



Edita: Laboratorio de Tecnologías de la Información y Nuevos Análisis de Comunicación Social

Depósito Legal: TF-135-98 / ISSN: 1138-5820

Año 4º – Director: **Dr. José Manuel de Pablos Coello**, catedrático de Periodismo

Facultad de Ciencias de la Información: Pirámide del Campus de Guajara - [Universidad de La Laguna](http://www.unilaguna.es) 38200 La Laguna (Tenerife, Canarias; España)  
Teléfonos: (34) 922 31 72 31 / 41 - Fax: (34) 922 31 72 54

[marzo de 2001]

## Cómo informar cultivando y promoviendo la responsabilidad ciudadana

**Lic. Anadylia Cuadra** ©

Doctoranda de Costa Rica en la Universidad de La Laguna

A veces no preguntamos lo suficiente, o simplemente no profundizamos, como "comunicadores" que somos, en la información que ofrecemos.

No siempre es mala intención o falta de profesionalismo, muchas veces es cuando actuamos con premura movidos por la prisa. Lo cierto es que la información que sacamos cuando no está completa genera controversias y confusión, además permite que los lectores superficiales y sin conocimiento previo se formen ideas erradas muy alejadas de los hechos reales.

Todo esto no ayuda a fortalecer los valores deseados, sino más bien oculta la corrupción y con ello, sirve de mampara. Entonces, a través de los medios de comunicación, podemos proponer una labor educativa que tienda a desaparecer la información a medias que tanto daño desencadena.

Primeramente tenemos que acabar con varios mitos, aclarar e insistir en que la no violencia es fuerza, coraje agresividad constructiva que lucha contra lo preestablecido, defiende la injusticia. Estas luchas no violentas son muchas, han estado presentes en nuestra historia pero simplemente no interesan, no se estudian tanto, no venden.

"La realidad del Castilla", artículo publicado en el periódico La Nación, escrito por el abogado de la Fundación Conservatorio Castilla, donde se afirma: 1.- que el conservatorio Castilla no es público, puesto que "toda institución u órgano público tiene origen en una ley o decreto, pero en el establecimiento del Conservatorio no existe norma estatal alguna." 2.- Que aunque el Ministerio de Educación paga los salarios de los docentes, "el propio reglamento y una directriz de la Sala Constitucional han establecido que los colegios en esa condición no dejan de ser privados" y 3.- el ex director no fue suspendido por conflictos con la fundación sino por estar acusado de "administración fraudulenta, falsedad ideológica y estafa". A todo esto responde la periodista Raquel Golcher que según explicó Eduardo Loría, viceministro de Educación Pública, el Conservatorio Castilla es una institución pública. Con esto se cierra el llamado "conflicto" dejando una serie de sinsabores y malas interpretaciones por falta de ahondar en la investigación periodística, a mi parecer.

Creemos que el conflicto es negativo, este mito nos hace mucho daño, nos paraliza, nos hace creer que no tenemos herramientas necesarias para enfrentarlos, le tenemos miedo a los conflictos, no son agradables, nos quitan demasiadas energías y tiempo.

Sin embargo, el conflicto es consustancial al ser humano, como apunta el doctor Cascón, "el conflicto es la única palanca de transformación social", es una oportunidad para el cambio, para poder mejorar, pero para que actúe en este sentido es así como lo debemos enfocar y escribir para que de esta forma llegue a los lectores y funcione como un estímulo necesario y de provecho que no nos haga sentir más miedo.

El propiciar una cultura de responsabilidad ciudadana es un reto para todos: comunicadores, educadores, padres... Tenemos que saber cómo aflorar el conflicto para enfrentarlo y resolverlo antes de que llegue al estado de crisis en donde todo se nos hace más difícil pero no por eso imposible.

Queremos desarrollar más la comunicación en dos sentidos: que ayude a la autorreflexión de la toma de decisiones y que impulse al diálogo.

## **Propuesta: comunicación-educación**

La comunicación debe ayudarnos a construir relaciones de mayor justicia, dignidad, respeto, debe ser un proceso de reconocimiento de eventos y plantearlos con la investigación completa que abra alternativas nuevas a posibles arreglos.

Los medios de comunicación deben descubrir alternativas para combatir la violencia, dar la lucha, encontrar la forma. Deben ser agentes generadores de cambios estructurales que se van dando paralelos con los cambios individuales.

No somos una suma de personas, es importante el cambio individual pero más importante aún es crear conciencia y asumir un compromiso. Aceptar nuestro grado de responsabilidad sintiéndonos parte de una totalidad. Construir la idea de comunidad es algo en lo que pueden influir mucho los medios de comunicación simplemente enfocando diferente las noticias, el solo hecho de pensar más en los titulares cambiaría y daría un giro significativo a la reacción, podemos hacer crecer el nosotros, y en gran parte considero que de eso se trata. No estoy proponiendo entonces una educación para la paz intimista.

Educar en y para el conflicto, por medio de los medios de comunicación, aquí es donde la educación con un enfoque positivo del conflicto es muy necesario, perderle el miedo, saber enfrentarlo y sacarle provecho, considerarlo elemento importante en las transformaciones positivas que nos ayudan a crecer por dentro.

Si enfocamos que la única forma de mejorar es tomando la oportunidad que nos dan los conflictos al presentarse para generar un cambio, para construir relaciones de mayor justicia, dignidad y respeto. Entonces informaremos para cultivar responsabilidad ciudadana, pero convencidos de su importancia y sintiéndola desde nuestro interior, no solamente por vender, o por causar sensacionalismo, sin otro fin más profundo.

Caso de la fuga de Joaquín "el capo Guzmán": Efe. México D.F. "La espectacular fuga de un capo de la droga destapó una compleja red de complicidades entre funcionarios y narcos, y reavivó en México la polémica sobre la corrupción y la penetración del crimen organizado en las estructuras del Estado". La prensa local se va a detalles increíbles como el costo de la operación y la duración del plan, datos que no pueden sustentarse ni comprobarse si antes no se detiene a los implicados y son ellos los que brindan las supuestas declaraciones.

Un caso tan rico y explotable no tiene trascendencia a pesar de que se asegura que "las autoridades investigan a 33 funcionarios de la prisión y al alcaide de Puente Grande". Por si eso fuese poco ya existía una denuncia del Centro Nacional de Derechos Humanos, quien asegura que el capo entraba y salía del penal a su gusto, custodiado por funcionarios de la propia prisión.

El Arzobispado de Guadalajara también opina que no convenía que declarara todo lo que sabe sobre el narcotráfico, la complicidad y la corrupción, "pues hay muchas cabezas en juego".

Para tratar este tipo de conflictos y poder sacarle provecho es necesario perderle el miedo y estar convencido de lo necesario que es el investigar y llegar a la raíz de los hechos, aun cuando de antemano se conoce que el proceso está lleno de peligros.

## **Proceso**

El reto es cómo hacerlo, primero, propone el doctor Cascón, hay que hacerlo aflorar o bien identificarlo cuando aflora, luego enfrentarlo, no combatirlo sino enfrentarlo y finalmente resolverlo. Es todo un proceso, no es puntual.

Visualizar el conflicto antes de que llegue a alcanzar el punto llamado crisis es otro elemento importante, no debemos llegar al punto de crisis pues estamos más vulnerables y menos dispuestos a actuar positivamente. Durante la crisis no es el mejor momento de acción, no contamos con el tiempo necesario ni con el estado emocional y físico requerido.

De todos los tipos de conflicto existentes el llamado pseudoconflicto es donde más influencia tienen los medios de comunicación. Este tipo de noticia convulsiona, vende, hace revueltas, debido a que al ser más percepción que realidad, se puede manipular, jugar con él. Es un simple problema de comunicación donde los medios de una forma neutral, simple y concreta pueden ayudar a descubrir a las partes que realmente no existen necesidades antagónicas, y puede presentarle al público lo real. Como sería el caso del conflicto del Río San Juan que tanto roce y desgaste ha generado sin sentido alguno, entre Costa Rica y Nicaragua.

Qué actitudes podemos o debemos asumir frente al conflicto, actualmente pensamos que la mejor actitud es competir, intentamos siempre vencer y en el proceso nos vencemos y anulamos a nosotros mismos. En el diario acontecer y transmitir de la noticia caemos en el juego de la mejor alternativa individual que se convierte el 100% de las veces en la peor alternativa colectiva.

Caso de información sobre accidentes o catástrofes. Incendio en Tilarán, zona norte del territorio costarricense, desastre en el Arenal, las consecuencias traspasan nuestras fronteras y el daño causado o los odios y sentimientos generados no son considerados a la hora de lograr una exclusiva o llenar un espacio. La forma de hacer llegar la información, el respeto y buen

manejo de la noticia pueden generar sentimientos de cooperación y solidaridad y despertarnos de una pesadilla colectiva que es poco lo que aporta al desarrollo humano nacional.

Cuando los medios actúan centrándose solamente en sus intereses económicos impera la ley del "yo gano-tú pierdes", donde el valor es la competencia muy de moda en esta época, se necesita abogar por un cambio organizativo, donde se tomen en cuenta otros valores en el sentir colectivo e inclinarnos más hacia una actitud que implica compromiso real un "yo gano-tú ganas", aquí la relación y los objetivos comulgan en un cooperativismo que tiene como bases el consenso y la negociación.

A veces los medios de comunicación pecan de "evasión", que es donde todos perdemos sin siquiera actuar, al no resolver situaciones por simplemente no hacer nada, resulta que el conflicto crece con el efecto de la bola de nieve y lo que hacemos es empeorarlo todo. Son especialmente los conflictos teñidos con tinte político los que obedecen más a este orden, no conviene informar sobre fraudes, engaños o mal funcionamiento de ciertas entidades cuando hay un desembolso fuerte en camino y los que están al frente, rectores o directores tienen renombre e influencia.

### **Movimiento de concientización**

Es oportuno aclarar que no debemos confundir el ser una persona buena y cooperativa con ser sumiso e inactivo, conformista y permisivo. Soy igualmente culpable por el simple hecho de permitir que ciertas cosas sucedan, por no ponerles un alto, por permitirlo y no denunciarlo no estoy colaborando ni haciendo valer los objetivos, no estoy siendo intolerante ante la injusticia. A veces es necesario ser intolerante.

Los medios de comunicación se deben esforzar por defender los objetivos colectivos, a veces para evitar problemas legales o demandas prefieren mantenerse al margen o darle otro enfoque menos comprometido, cuando no es porque la opción escogida simplemente vende más sin importar las consecuencias.

Aquí analizamos el caso del artículo "Ingeniero de la paz", donde Debbie Ponchner, reportera del periódico La Nación, publica una entrevista a Martin Lees, nuevo rector de la UPAZ, Universidad para la Paz de Naciones Unidas sita en Costa Rica. En este artículo se afirma que Lees "no tiene tiempo más que para trabajar, pues desde enero tiene bajo su responsabilidad un centro educativo dedicado a la enseñanza y a la investigación, y que entre los cursos de maestría y doctorado tiene a cuarenta estudiantes de distintos rincones del mundo."

Entrevistando a varios doctorandos de esa universidad se desprende que dicho doctorado está paralizado porque ha enfrentado una serie de conflictos y contratiempos que aún no han sido solucionados, y que han vivido una serie de cambios y altibajos desde su inicio hace poco menos de tres años. Al día de hoy no se sabe a ciencia cierta la suerte que correrá dicho programa, por lo que no se debería hacer propaganda ni siquiera mencionarlo en un artículo de este tipo. El mismo periódico hace poco más de un año sacó un pequeño comentario en "cartas" donde se hace referencia al desorden y la injusticia que reflejaba la existencia del mencionado doctorado.

Para promover una cultura de responsabilidad hay modelos de intervención en los que nos debemos educar tanto como simple individuo como miembro de una organización, es nuestra responsabilidad proveernos de habilidades y estrategias que nos ayuden a asumir el compromiso como un proceso largo y lento pero necesario.

Ignorar los hechos no solamente lastima sino que reabre heridas y no contribuye a sanarlas, menos aún a buscar alternativas satisfactorias.

Como comunicadores podemos y debemos crear grupos, unirlos, reconocerlos, la guerra separa para debilitar, no ofrece apertura, nosotros podemos crecer conociéndonos y desaparece el temor instintivo a lo desconocido. Aprenderemos entonces como niños y como adultos a reconocer las diferentes cualidades de cada identidad cultural.

El aprecio y la confianza son dos valores que se ganan fácilmente a la opinión pública.

Si la comunicación es además de activa, afectiva y empática, producirá una reacción positiva y constructiva que propiciará la cooperación y el compromiso en los lectores o escuchas.

Si a la hora de tomar las decisiones, se busca realmente representar a la mayoría, si estamos seguros o nos aseguramos de alguna forma de que todos fueron escuchados y que se respeta el resultado final sin que interfieran mis propios intereses sino el consenso general. Estamos colocándonos en la recta final que nos lleva a la cooperación, si nos han educado para no creer en nosotros mismos, si no nos sentimos capaces de poder, es ésta la mejor forma de convencernos de que sí es posible, de dar confianza para ese sí podemos que tanta falta hace.

Los medios pueden hacer mucho para ayudarnos a pasar de la multiculturalidad a la interculturalidad, no nos atrevemos a lanzarnos por desconocimiento.

### **Técnicas**

Para poder actuar en la dirección planteada es necesario separar la persona del problema.

Los medios tienen que ser sensibles con las personas, no jugar ni juzgar. Pero sin embargo deben ser enérgicos con el problema. No se debe ser igual con la persona y con el problema, no se trata de atacar a nadie en particular, ni de personificar el problema, menos aún de entrar a formar parte de la espiral de violencia y dejar el problema sin tratamiento alguno. Al personificar el problema creemos y sentimos que la solución está en desaparecer o eliminar a esa persona.

Se propone trabajar percepciones, estar abiertos a escuchar, considerar todas las partes involucradas. Separar al problema de nuestras necesidades e intereses es quizá lo más difícil de lograr. Olvidarnos de nuestra postura, no asumir posición personal alguna.

Vemos entonces que está muy ligada la educación desde el aula y la continuidad que representa la educación permanente que nos ofrecen los medios de comunicación masiva.

Es necesario educar para la desobediencia crítica, no seguir haciendo lo que hemos venido haciendo por años, romper esquemas, estructuras. La obediencia no es una virtud, es una tentación. No se trata de desobedecer sin argumento, hay que enseñar a hacerlo críticamente, pensando y valorando las consecuencias.

Esforzarnos por crecer con capacidad de análisis, de compromiso de hacer conciencia, para que las decisiones tomadas tengan representatividad y credibilidad.

Todo esto ayudará un poco a cerrar la brecha de desigualdad de poder, a arrebatarle poder al de arriba y empoderar al de abajo para que sea posible hacer valer los derechos de todos y cada uno. Generalmente el que está arriba ni siquiera siente que existe problema alguno.

Cuando asumimos el compromiso nos damos cuenta que el poder del que está arriba es por nuestra colaboración, el no colaborar o ser parte de lo que está mal debe ser tan fuerte y tan importante para todos nosotros como el sí colaborar en lo que está bien.

Si nada humano me es ajeno, si todos somos responsables de nuestros actos y no es válido decir que simplemente seguimos órdenes; comprenderemos que es necesario educar para analizar, discurrir, decidir, educar para la responsabilidad y el diálogo.

Enseñarnos y enseñar a buscar espacios que nos inviten al intercambio de ideas, que nos de confianza, lugares que no ofrezcan riesgo para expresarse, donde sea posible no ser interrumpido, y que se respete el turno de cada quien.

Educarnos para saber establecer prioridades basándonos en el conocimiento de los intereses y las necesidades de los implicados, es decir todos los que nos rodean.

Debemos especializarnos en buscar soluciones o salidas creativas, salirnos del esquema, proponer todas las posibilidades posibles.

Después de escoger aquellas que nos son accesibles y satisfacen nuestras y sus necesidades, poder llegar a acuerdos claros, precisos concretos.

Como escribe Eduardo Ulibarri en la columna "Buenos días", no debemos renunciar sino acusar, y hace referencia al ministro británico que "ha renunciado porque se hicieron públicas sus gestiones para conocer cómo marchaba el proceso de naturalización de un polémico y acaudalado empresario indio. Un periodista costarricense fue condenado porque divulgó las denuncias de periódicos belgas sobre las actuaciones de un embajador costarricense."

Al acusar al periodista por informar, alegando mala intención en el ejercicio de su deber, queda al descubierto el porqué de la baja credibilidad en los políticos y en las instituciones.

Pero aún así no podemos permitir que esto nos desanime, o nos impida dejar de hacer lo correcto por miedo a las reacciones de aquellas minorías que aunque nos perjudiquen a veces no siempre van a salirse con la suya.

Como dice Ignacio Sánchez: "Para los detractores que acostumbran a extender su dedo acusador contra todos y no hacen nada por mejorar el mundo, es este comentario del ex presidente estadounidense John F. Kennedy: Los problemas del mundo no serán resueltos por escépticos o cínicos cuyos horizontes estén limitados por las obvias realidades. Necesitamos personas que sueñen con lo que nunca ha existido."

## **Bibliografía**

Módulos pedagógicos. Programa, Cultura de paz y democracia en América Central.

Guías didácticas No. 3-5-6-7-8-9-10-11-12

Construcción de consensos y resolución alternativa de conflictos en Centroamérica.

Módulo pedagógico: La mediación/negociación, como estrategia en la resolución de conflictos. UPAZ. SICA. 1998

Paco Cascón. Propuestas pedagógicas para la resolución de conflictos.

[www.pangea.org/edualter](http://www.pangea.org/edualter)

Vincenc Fisas. Introducción al estudio de la paz y de los conflictos.

Varios artículos del periódico La Nación. San José, Costa Rica.

Viva, El Mundo, Foro y Buenos Días.

**FORMA DE CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:**

Cuadra, Anadylia (2001): Cómo informar cultivando y promoviendo la responsabilidad ciudadana. Revista Latina de Comunicación Social, 41. Recuperado el x de xxxx de 200x de:  
<http://www.ull.es/publicaciones/latina/2001/latina41may/anadylia2.htm>