a una exhumación puede generarle dificultades para expresar qué siente o mencionar algo que no habría querido decir. El ver esto publicado podría aumentar su sensación de vulnerabilidad y de falta de control sobre su vida.

- Visibilizando 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.
- Evitando mostrar los rituales de duelo de una comunidad como comportamientos exóticos, sino exaltándolos como formas de resiliencia.
- Rehuendo 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.
- Teniendo en cuenta las recomendaciones sobre la aproximación a las fuentes.

Sobre la aproximación a las fuentes

Es ideal que el acercamiento a cualquier persona o comunidad durante el proceso de investigación y construcción de piezas comunicativas esté mediado por el respeto y el cuidado, sobre todo si se trata de personas o comunidades afectadas por eventos emocionalmente difíciles que han llevado al límite sus capacidades de afrontamiento y las han conducido a estados de desequilibrio y vulnerabilidad (20-22). Por tanto:

- Procure ser paciente y sensible. Recuerde: en ocasiones, las personas y las comunidades temen hablar sobre lo sucedido, más aún cuando saben que su relato será difundido públicamente.
- Intente ser claro al manifestar 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.

- Antes de comenzar su trabajo de campo, procure indagar por las prácticas y sistemas culturales de sus fuentes. De esa manera, no solo evitará transgredirlos, sino que ampliará las posibilidades de interacción con las comunidades.
- Trate de reconocer y ponderar las capacidades interpretativas, narrativas y de autorrepresentación de sus fuentes, así como el rol activo que tienen dentro de sus propias historias.

Recuerde: los individuos y las comunidades no son simples objetos de investigación, sino agentes de sus propias vidas, entornos y experiencias.

Por eso:

- › Pregúnteles si están dispuestos a aportar con su relato a la producción de las piezas comunicativas y evite presionar su participación.
- › Pondere las representaciones que tienen de sí mismas.
- › Aquellos quienes han experimentado hechos victimizantes también tienen preguntas para la sociedad y la visibilización de sus interrogantes puede 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.
- › Pregunte a sus interlocutores qué otras voces y personas podrían aportar a la construcción de la pieza comunicativa.
- › Comunicando a sus fuentes cuándo se publicarán los contenidos que ayudaron a construir con sus relatos o compartiendo con ellos copias

de las piezas comunicativas. Esto las dignifica y es una forma de retribuir su participación de forma respetuosa.

- Procure acercarse, dialogar y referirse a las personas y comunidades desde la ética de la escucha y el cuidado. Para ello:
 - › Priorice el bienestar de su interlocutor por encima de la curiosidad, la urgencia, el *rating* y el afán. Al presionar emocionalmente a una persona o comunidad corre el riesgo de hacer daño al bloquear sus procesos psicológicos. Esto puede llevar a que se rehúse aportar a su investigación.
 - › Evite trivializar, forzar o simplificar los problemas emocionales de las personas o de las comunidades. La presión de las cámaras, las entrevistas y los micrófonos puede obstaculizar su proceso de duelo. 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.
 - › Si es necesario, intente encontrar un lugar tranquilo para hablar con sus fuentes, donde se minimicen las distracciones y las presiones. Recuerde: las personas y las comunidades son conocedoras de sus propias vidas e historias. Evite direccionar, interrumpir o apurar sus relatos.
 - › Evite forzar el testimonio y asuma el silencio como un derecho de la víctima. Considere la dificultad de muchas personas cuando verbalizan las experiencias traumáticas que han vivido.
 - › Tenga en cuenta que no todos sus interlocutores están dispuestos a contarle todo. Transgredir los límites personales establecidos por las personas para proteger su integridad puede suponer un acto de violencia.
 - › Esos límites también pueden ser físicos. Por eso, sitúese cerca de la persona, procure guardar una distancia apropiada y abórdela de la ma-

nera más respetuosa. Recuerde: la escucha atenta y activa puede llegar a ser un gesto tan empático y poderoso como un abrazo.

- › Su lenguaje corporal puede afectar a su interlocutor. Procure ser consciente de este y evite gestos de desagrado, sanción, incredulidad, ansiedad, entre otros. Intente mantener un contacto visual adecuado con su interlocutor mientras dialogan y demuestre, a través de sus gestos, que está en sintonía con el relato.
- › Permita la libre expresión de emociones, evite trivializarlas y muéstrese empático ante ellas. Recuerde que, en muchas ocasiones, las respuestas que usted busca no solo se expresan en palabras, sino también a través de los gestos emocionales de su interlocutor.
- › Frente a expresiones como llanto, ansiedad o ira, evite mostrarse inquieto y procure mantener la calma. A veces, la serenidad es más efectiva para apoyar emocionalmente a su interlocutor.
- › Evite juzgar lo que su interlocutor piense, diga o sienta. No utilice frases como “no debería sentirse así” o “debería sentirse afortunado de sobrevivir”.
- › Procure iniciar la conversación con preguntas sobre temas generales que le permitan crear un clima de confianza para luego indagar sobre aspectos más precisos.
- › Cada persona lleva adentro un universo emocional distinto y sus formas de enfrentar y procesar la violencia no son iguales.
- › Tenga claro 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. Asegúrese sobre la conveniencia o no de divulgar su identidad, bajo la premisa de que es más importante la vida de la fuente que el contenido periodístico.

- › Considere el uso de las medidas de seguridad y protección de la identidad de la víctima, 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 no solamente como herramienta de guerra, sino también como un “castigo” a la mujer por ser homosexual. 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 y prolongadas 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. Así mismo, la violencia sexual, como arma de guerra, puede fracturar los vínculos familiares y comunitarios. Es un método usado para aterrorizar, controlar y humillar a las poblaciones atacadas. En algunos casos, el abordaje insensible de este tema puede llevar al suicidio o al asesinato de una víctima.

¿Cómo comunicar sin daño sobre hechos de violencia sexual o violencias de género e identidad sexual?

- Reflexionando si sus posturas personales frente a cuestiones relacionadas con género podrían afectar su forma de entrevistar o de construir los contenidos y podrían generar daño en la fuente y en el público de sus piezas comunicativas.

- Identificando narrativas que le permitan ayudar a las víctimas y generar reflexiones sociales sobre el fenómeno. Abogue por la disminución del estigma y los señalamientos a las víctimas de abuso sexual y fomente la denuncia y la solicitud de ayuda.
- Estableciendo un ambiente de confianza y seguridad durante la entrevista con la víctima. Recuerde que al relatar su experiencia, ella puede revivir el trauma, así como el dolor y el miedo asociados. Para ello, tenga en cuenta las recomendaciones descritas en el apartado sobre el acercamiento a las fuentes y considere estas recomendaciones adicionales:
 - » Realice la entrevista con el mínimo de personas necesario. Pregunte 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 el abuso.
 - » No presione a la persona para que hable de lo sucedido. Evite decirle, por ejemplo, que hablar va a ayudarlo a procesar su dolor o que su testimonio va a ayudar a otras personas.
- Evitando 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”.
- Evite divulgar detalles sobre los hechos.
- Visibilizando 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 otras formas de ver a los victimarios

Nos hemos acostumbrado a condenar categóricamente a quienes han perpetrado la violencia; pero al tratar de promover la reconciliación y la salud mental de la sociedad, le sugerimos otra manera de abordar las voces y las experiencias de los perpetradores.

PROCURE

- Visibilizar otros aspectos de sus trayectorias de vida más allá de su condición de victimarios. Humanizar a estos actores implica comprender (*no justificar*) las distintas subjetividades e identidades que se desarrollaron y fortalecieron con el conflicto armado, así como la posibilidad de trascenderlas. Si se entiende que el hecho de ser perpetrador no despoja a dicha persona de su humanidad, se puede creer en el éxito de la movilización a la vida civil.
- Comprender 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. Recuerde: comprender sus trayectorias no implica justificar sus acciones.
- Mostrar no solo el modo en que los crímenes perpetrados 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.
- Indagar por las razones, contextos y objetivos que condujeron a los perpetradores a pertenecer a los grupos al margen de la ley y a violar los derechos humanos.
- Visibilizar los actos genuinos de arrepentimiento y solicitud de perdón.
- Resaltar, en cuanto sea posible, las experiencias de las personas que trascendieron su condición de perpetradores y aportaron al esclarecimiento de la verdad y a la reconciliación.
- Visibilizar aquellas formas de daño que, como la indiferencia y el silencio de la sociedad frente a la violencia, no están tipificadas en la ley.

PROCURE

Si bien no se trata de creer que todos y todas somos victimarios, sí es importante visibilizar la responsabilidad social y política que como colombianos tenemos en la degradación y el desarrollo del conflicto armado.

- Diferenciar el tipo de responsabilidad de los victimarios. Recuerde: no todos cumplieron la misma función. En algunos casos, fueron autores 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.

La condición de ‘víctima’, al igual que la de ‘victimario’, puede ser transitoria. Prolongar el estigma del crimen niega los roles alternativos que estas personas pueden asumir para trascender tal condición.

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

En los procesos de transición, el esclarecimiento de la verdad es tanto o más importante que los castigos punitivos a los perpetradores. De ello depende en buena medida la reconciliación, la cual ha sido postergada, en gran parte, debido al ocultamiento de ciertas voces y a la imposición de unas verdades sobre otras (23-28).

Recomendaciones:

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

impunidad cuando los actores de la guerra no responden a los reclamos y el 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 (29). Por tanto:
 - › 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.
- Colombia está inmersa en un proceso de justicia transicional en el que los victimarios aportarán al esclarecimiento de la verdad. Trate de correlacionar las confesiones de los victimarios con los testimonios de las personas afectadas y con fuentes oficiales, académicas y documentales que le permitan contextualizar las confesiones.
- 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 contribuyen a esclarecer los porqués, los responsables y los intereses que motivaron la violencia, y a minimizar los discursos justificantes de los victimarios.
- Sea enfático en que la responsabilidad de las violaciones a los derechos humanos en ningún caso recaen en las acciones u omisiones de las víctimas, sino en los propiciadores y actores del conflicto. Recuerde: 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; que hay verdades extraoficiales que no se han

incorporado a la historia y que reclaman un lugar en la construcción social y política de las narrativas sobre el conflicto armado.

Caso: Comisiones de Esclarecimiento de la Verdad

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

Las comisiones de Esclarecimiento de la Verdad (CEV) son organismos de carácter temporal y extrajudicial que buscan conocer la verdad, contribuir al esclarecimiento de las violaciones a 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.

Por un lado, tener la oportunidad de expresar públicamente, de forma solemne y en presencia de los victimarios, los hechos que sufrieron, sus emociones, sus dudas y sus reclamos, en un espacio oficial, que le da legitimidad o 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.

Por otro, sin embargo, luego del alivio inicial que viene con la participación en las CEV, 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.

En este sentido, una comunicación sin daño:

- Comprende que los participantes acaban de vivir una experiencia compleja, que moviliza muchas emociones, por lo que le da el espacio necesario a la fuente para que procese lo sucedido y disminuya su activación emocional, antes de abordarla.
- Respeta este escenario como un espacio que puede ser terapéutico para algunos participantes.
- No juzga ni polariza las reacciones de las víctimas ni victimarios, ni los incita al odio o la venganza.
- Informa claramente sobre los objetivos de la CEV, siendo explícitos en que se recolectan testimonios experienciales y no declaraciones jurídicas, por lo que se emiten recomendaciones para la no repetición del conflicto, y no juicios, de tal manera que se pretende reconciliar y no castigar.
- Evita proferir juicios o judicializar los testimonios de los participantes de tal manera que permita el proceso de reconciliación.
- Analiza los hechos y su trascendencia sin hacer primar la inmediatez de la noticia.
- Tiene en cuenta las recomendaciones sobre la dignificación de personas y poblaciones violentadas y sobre otras formas de ver a los victimarios.

Sobre la necesidad del contexto

Las violencias deben abordarse como un fenómeno complejo, resultante 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 di-

Las violencias son fenómenos complejos con particularidades e historias nacionales, regionales y locales, que se traducen en efectos y en formas diversas de experimentarlas.

versas 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 al conflicto armado como a su superación (30-36).

El contexto 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.

Recomendaciones:

- Procure hacer una investigación rigurosa y participativa. Considere que al descontextualizar y deshistorizar los episodios de violencia y reconciliación corre el riesgo de revictimizar o generar confusión y rechazo frente a los esfuerzos por la paz.
- Investigue y evidencie las condiciones de vulnerabilidad que afrontaban los ciudadanos antes de ser victimizados. Recuerde: la violencia física o directa no se da en el vacío, sino que suele ser resultado de violencias sociales, económicas y políticas.
- Tenga en cuenta que al eludir las vulnerabilidades sociales y económicas que anteceden a los actos victimizantes, se corre el riesgo de presentar los episodios de violencia como hechos criminales aislados, de negar su naturaleza sistemática y de ocultar su carga política.

- Reconstruir los contextos en los que tienen lugar las experiencias individuales y colectivas de conflicto, reconciliación y construcción de paz implica:
 - › Trascender lo episódico para investigar los antecedentes; los referentes territoriales, geográficos e históricos, y las articulaciones sociales y económicas que subyacen a los episodios tanto de la guerra como de la reconciliación.
 - › Consultar y contrastar fuentes documentales, oficiales, expertas, académicas y testimoniales.
 - › Tomarse el tiempo necesario para investigar. La reconstrucción de los contextos necesita rigurosidad, paciencia y trabajo de campo.
- Indague la manera en que el conflicto armado ha reconfigurado los contextos sociopolíticos, económicos y ambientales 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.

Caso: Estigmatización territorial

Entre 1998 y 2002, el municipio de San Vicente del Caguán hizo parte de la llamada Zona de Distensión, espacio que le fue otorgado a la guerrilla de las FARC-EP por el Gobierno de Andrés Pastrana, 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” y a que sus habitantes fueran señalados como colabo-

radadores o auxiliares de esa guerrilla. En el imaginario colectivo del país se fijó la idea de ese municipio como “paraíso de las Farc y tierra de guerrilleros”. Esto ocasionó que los sanvicentunos tuvieran miedo de ser reconocidos por su lugar de procedencia, por lo que muchos optaron por desplazarse a otros municipios para sacar sus cédulas o para tener a sus hijos con tal de que en los registros no apareciera el nombre de San Vicente del Caguán.

El estigma de un territorio es una forma de deteriorar la identidad colectiva. Es una marca no visible, 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 esa 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.

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.

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

Niñas, niñas y adolescentes (NNA) son sujetos de derechos y de especial protección constitucional, pues la infancia y la adolescencia son etapas de gran vulnerabilidad, debido a que en ellas se desarrolla la personalidad, se configura

la identidad y se construye una visión particular del mundo. La comunicación para la reconciliación resalta y es consecuente con el especial cuidado y atención que los NNA requieren (37,38). Por tanto:

- Tenga en cuenta que son sujetos capaces de interpretar y narrar la realidad. Procure dar a sus narrativas la importancia y el lugar que merecen y evite una mirada condescendiente.
- Evite reducir sus piezas comunicativas a las voces de los adultos. Las perspectivas de los NNA enriquecen sus narrativas.
- Evite usar las voces e imágenes de los NNA para generar mayor conmoción en el público o como estrategia de *rating*.
- Incluya la opinión de NNA sin poner en riesgo su seguridad ni sobreexponer su identidad e integridad.
- Tenga en cuenta que las entrevistas a NNA 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 NNA estén acompañados por un acudiente.
- Evite revictimizarlos preguntándoles una y otra vez por lo sucedido.
- Al hablar con ellos o entrevistarlos, procure situarse al mismo nivel de su estatura y hacer uso de lenguajes que comprendan. 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 NNA. Evite el contacto físico.
- Tenga en cuenta que los contenidos a los cuales los NNA están expuestos desempeñan un papel determinante en la construcción de su identidad

y en la configuración de la disposición emocional, cognitiva y comportamental con la que afrontan el mundo que les rodea.

- 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.

Tenga en cuenta que los niños y las niñas, a pesar de estar en un grupo armado o de cometer actos violentos, no pueden ser entendidos simplemente como victimarios. Es preciso investigar las condiciones que condujeron a su vinculación a los grupos armados.

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.

Los lugares de memoria comunitarios:

- Se construyen a partir de multiplicidad de voces extraoficiales que no buscan un relato unificador de los hechos, sino la visibilización de narrativas e interpretaciones diversas sobre las experiencias de las personas y comunidades afectadas.

- No buscan una versión conciliadora de lo ocurrido. Son espacios para el consenso y el disenso y su expresión no violenta y democrática.
- Apuntan a la reconstrucción del legado social acabado por la guerra y a la construcción de espacios de encuentro.
- 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.

Recuerde: 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 escenarios seguros que pertenecen a las comunidades. Ellas deciden si las voces y memorias de los victimarios pueden ser incluidas en los repertorios de memoria.
- Son espacios catárticos de circulación de simbolismos y de lenguajes musicales, literarios, poéticos, gráficos, performativos, teatrales y plásticos a los que se han apelado para comunicar y resignificar su experiencia; pero también para llamar la atención sobre lo ocurrido y sobre su capacidad para sobreponerse.
- Buscan superar estigmas y generar nuevas concepciones sobre lo ocurrido y las personas afectadas.

Sobre la vida más allá de la guerra

Cada una de sus piezas comunicativas 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 de la violencia social y el conflicto armado. (39-43).

El enfoque de su pieza comunicativa puede 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.

¿Cómo interpelar y propiciar la comprensión del conflicto armado?

- Visibilizando todas aquellas prácticas sociales, culturales y rituales que la guerra fracturó.
- Poniendo 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.
- Desplazando 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 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.
- › Las iniciativas comunitarias de construcción de lugares de memoria.
- › Recuerde: la vida cultural es fundamental para la promoción de la salud mental y los procesos de reconciliación.

La comunicación para la reconciliación y la salud mental debe resaltar las dinámicas culturales de las comunidades, sus expresiones y creaciones artísticas.

- Desnaturalizando el sensacionalismo o amarillismo. El principio rector de las agendas de investigación y construcción de contenidos no puede ser únicamente el horror.
- Evitando mostrar el fenómeno de la violencia como un callejón sin salida. Dándole un enfoque constructivo y no derrotista a los contenidos comunicativos. Investigando y exaltando las soluciones.
- Visibilizando los sueños y proyectos de vida que se gestan, fortalecen y continúan pese a los obstáculos impuestos por la intolerancia, la discriminación y la guerra. Mostrando sus experiencias exitosas de reconciliación.
- Orientando las piezas comunicativas hacia la pedagogía de paz. Explicar y entender su significado y condiciones, así como el rol que ejercen los ciudadanos en su construcción.
- Trascendiendo la paz mediática, es decir, no limitando las agendas comunicativas a los diálogos de paz, la implementación de los acuerdos y los avances o retrocesos de la justicia transicional. Recuerde: la construcción de paz ocurre más allá de estos escenarios, está presente en la vida coti-

diana y en todos los procesos de gobernabilidad democrática. Es un proceso que continúa y que debemos acompañar a futuro.

- Procurando dar mayor espacio a los contenidos constructivos, esperanzadores y de soluciones. Recuerde: al visibilizar únicamente el horror puede contribuir a profundizar actitudes como el ostracismo, el aislamiento, la indiferencia y la desconfianza.

Caso: Seguimiento a la implementación de los acuerdos de paz

Entre 2012 y 2016, el Gobierno de Juan Manuel Santos y las FARC-EP adelantaron en La Habana, Cuba, las negociaciones de paz que llevaron a la firma del Acuerdo para la Terminación Definitiva del Conflicto, en noviembre de 2016. En este momento histórico, los medios de comunicación tienen un rol determinante en la construcción de paz: así como pueden hacer hincapié en los beneficios que trae la implementación de lo acordado, legitimar el trabajo por la paz de líderes o colectividades y ayudar a transformar los imaginarios sobre la guerrilla y sus miembros; también pueden ser agentes destructivos del proceso, informar de manera inadecuada sobre los riesgos y peligros asociados con la implementación de los acuerdos, infundir miedo y reforzar el pesimismo frente al futuro de lo acordado y la posibilidad de un país sin guerra.

En ese sentido, una comunicación para la construcción de paz debe tener en cuenta 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 a largo plazo.
- Una perspectiva a corto plazo produce una sensación de impaciencia y frustración. El énfasis en lo inmediato dificulta el apoyo al proceso a largo plazo y genera miedo y desconfianza.

- Al otorgar protagonismo a los discursos del miedo y a los sectores violentos, los medios de comunicación casi que imposibilitan que los líderes, las comunidades y los sectores de la sociedad civil que apoyan la paz visibilicen las razones por las que respaldan la implementación de los acuerdos de paz.
- Existe una relación circular entre las partes interesadas en el conflicto, el marco político del proceso de paz, la información de los medios de comunicación y el público receptor, de manera que las acciones de una moldean a las otras. Este círculo contiene, al mismo tiempo, la llave para transformar el conflicto o para profundizarlo.

Sobre el uso del lenguaje y la transmisión de contenidos

Pensar la posibilidad de un nuevo país implica también imaginarse nuevas formas de narrarlo y de contar sus historias.

Recomendaciones:

- Evite la incontinencia comunicativa. Tómese un tiempo para pensar en sus palabras y en los efectos que pueden suscitar. Recuerde: lo que usted dice puede ser interpretado por los demás de una manera distinta. Todos llevamos a cabo este proceso a partir de nuestra propia experiencia y reaccionamos conforme a tales interpretaciones.
- Evite la utilización de 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.
- Tenga en cuenta la forma en que las personas pertenecientes a poblaciones históricamente discriminadas desean ser representadas y nombradas, así como la forma en que se conciben y entienden su historia.

- Movilice los rótulos que han cristalizado identidades y reforzado estigmas, e 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.
- Piense en el significado, las implicaciones y el contexto de las palabras que usa. No abuse de lenguajes técnicos, especializados, jurídicos o militares, y busque formas de narrar que faciliten al público la comprensión de la información (44,45).
- Evite utilizar términos psiquiátricos para describir peyorativamente situaciones o comportamientos de las personas. Esto lleva a un incremento de la estigmatización de las enfermedades mentales y cohibe a quienes las padecen de buscar atención.
- Procure construir piezas comunicativas con lenguajes comprensibles para los ciudadanos corrientes y no solo para las élites académicas y sociales. Recuerde: para contrarrestar los efectos de daño causados por una palabra o un contenido nocivo hacen falta muchas palabras y acciones para resarcirlo.
- La indignación tiene el potencial para movilizar. Del lenguaje usado para expresarla dependen el tipo de emociones que se movilizan y sus efectos constructivos o destructivos.
- Evite glorificar o justificar actos o conductas violentas con sus narrativas. Recuerde: buscar los porqués, evidenciar los antecedentes y ubicar en contexto los hechos ocurridos no equivale a excusar a los perpetradores.
- Procure presentar la reconciliación como un compromiso y una responsabilidad de todos. Recuerde: la reconciliación es una construcción común y requiere legitimidad y motivación colectiva, es decir, un ambiente social favorable.

- 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.
- Descarte descripciones detalladas cuando se refiera a eventos violentos como asesinatos, masacres, torturas y violaciones. Recuerde: 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.

- Procure publicar mensajes de comprensión y acompañamiento a las personas que han padecido la violencia. Recuerde: la solidaridad y la empatía son condiciones indispensables de la reconciliación.
- En cuanto sea posible, proporcione información sobre recursos, instituciones y vías de atención y ayuda para las personas y comunidades afectadas. Así mismo, informe sobre los indicativos de riesgo que alerten sobre nuevas violencias y grupos armados emergentes. De ser necesario, promueva las consultas a servicios de salud mental.

Expresiones que hacen daño y profundizan estigmas

A continuación, presentamos algunas expresiones que, por el uso del lenguaje, pueden profundizar los estigmas a personas con trastornos psiquiátricos y dificultar la vivencia de su enfermedad.

En muchas ocasiones se usan expresiones como las siguientes:

- “La situación es *esquizofrénica*”.
- “Toman decisiones tan incoherentes que pareciera que el Gobierno estuviera lleno de gente con *demencia*”.
- “Esa institución no es eficiente, porque sus funcionarios deben tener una *discapacidad mental*”.
- “Este es un pueblo *bipolar*”.

El uso de estas palabras para describir negativamente un hecho genera estigmatización en las personas que sí padecen trastornos psiquiátricos; lo que lleva a que se sientan poco incluidas por la comunidad, no quieran buscar ayuda profesional y haya un rechazo y pobre comprensión de la enfermedad por parte de sus familiares y allegados. Además, tales expresiones 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.

Sobre la denuncia y la vigilancia

Tenga en cuenta los obstáculos de orden político, económico y social que impiden la reconciliación y la superación de la guerra (46). Por tanto:

- 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.

- Haga veeduría a 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 la emergencia y el accionar de nuevos grupos armados y las discriminaciones y violaciones a los derechos humanos que persistan.

Caso: Desastres y crisis humanitarias

El desastre ocurrido hace pocas horas en un pueblo por el desbordamiento de un río ha dejado múltiples pérdidas materiales y humanas y usted fue enviado al lugar de los hechos, para realizar un reportaje.

En estos contextos, las personas se enfrentan a situaciones imprevistas frente a las cuales tienen escaso control, lo que se suma a la incertidumbre de experimentar nuevos desastres. Generalmente, las catástrofes naturales exacerbaban la pobreza y producen nuevas situaciones de marginación social, hecho que, a la vez, incrementa la sensación de vulnerabilidad y de fatalidad. Esto hace que las personas duden del sentido de sus vidas y presenten problemas de salud mental. No obstante, las personas y las comunidades también tienen el potencial para superar estas situaciones y reconstruir sus proyectos de vida. Es posible engrandecer ese potencial gracias a un acompañamiento adecuado de los medios, así:

- Informando de forma precisa lo que ocurre en el lugar. Tenga en cuenta que los rumores sobre el número de personas fallecidas, riesgos de infección y llegada de equipos de ayuda generan desinformación y confusión e incrementan la sensación de vulnerabilidad de la población afectada.
- Ofreciendo información sobre cómo enfrentar el desastre y dónde solicitar ayuda.

- Tenga en cuenta que su misión profesional es informar y esa es, en sí misma, una forma de ayudar. Eventualmente su apoyo puede ser necesario en otras acciones humanitarias. Estos son gestos que dignifican a la población y a su profesión.
- Considerando las recomendaciones mencionadas en el apartado sobre la aproximación a las fuentes.
- Buscando el momento más adecuado para entrevistar a los equipos de rescate o a los sobrevivientes que ayudan durante la tragedia. Así evitará irrumpir sus labores.
- Haciendo seguimiento de la situación periódicamente. 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.

Reflexión sobre los efectos de las piezas comunicativas

Luego de los procesos de producción, comunicación y transmisión de las piezas comunicativas le recomendamos hacer una pausa en el camino y voltear la mirada hacia los efectos y reacciones generados por estas.

En varios espacios, la comunicación suele entenderse como un proceso unidireccional. Sin embargo, debemos entender la comunicación para la reconciliación como un proceso que se nutre de los intercambios de voces, reacciones y opiniones que genera. Con miras a lograr una comunicación multidireccional procure:

- Generar espacios de discusión en torno a la pieza comunicativa, planteando una pregunta al final de esta que invite a una reflexión sobre los contenidos.

- Hacer un seguimiento de 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.
- Visibilizar con regularidad los debates generados por las piezas comunicativas y sus reflexiones al respecto.
- Generar espacios de reflexión individual y discusión colectiva entre colegas y grupos de trabajo para analizar con mayor detenimiento qué impresión causó una pieza comunicativa.

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.

Tenga en cuenta que el suicidio es una conducta compleja, que generalmente está precedida de múltiples causas psicosociales, entre las que se encuentran enfermedades psiquiátricas no diagnosticadas o no tratadas y eventos estresantes que sobrepasaron las capacidades de afrontamiento de la persona implicada. Es un evento doloroso, al igual que difícil de comprender y de aceptar por parte aquellos quienes conocían a la persona fallecida y quienes pueden experimentar culpas injustificadas.

Es importante cuidar la manera de comunicar este tipo de acontecimientos, a fin de 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 y conducen a una cadena de suicidios. En síntesis, la manera como se cubre un suicidio puede generar mayor daño o tener implicaciones positivas, como incentivar la solicitud de ayuda. En ese sentido,

Evite:

- Proveer detalles del método usado para el suicidio.
- Usar la palabra *suicidio* en titulares o primeras páginas.
- Utilizar imágenes que muestren el suicidio en desarrollo o la escena donde se produjo.
- Exaltar la conducta suicida o mostrar gran admiración por el suicida, ya que las personas en situación de vulnerabilidad pueden interpretar que un suicidio les aportará la misma admiración.
- Insinuar que el suicidio es inexplicable.
- La cobertura reiterada o excesiva.
- Romantizar, simplificar o atribuir a una única causa el suicidio.
- Aprobar o respaldar las razones del suicidio.
- Referirse al suicidio como “con éxito”, “sin éxito” o “fallido”. Es mejor decir que la persona “murió por un suicidio” o “se suicidó”.

Procure:

- Reportar los suicidios como problemas de salud pública y no como se reportan los homicidios.
- Incorpore las voces de los expertos sobre las causas del suicidio y los posibles tratamientos o recursos existentes para evitarlos.
- Emplear piezas comunicativas de esperanza y recuperación, información acerca de la manera de superar los pensamientos suicidas y aumentar las capacidades para enfrentar las situaciones difíciles.
- Incluir información sobre dónde solicitar ayuda, factores de riesgo y signos de alarma de una posible conducta suicida.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Comunicarnos sin daño implica la apropiación social de la diversidad de sentidos que se le otorgan a la salud mental y a la reconciliación, así como la comprensión del abanico de rutas, capacidades y posibilidades con las que contamos como sociedad para construir un país en paz.

En este documento hemos planteado una serie de reflexiones para afianzar las capacidades comunicativas para la reconciliación y la promoción de la salud mental con un enfoque psicosocial, diferencial y de acción sin daño. Estas son tan solo algunas recomendaciones para que, en el mismo ejercicio de la comunicación, usted halle nuevos significados y herramientas para potenciar la construcción de paz en el país, lo cual solo es posible si la comunicación sin daño se asume como una práctica cotidiana y una responsabilidad común.

REFERENCIAS

1. 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.
2. Anderson MB. Acción sin daño: cómo la ayuda humanitaria puede apoyar la paz o la guerra. 2a ed. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2009.
3. Christian SE. Cognitive biases and errors as cause—and journalistic best practices as effect. *J Mass Media Ethics* [Internet]. 2013 Jul [citado el 2017 May 12];28(3):160-74. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08900523.2013.794674>.
4. Fisas V. Cultura de paz y gestión de conflictos. Barcelona: Icaria/Nesto; 1998.
5. 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 el 2017 May 12];27(1):107-14. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15958431>.
6. Trussler M, Soroka S. Consumer demand for cynical and negative news frames. *Int J Press* [Internet]. 2014 [citado el 2017 May 12];19(3):360-79. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1940161214524832>.
7. Johnston WM, Davey GC. The psychological impact of negative TV news bulletins: The catastrophizing of personal worries. *Br J Psychol* [Internet]. 1997 Feb [citado el 2017 May 12];88 (Pt 1):85-91. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9061893>.
8. McIntyre KE, Gibson R. Positive news makes readers feel good: A “silverlining” approach to negative news can attract audiences. *South Commun J* [Internet]. 2016 Oct 19 [Citado el 2017 May 12];81(5):304-15. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1041794X.2016.1171892>.
9. Curry AL, Hammonds KH. The power of solutions journalism [Internet]. [Citado el 2017 May 12]. Disponible en: http://solutionsjournalism.org/wp-content/uploads/2014/06/ENP_SJN-report.pdf.

10. McIntyre K. Constructive journalism: The effects of positive emotions and solution information in news stories [Internet]. Chapel Hill: University of North Carolina at Chapel Hill Graduate School; 2015. Disponible en: <https://cdr.lib.unc.edu/record/uuid:83b99a42-951c-4205-a129-44c9b-f7ad8f3>.
11. Tamayo C. Medios de comunicación y conflicto armado: ¿la hora de las víctimas? *Cien Días Vistos por Cinep* (Bogotá). 2007:1-5.
12. Sánchez G. Tiempos de memoria, tiempos de víctimas. *Análisis Político*. 2008;21(63):3-21.
13. Lozano O. Proyecto Rosa: periodismo comprometido con las víctimas [Internet]. Plataforma de Periodismo. 2014 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: <http://plataformadeperiodismo.com/content/proyecto-rosa-periodismo-comprometido-con-las-victimas>.
14. Barbeito J, Gómez I, Cortés C, Gaviria P. Manual sobre periodismo y justicia transicional [Internet]. Bogotá: Fundación para la Libertad de Prensa; 2009 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: http://flip.org.co/sites/default/files/archivos_publicacion/Manual sobre Periodismo y Justicia Transicional.pdf.
15. 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 el 2017 May 15];44(1):41-9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/806/80638014007.pdf>.
16. Eagles JM, Carson DP, Begg A, Naji SA. Suicide prevention: a study of patients' views. *Br J Psychiatry* [Internet]. 2003 Mar [Citado el 2017 May 15]; 182:261-5. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12611791>.
17. Shrivastava A, Johnston M, Bureau Y. Stigma of mental illness-1: Clinical reflections. *Mens Sana Monogr* [Internet]. 2012 Jan [cited 2017 May 15]; 10(1):70-84. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22654383>.
18. de Jong Gierveld J, Havens B. Cross-national comparisons of social isolation and loneliness: introduction and overview. *Can J Aging* [Internet]. 2004 [Citado el 2017 May 15];23(2):109-13. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15334811>.
19. Herrera M. Los medios de comunicación y su aporte a las medidas de reparación de la CIDH [Internet]. *Semana*. 2013 [Citado el 2017 May 15]. p. 1.

Disponible en: <http://www.semana.com/opinion/articulo/los-medios-comunicacion-su-aporte-medidas-reparacion-cidh/338636-3>.

20. Moore J. Covering trauma: A training guide [Internet]. s. l.: Radio for Peace Building Africa; 2011 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: https://www.sfcg.org/programmes/rfpa/pdf/2011-Covering_Trauma_Color_EN.pdf.
21. Communication for peacebuilding: practices, trends and challenges [Internet]. Search for Common Ground United States Institute of Peace; 2014 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: <https://www.sfcg.org/wp-content/uploads/2014/02/communication-for-peacebuilding-practices-trends-challenges.pdf>.
22. Potter PD, Ricchiardi S. Periodismo y trauma Centro Internacional para Periodistas [Internet]. Washington: Centro Internacional para Periodistas; 2009 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: https://www.icfj.org/sites/default/files/Journalism_Trauma_Spanish.pdf.
23. Payne LA, Verbitsky H, van Zyl P, Cruvellier T, Santos A, Ronderos MT, et al. Verdad, memoria histórica y medios de comunicación. Documento procedente de las Memorias del Seminario Internacional Verdad, Memoria Histórica y Medios de Comunicación, Fundación Ideas para la Paz, Revista Semana y Centro para la Justicia Transicional. Bogotá: Fundación Ideas para la Paz; 2008. p. 1–42.
24. Centro Nacional de Memoria Histórica. Recordar y narrar el conflicto: herramientas para reconstruir memoria histórica [Internet]. Bogotá; 2013 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: <https://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2009/recordar-narrar-el-conflicto.pdf>.
25. Todorov T. Los abusos de la memoria: memoria y ciudad. Medellín: Corporación Región; 1997.
26. Consejo de Redacción y Fundación Konrad Adenauer Stifting. Pistas para narrar la memoria: periodismo que reconstruye las verdades. Bogotá; 2014.
27. 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 el 2017 May 15]. Disponible en: http://centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2012/verdad_judicial_verdad_historica.pdf.

28. Medina M. Comisiones de la verdad y transiciones de paz [Internet]. Bogotá: La Carreta; 2009 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: <http://centromemoria.gov.co/wp-content/uploads/2015/07/Comisiones-de-la-verdad-guatemala-salvador-y-sudafrica.pdf>.
29. Sierra Á, 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.
30. Centro Nacional de Memoria Histórica, Centro para la Prosperidad Social. ¡Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad. Bogotá; 2014.
31. 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 el 2017 May 15];17(1):13-45. Disponible en: <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/3383/3384>.
32. 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]. 2014 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: <http://procesodepaz.fnpi.org/victimas/la-cobertura-periodistica-de-las-victimas/>
33. Sierra Á. Relatoría del taller Periodismo, Paz y Regiones para periodistas de radio [Internet]. Bogotá: Fundación Nuevo Periodismo Latinoamericano; 2016. Disponible en: <http://procesodepaz.fnpi.org/2016/02/1185/>.
34. Consejo de Redacción. Memorias del IX Encuentro de Periodismo de Investigación Periodismo sin Límites. Bogotá; 2016.
35. Ruiz M. Crónicas Premio Nacional de Paz [Internet]. 2010 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/07762.pdf>.
36. Ponce de León C, Colorado JA. Mirar de la vida profunda [Internet]. Bogotá: Paralelo 10; 2015 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: http://www.panamericana.com.co/fotografia/jesus-abad-colorado-mirar-de-la-vida-profunda/63895/p#.WRnbkPk1_IU
37. Sierra Á. Elementos para el cubrimiento del conflicto y el posconflicto en Colombia: el país del Dr Jekyll y Mr Hyde. En: *La palabra desarmada: el futuro del periodismo en Colombia*. Bogotá: Corporación Medios para La Paz; 2008. p. 31-54.

38. UNICEF. Reportind guidelines [internet]. 2003. Disponible en: https://www.unicef.org/media/media_tools_guidelines.html.
39. 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]. 2016 [Citado el 2017 May 15]. Disponible en: http://consejoderedaccion.org/images/documentos/publicaciones/memorias/Memorias_VIII_ENCUENTRO-Ver_impresa.pdf.
40. Consejo de Redacción y Fundación Konrad Adenauer Stifiung. Pistas para narrar la paz: periodismo en el posconflicto. Bogotá; 2014.
41. Viso AF. Comunicación para la paz: más allá de los medios y de los mensajes [internet]. 2011 [Citado el 2017 May 15];(17):1-20. Disponible en: http://www.academia.edu/1009922/Comunicación_para_la_Paz_Más_allá_de_los_medios_y_de_los_mensajes
42. Tamayo C. Significar para vencer: una mirada a las políticas comunicativas desde el verde oliva. Cien Días Vistos por Cinep (Bogotá). 2008:1-6.
43. Tamayo C. Comunicación y conflicto armado: el fin no justifica a los medios. Cien Días Vistos por Cinep (Bogotá). 2008:1-7.
44. Serrano Y, López-López W. Estrategias de comunicación militar y dinámicas mediáticas ¿dos lógicas contradictorias? Diversitas [Internet]. 2008 Dec 31 [Citado el 2017 May 15];4(2). Disponible en: <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/184>.
45. Sierra Á, Lozano P, Guerrero A, Salamanca N. Niños vinculados al conflicto: cubrimiento periodístico responsable. Bogotá: Corporación Medios para la Paz; 2009.
46. Serrano Y. Conflicto armado e información: una reflexión sobre las reglas de conducta profesional periodística que dicta el acuerdo por la discreción. Divers [Internet]. 2005 [Citado el 2017 May 15];2(1). Disponible en: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/diversitas/article/view/178/276>.

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.uca-tolica.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 [Internet]. Psicogente. 2017;20(37). Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2427>.
- Kasriel E. Solutions-focused journalism: Toolkit 2016 [Internet]. BBC News. 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]. 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]. 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; s. f. Disponible en: <http://depts.washington.edu/mhreport/docs/GuideforReportingMentalHealth.pdf>.

Comunicarnos sin daño es una forma de sanar heridas, zanzar divisiones, propiciar la reconciliación y mejorar la salud mental de quienes han vivido de forma directa o indirecta en medio de múltiples violencias.



Este libro fue posible gracias al generoso apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de los autores, y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del Gobierno de Estados Unidos.