



Comunicación

La mejor manera de entender al otro es dándole la oportunidad de aparecer ante nuestros ojos. El reconocimiento de ese cuerpo pasa por una voz y un lenguaje capaz de lograr acuerdos para nombrar el mundo.

Poder verlo y hablarle, y poder o no acordar con él, trae la herencia del recuerdo y de las historias compartidas que nos dan la posibilidad de tejer puntos de encuentro.

FUTURO N TRÁNSITO

La Comisión de la Verdad invitó a 39 autores a participar en Futuro en tránsito, un proyecto que plantea la necesidad de reflexionar sobre la relación que hemos tenido con el conflicto, para generar una nueva narrativa que nos permita encontrar matices para acercarnos y comprendernos.



Apoya:



COMUNICACIÓN

FUTURO  N TRÁNSITO

COM

Jaime Abello Banfi

UNI

Adriana Villegas

CA

Carol Ann Figueroa

CIÓN

FUTURO  N TRÁNSITO



Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición

Comisionados

Francisco José De Roux Rengifo, *presidente*

Alejandro Castillejo Cuellar

Saúl Franco Agudelo

Lucía González Duque

Carlos Martín Beristain

Alejandra Miller Restrepo

Alfredo Molano Bravo (q.e.p.d.)

Carlos Ospina Galvis

Leyner Palacios Asprilla

Marta Ruiz Naranjo

María Ángela Salazar Murillo (q.e.p.d.)

Patricia Tobón Yagari

Alejandro Valencia Villa

Secretario general

Mauricio Katz García

Directores

Gerson Arias Ortiz, *director para el diálogo social*

Tania Rodríguez Triana, *directora de territorios*

Sonia Londoño Niño, *directora de pueblos étnicos*

Diana Britto, *directora de conocimiento*

Juán Carlos Ortega, *director administrativo y financiero*

Oficina de cooperación internacional y alianzas

María Paula Prada Ramírez

Oficina de comunicaciones

Ricardo Corredor Cure

Futuro en tránsito

Dirección general: Alonso Sánchez Baute

Coordinación editorial: John Naranjo

Dirección de arte: Raúl Zea

Editores: Rodolfo Quintero Romero - Valentín Ortiz

Equipo de diseño: Juliana Salazar - Guido Delgado

Corrección de estilo: Andrés López - Alberto Domínguez

Mesa técnica

Paula Arenas Canal

Tiziana Arévalo Rodríguez

John Naranjo

Alonso Sánchez Baute

Comunicación

JAIME **ABELLO BANFI**

ADRIANA **VILLEGAS**

CAROL ANN **FIGUEROA**

Comunicación

© 2020 Jaime Abello Banfi

© 2020 Adriana Villegas

© 2020 Carol Ann Figueroa

Esta publicación contó con el apoyo de la Unión Europea.

Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición

Francisco José De Roux Rengifo, presidente

Delegación de la Unión Europea en Colombia

Patricia Llombart Cussac, embajadora de la Unión Europea (UE) en Colombia

Red Nacional de Programas Regionales de Desarrollo y Paz — Redprodepaz

Fernando Augusto Sarmiento Santander, director

Las opiniones expresadas en este libro son de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente representan la opinión de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición o de los aportantes del proyecto.

ISBN COLECCIÓN FUTURO EN TRÁNSITO 978-958-5586-32-1

ISBN VOLUMEN: COMUNICACIÓN 978-958-5586-34-5

© COMISIÓN DE LA VERDAD / REY NARANJO EDITORES 2020

Hecho el depósito de ley. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial en cualquier medio, sin permiso escrito de los titulares del copyright.

EL ACONTECIMIENTO DE LA VERDAD

Francisco De Roux

Presidente de la Comisión de la Verdad

UNA DE LAS PREGUNTAS CENTRALES DE LA COMISIÓN de la Verdad tiene que ver con la no repetición. De hecho, en nuestro nombre completo, estas dos palabras están incorporadas desde el inicio: Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.

Y aunque también es parte central de nuestro trabajo la investigación histórica para desarrollar nuevas comprensiones de nuestro conflicto armado, la razón de ser de ese trabajo de esclarecimiento adquiere una dimensión más honda en la medida que sirva de base para no repetir la tragedia y así avanzar hacia un país en el que se transformen las causas que generaron la violencia.

Estamos convencidos de que solo si logramos reconocer las verdades de nuestro pasado de forma abierta y plural, podremos transitar a un futuro en donde las armas no sean una herramienta para fines políticos, económicos o de ningún tipo.

Desde este punto de vista, asumimos el trabajo de esclarecimiento como un acontecimiento, como un *happening*, en donde todos los colombianos y colombianas, desde diferentes lugares y perspectivas, teniendo como faro ético el dolor de las nueve millones de víctimas, deponemos miedos, prejuicios, posiciones de poder en intereses egoístas para permitir que la verdad se abra paso entre nosotros. Como podrán imaginar, no es un proceso fácil, pero seguimos empeñados en propiciar todos los espacios y estrategias posibles para que en una suerte de *in crescendo* constante, entre la verdad en la vida pública de los colombianos desde lo cotidiano, crezca nuestra consciencia colectiva para no tolerar más lo intolerable y nos sobrecoja una conmoción positiva que nos haga pensar en un futuro en paz.

Es en el respeto de las diferencias que lograremos el futuro compartido. Estos ensayos que conforman el proyecto Futuro en tránsito, con miradas y provocaciones intelectuales diversas, nos ayudarán a profundizar en las reflexiones que tenemos que hacer como ciudadanos, planteándonos preguntas difíciles y dilemas morales que nos interpelen en un país que dejó que la guerra generara cuatro millones de desplazados, doscientos veinte mil muertos, así como miles y miles de desaparecidos y refugiados.

Confiamos en que el diálogo que se inspira en estas lecturas nos ayudará a construir desde la búsqueda de la verdad el futuro en paz y dignidad humana que se merecen las futuras generaciones de colombianos y colombianas.

PRÓLOGO

LA MEJOR MANERA DE ENTENDER AL OTRO ES dándole la oportunidad de aparecer ante nuestros ojos. El reconocimiento de ese cuerpo pasa por una voz y por un lenguaje capaz de lograr acuerdos para nombrar el mundo.

Poder verlo y hablarle, y poder o no acordar con él, trae la herencia del recuerdo y de las historias compartidas que nos dan la posibilidad de tejer puntos de encuentro, leyendas y mitos sobre el mundo, la familia o uno mismo.

Sin embargo, parece que somos incapaces de oírnos y de llegar a una comprensión del otro o de una situación más amplia o más allá de la propia quizá porque, a menudo, se plantea el debate desde el insulto y la ofensa como único lenguaje. La palabra debe acercar o dar la distancia precisa para reconocer al otro, no para distorsionar el entorno y la realidad.

Necesitamos hacer del diálogo un principio colectivo y esculcar en la manera como la comunicación hace eco a través de los medios y las redes sociales, particularmente

Twitter, bajo la presión de los *haters*, las «bodeguitas» y otras formas de manipulación del mensaje o de la noticia a través de organizaciones que articulan el odio.

Urge un debate serio y autocrítico sobre la falta de ética en el periodismo nacional, la utilización de los medios, el abuso de los *likes* y el destemplado ruido del exceso de opinión, para promover la confrontación y el desprecio. Aunque no olvidemos que las *fake news* son, por igual, responsabilidad tanto de quien las crea como de quien las cree y propaga.

La Comisión de la Verdad invitó a 39 autores a participar en este proyecto, llamado Futuro en tránsito, que plantea la necesidad de reflexionar sobre la relación que hemos tenido con el conflicto armado interno, para generar una nueva narrativa que nos permita encontrar matices para acercarnos y comprendernos. A cada uno de ellos se le pidió escribir un texto desde su visión y experiencia particular sobre una palabra específica de 13 que son fundamentales para desentrañar y comprender la problemática actual del país.

A través de diversas labores y disciplinas, Futuro en tránsito recurrió a la pluralidad discursiva expresada en la inclusión de la mayor multiplicidad de voces. El espíritu de cada uno de estos textos es generar un diálogo que dé luces, provoque, estimule el pensamiento crítico y lleve a la reflexión individual y al debate público para entendernos mejor como sociedad, nos ayude a avanzar en este complejo

proceso de superar nuestro pasado y presente de violencia y construir ciudadanía

En esta oportunidad se invitó al director de la Fundación Gabo, Jaime Abello Banfi, a escribir un repaso histórico nacional de la comunicación desde la lucha del poder y la urgencia de generar un debate sobre su futuro; a la periodista Adriana Villegas, quien afirma en su texto que la comunicación es un espacio para oír, disentir e incluir; y a la periodista y *youtuber* Carol Ann Figueroa, que dedica su ensayo a reflexionar sobre la comunicación como un acto orgánico y social.

Alonso Sánchez Baute

Director del proyecto



JAIME ABELLO BANFI

Comunicarnos, ¿será posible?

AL REFLEXIONAR SOBRE LA PALABRA COMUNICACIÓN EN una sociedad dividida como la nuestra, conviene examinar los factores históricos que han generado procesos de incomunicación, entendida esta, someramente, como la dificultad o imposibilidad de conexión —o comprensión— entre dos o más puntos, personas o grupos.

Nuestra incomunicación arranca con el espacio en que vivimos. Colombia es un país ecuatorial de geografía espléndida pero compleja, con colosales cadenas montañosas, llanuras y valles ardientes, ríos caudalosos y selvas tropicales. Los conquistadores españoles no encontraron culturas dominantes como en México o Perú, sino decenas de pueblos indígenas dispersos y poco relacionados, con distintas lenguas, religiones y economías de subsistencia. La biodiversidad y diversidad regional que hoy nos

enorgullecen fueron determinadas en buena medida por las dificultades de comunicación física. Estas contribuyeron a mantener ecosistemas valiosos y generar identidades diferenciadas que enriquecen nuestra cultura, pero también se han traducido en aislamientos y antagonismos, complicaciones para los transportes y el comercio, y a la postre en lentitud y desequilibrios en el desarrollo.

Entrados al tercer decenio del siglo XXI la infraestructura mejora continuamente, pero en esa forma de incomunicación se halla buena parte de la explicación de los persistentes desconocimientos y desarticulaciones entre lo urbano y lo rural, el centro y las zonas de frontera, especialmente la débil presencia del Estado y la falta de bienes públicos en los territorios periféricos, con un saldo trágico de pobreza, éxodos masivos, injusticia, inseguridad y daños ambientales, así como de incapacidad de controlar las actividades criminales de grupos armados.

Nuestra incomunicación se forjó en el drama de la historia lingüística y social del proceso de poblamiento. Las desconexiones entre conquistadores y conquistados, amos y esclavos, señores y peones, se resolvieron mediante la imposición paulatina del idioma castellano, a sangre, fuego y crucifijo, hasta convertirlo en lengua de la tierra y arrinconar a su mínima expresión la diversidad de las lenguas de los pueblos originarios. Las tensiones sociales heredadas perviven en las actitudes, gestos y palabras con las cuales unos y

otros nos representamos, legitimamos o despreciamos. En ellas se translucen los residuos de antiguas imposiciones, resistencias y resentimientos, conjugadas en un entramado psicosocial fraguado por siglos, de jerarquías, prejuicios y discriminaciones sociales, étnicas, de género y territoriales. En contrapartida, nos apropiamos, amamos y cultivamos como elemento de identidad el idioma que sirvió como herramienta de dominación, y celebramos con júbilo que uno de los nuestros le hubiera dado un giro histórico con su creatividad literaria, enraizada en la vitalidad de nuestra cultura popular, hasta ganar para la lengua española la gloria del Premio Nobel de Literatura.

Nuestra incomunicación fue fomentada por regímenes legales excluyentes: para equiparar e incorporar como sujetos políticos a individuos y grupos poblacionales diversos —y por lo tanto permitir su mutua conexión y representación simbólicas—, ha sido necesario dejar atrás la limpieza de sangre y división en castas raciales, reemplazar el voto indirecto y calificado con renta por el sufragio directo y universal, reclamar la libertad de cultos y la separación de la Iglesia y Estado, abolir las diferencias entre personas libres y sometidas a vínculos de servidumbre, hijos legítimos e ilegítimos, hombres y mujeres.

La Constitución de 1991 significó un gran avance en igualdad jurídica y reconocimiento a la multiculturalidad y las minorías étnicas, pero siguen pendientes tareas claves para

garantizar una inclusión auténticamente democrática y legitimadora del Estado social de derecho. Principalmente, justicia efectiva y vigencia real de los derechos humanos, más y mejor cobertura de educación y salud, reducción de la enorme brecha de desigualdad en ingresos, acceso a la tierra y oportunidades para salir de la pobreza.

Nuestra incomunicación se explica también por la concentración de poder político y comunicacional. Colombia es un país muy conservador. Desde la Independencia el poder ha sido controlado por una élite dirigente de origen criollo relativamente estable y a la vez fluida, con puertas de entrada y de salida, capaz de hacer ganar las elecciones, dentro de una lucha de facciones históricamente bipartidista, a presidentes que, por lo general, han sido hombres blancos, de familias bien relacionadas de Bogotá y la zona andina. El periodista español y ciudadano colombiano Miguel Ángel Bastenier enfatizaba con ironía el purísimo linaje peninsular de los apellidos españoles de todos nuestros gobernantes, salvo uno con apellido materno danés (Michelsen) y otro con apellido paterno libanés (Turbay). Muchos presidentes fueron abogados, algunos filólogos y poetas, la mayoría periodistas en algún momento de su carrera, y para ellos la palabra era un arma política.

En el contexto de una sociedad diezmada por las guerras civiles y un Estado que se volvió centralista, los periódicos que surgieron con la vida republicana en el siglo XIX en

Bogotá y las regiones, fueron en su mayoría extensiones de los partidos y sus facciones en la batalla por imponer discursos, controlar la agenda informativa y ejercer liderazgo sobre la opinión pública de una minoría ilustrada. La tasa de analfabetismo como porcentaje de la población adulta era 66% en 1900, una de las más altas de América Latina.

A diferencia de otras naciones latinoamericanas, Colombia no vio triunfar en el siglo xx revoluciones o caudillos, ni se aventuró a elegir gobernantes de izquierda —ni siquiera socialdemócratas—, abiertamente populistas o nacionalistas. Se acomodó, más bien, al papel de aliado incondicional de los Estados Unidos, después de recibir su indemnización por la separación de Panamá.

Con el aumento de la población lectora y la demanda publicitaria, los periódicos fueron evolucionando al negocio de la comunicación. Las oportunidades comunicativas se ampliaron con los noticieros cinematográficos en los años veinte y la radiodifusión en los treinta, por la misma época de la guerra amazónica con Perú. Este conflicto dio lugar a un movimiento de promoción de símbolos del Estado, mitos patrióticos y sentimiento nacional. Pese a ello, se observa que la élite dominante, inmersa en las rivalidades entre liberales y conservadores, no fue capaz de articular durante el siglo xx un proyecto de liderazgo unificador para encauzar hacia una narrativa y sentimientos de construcción de nación a comunidades territoriales desarticuladas.

En medio de sus contradicciones, el establecimiento dirigente tuvo habilidad para cooptar y reconducir, a través de los líderes y sectores más modernos, reformas y actualizaciones indispensables, mientras que la mayoría de la población abandonaba el campo, con su pobreza estructural y sus islotes de producción agraria y minera, para buscar mejor suerte en las ciudades que desarrollaban un mercado nacional. El sistema político mantuvo las formas democráticas con pocas interrupciones, pero adoptó prácticas de clientelismo y corrupción, con mengua de su legitimidad, y se acostumbró a reprimir la protesta social y a convivir, de manera perversa, con un conflicto interno de carácter endémico y de violencia creciente. La violencia política surgió primero como lucha armada de poder entre los partidos tradicionales, y se trasmutó a grupos de resistencia campesina convertidos en guerrillas.

En ese contexto, y con el paso de los años, el periodismo se fue transformando en servicio comunicativo profesional, aunque marcado por presiones políticas, con sobresalientes excepciones de independencia. En varias ocasiones los gobiernos más conservadores ejercieron la censura de prensa. En el lenguaje oficial que reproducían los medios informativos —coaccionados con estados de sitio permanentes y encuadrados en los paradigmas internacionales de la Guerra Fría, atizados en América Latina por la lucha antisubversiva contra los posibles epígonos de la Revolución cubana— los

acontecimientos del conflicto interno se codificaron como «noticias de orden público».

Fue bajo el régimen autoritario de la única dictadura militar que se abrió en 1954 el primer canal nacional de televisión. Tomaría treinta años la puesta en marcha de canales regionales y cuarenta la concesión de canales privados a dos de los principales conglomerados empresariales. En el interregno, como otra consecuencia del pacto de convivencia bipartidista del Frente Nacional, se desarrolló el llamado sistema mixto, que combinaba la propiedad y control estatal de la emisión con concesiones de espacios televisivos a programadores privados. El Gobierno de turno repartía cada cuatro años los noticieros entre empresas productoras con participación accionaria, abierta o encubierta, de expresidentes o personajes vinculados a los dos partidos tradicionales.

Los colombianos nos convertimos en consumidores de medios masivos y estos se configuraron como oligopolios a partir de privilegios comunicacionales. Hay que resaltar, sin embargo, que las cadenas nacionales de radio y televisión, de la mano de las industrias culturales, contribuyeron con su programación a conectar y crear sentimientos de pertenencia nacional entre habitantes de las distintas regiones mediante los noticieros, la ficción radial y televisiva, las transmisiones de eventos deportivos de ciclismo y fútbol, los programas de humor y la difusión de nuestra música popular, especialmente la proveniente del Caribe colombiano.

Nuestra incomunicación fue agudizada por la prolongada violencia política y por los efectos de la penetración insidiosa y criminal del narcotráfico en casi todas las esferas de la economía, la sociedad y la política, incluidas la guerrilla y las fuerzas armadas, con episodios históricos de barbarie y de abierto desafío a las instituciones y estructuras de poder nacionales y regionales.

Está ampliamente documentado cómo la libertad de comunicar e informar colisionó con múltiples formas de violencia criminal —incluyendo actuaciones ilegales por parte de agentes del Estado— hasta convertirnos en uno de los países más peligrosos del mundo para ejercer el periodismo. En varias regiones, el régimen de terror impuesto por los actores armados y sus cómplices civiles logró silenciar las voces críticas y reducir la actividad periodística a su mínima expresión, con consecuencias hasta el presente. Periodistas honorables resistieron, tuvieron que irse o pagaron con su vida; otros vendieron a los criminales sus servicios como relacionistas públicos; otros optaron por la autocensura expresa o disimulada, conscientes de su vulnerabilidad. A muchos medios se les criticó, en las épocas más duras de violencia guerrillera y paramilitar, que se refugiaron detrás de un oficialismo conveniente, con escasa diversidad de fuentes y profundidad al informar: conteos de muertes sin humanizar a las víctimas, falta de contexto en las noticias, apego a versiones gubernamentales, policiales o militares, uso de lenguajes guerreristas

copiado de esas fuentes, por ejemplo. Pese a todo, el periodismo colombiano se dignificó con la cobertura que hicieron periodistas y medios resistentes, y los aportes de organizaciones y proyectos que apuntaron a la formación práctica, la ética periodística, la libertad de expresión, la reflexión autocrítica y la solidaridad profesional.

La paz se convirtió en obsesión nacional. Las conversaciones para buscarla se iniciaron en 1982 y tuvieron su máximo logro en 2016 con la firma del «Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera», entre el Estado y las FARC, el más grande y antiguo ejército guerrillero. A lo largo de treinta y cuatro años se alternaron fases de negociación y desmovilización con fases de intensificación de la guerra interna y degradación en crisis humanitarias. En paralelo, se dieron avances claves para la apertura y modernización política, económica y social del país. El bipartidismo comenzó a desintegrarse y a ser confrontado por opciones políticas alternativas. El Estado se descentralizó con elecciones y competencias territoriales. Desde las ciencias sociales y el pensamiento crítico se abordaron investigaciones y debates sobre problemas centrales. El campo de la comunicación cambió profundamente: la llamada «gran prensa» se desprendió de los partidos tradicionales y se tornó más pluralista pero, a la vez, empezó a mermar su primacía como «cuarto poder»; la propiedad de grandes medios pasó de familias patricias de la política a

grandes grupos empresariales, se fraccionaron e internacionalizaron los canales y audiencias, emergieron contra viento y marea los medios comunitarios, y se profesionalizaron y multiplicaron los trabajos de comunicación social en el sector público, la empresa privada, la política y la sociedad civil. Las investigaciones y el activismo de la comunicación para el desarrollo y el cambio social se abrieron espacio, al tiempo que se dio una formidable expansión del mercado de las telecomunicaciones de la mano de la liberalización y de las reformas normativas del sector iniciadas en 1990 y del proceso constituyente de 1991.

Nuestra ancestral incomunicación cambió de curso con la revolución tecnológica y la aparición de Internet. Con tan inmensa capacidad de interconexión se despertaron expectativas de democratizar la comunicación, el conocimiento y la participación cívica. Hoy es claro que la esfera digital, con su virtualidad, es lugar ideal para infinitas expresiones, encuentros y sinergias, pero en la práctica puede aislarnos en burbujas de información, vivencias y percepciones alternativas que tienden a reforzar sesgos, distanciarnos y eventualmente enfrentarnos. Sir Tim Berners-Lee, inventor del concepto de la red mundial, la *World Wide Web*, ha declarado que esta corre el riesgo de convertirse en una distopía de prejuicio, odio y desinformación.

Examinemos un caso que nos concierne. El 2 de octubre de 2016 muchos colombianos nos acostamos con las

ilusiones aplastadas por una sensación de pesadilla. A pesar de los pronósticos de las encuestas y las recomendaciones de los medios y columnistas más leídos, de los años invertidos en arduas y cuidadosas negociaciones entre los delegados del Gobierno nacional y las FARC, de la desmovilización de los combatientes y la mejora sensible de los índices de seguridad, del protagonismo que habían adquirido las víctimas por las conversaciones de paz y el movimiento de memoria histórica y reconocimiento a sus derechos, del apoyo internacional unánime y activo, y del ambiente festivo de la ceremonia de firma del acuerdo de paz, la opción del No había ganado por cinco décimas de diferencia la votación de la consulta popular, con una abstención del 62,6%. Ese plebiscito no era indispensable, pero buscaba reforzar la legitimidad del proceso de paz, puesta en duda por el duelo político entre el presidente Juan Manuel Santos y el expresidente Álvaro Uribe Vélez.

Esa herida a la legitimidad del acuerdo, que trató de repararse con su posterior aprobación por el Congreso de la República, confirmó tristemente que en vez de que se hubiera asumido colectivamente como alto propósito de unidad y esperanza nacional, la paz negociada se había convertido en pretexto de división partidista, dentro de un ambiente de enconada polarización política, poco propicio para la reconciliación.

A posteriori se señalaron como causas del descalabro no haber sabido interpretar las preocupaciones, desacuerdos y

desconciertos ante un proceso tan delicado de buena parte de la ciudadanía, que se sintió más representada en las ideas del expresidente Álvaro Uribe, quien por años había fustigado al Gobierno desde su exitosa cuenta de Twitter; además, que el Gobierno y los partidarios del Sí se habían confiado y no se movilizaron con energía suficiente en la campaña plebiscitaria. Se dijo también que había fallado la estrategia de comunicación política del presidente y su equipo para promocionar, hacer pedagogía y explicar los detalles del intrincado acuerdo. Esta hipótesis parece probable si se recuerda que el presidente Santos exprimió la palabra paz como lema de su campaña de reelección y, a lo largo de siete años, no hizo el esfuerzo por asociar en su discurso público el significado del proceso emprendido con la guerrilla con el paradigma de seguridad como prioridad nacional, que había heredado de los ocho años del mandato de Uribe. Es decir, con el exitoso marco conceptual de comunicación política que a él mismo le había servido para proyectarse desde el Ministerio de Defensa y hacerse elegir presidente, bajo el lema de la seguridad democrática.

Sin embargo, como quedó documentado en las orgullosas declaraciones que dio a la prensa el gerente de la campaña del No, algo decisivo para lograr esa mínima diferencia de votos fue una sofisticada operación de *marketing* político, que hizo circular a través de las plataformas digitales mensajes con alta carga emocional, diseñados para explotar los miedos,

creencias, rabias o indecisiones de varios segmentos del electorado. El método de actuación es bien conocido, después del escándalo mundial de la firma de consultoría Cambridge Analytica: los mensajes propagandísticos o atemorizadores, sean reales, ambiguos o falsos, son planeados con palabras, imágenes fijas y videos, escogidos y repetidos con precisión para ser filtrados hacia las burbujas informativas y de opinión determinadas por los intereses y preferencias del público objetivo, gracias a los algoritmos que individualizan flujos de datos, o gracias al reenvío entre las «cámaras de eco» que se generan con amigos y grupos afines. También se pueden canalizar mediante la compra de publicidad con perfiles analíticos derivados de los datos personales que los mismos usuarios entregan, sin darse cuenta, al usar una red social, motor de búsqueda o sitio web.

Repentinamente nos percatamos de que Colombia, que pretendía abandonar la lucha armada de estirpe popular en selvas y montañas, había ingresado a la guerra digital de narrativas políticas de corte populista. La manipulación y desinformación en campañas electorales, son ahora temas cruciales de investigación y debate sobre el futuro de la democracia y el orden geopolítico, junto con cuestiones acuciantes de la Internet, como censura, vigilancia, espionaje, ciberdelitos, pérdida de privacidad, explotación económica de los datos personales, impuestos y regulación de las plataformas y redes sociales, control de la innovación

tecnológica, ética de la inteligencia artificial, gobernanza mundial de la red de redes.

Los colombianos de todas las edades e identidades, sobre todo niños y jóvenes, dedicamos buena parte del día a transitar con la pantallita y dos dedos por corrientes comunicativas del ecosistema digital que reconfiguran los hábitos de conversación, trabajo, estudio, diversión, información y participación en lo público. Las estadísticas públicas son dicientes: a principios de 2020 éramos 35 millones de usuarios de Internet, aproximadamente el 70% de la población. En proporciones similares, siete de cada diez compatriotas teníamos un teléfono móvil inteligente, dispositivo preferido para navegar la web (59%) e igualmente siete de cada diez éramos usuarios activos de redes sociales. El tiempo promedio diario de conexión a Internet era nueve horas, de las cuales tres y media destinadas a redes, principalmente consumo de videos. La tendencia a mantenernos conectados parece irreversible, con tasas de crecimiento frenadas solo por la capacidad económica para adquirir equipos y paquetes de datos, como se deduce del hecho de que el número de suscripciones celulares es más alto que el total de habitantes (116%).

Los estrategias digitales saben que, más allá de que sus contenidos sean verdaderos o falsos, bien o mal fabricados, aporten o no calidad a la conversación pública, la clave de su juego es que no se desvanezcan en la irrelevancia y logren

capturar la atención, tiempo y corazón de los portadores de los móviles, contra la competencia de los chats, aplicaciones, videos, redes sociales, páginas web, juegos multimedia, canales de transmisión en línea o *streaming* e infinidad de contenidos producidos por fuentes humanas o de inteligencia artificial.

Nos hemos familiarizado con un abrumador ruido digital y con las continuas controversias que encauzan los flujos de opinión pública en las redes sociales. Muchas discusiones corresponden a problemas reales e importantes, pero frecuentemente se adivinan estrategias de manipulación, campañas de desinformación y operaciones de imagen a favor y en contra, especialmente en las actuaciones diarias y automatizadas de las llamadas «bodegas» de distinto color partidario. Sus *bots* esparcen equívocos, mentiras, teorías conspirativas e improperios, y viralizan en Colombia las semillas de la indignación, el desprecio y la desconfianza generalizadas que están desacreditando a las instituciones y el sistema democrático en todo el mundo. Los políticos han aprendido a vivir en campaña permanente desde el Gobierno y la oposición, no solo cuando hay elecciones, y con cinismo populista repiten lo que convenga. Notables periodistas e influenciadores, afanados por exhibirse y promover su marca personal, suelen intervenir como opinadores reactivos. Activistas con sordera conceptual se suman al coro de ataques, porque piensan que una buena causa justifica lo que

sea en las redes. Los medios periodísticos más serios, tradicionales y nuevos, intentan fidelizar audiencias digitales, en medio de las fuerzas adversas del debilitamiento de ingresos publicitarios, ataques de todo tipo contra la libertad de prensa y la proliferación de *fake news*. Las empresas tratan de salvar en redes su reputación y promueven marcas, productos y servicios de forma abierta o disimulada. Algo que se ha democratizado es la capacidad de cualquier persona para difundir la maledicencia de los rumores y el insulto con un simple reenvío en WhatsApp, Twitter o Facebook. En compensación, Internet sigue siendo un tesoro inagotable por descubrir y los incesantes memes burlescos nos hacen reír, rescatar la ironía, abandonar la ingenuidad y recordar que hay mucha vida real, más allá de tan potente instrumento para crear y desenmascarar espejismos.

Ante este escenario la pregunta es cómo promover en Colombia prácticas comunicativas que nos aparten de las inercias de exclusión y pugnacidad típicas de nuestra incomunicación estructural y nos acerquen a la acepción noble de la palabra comunicación, cuya etimología proviene del latín *communicatio, communicatiōnis*, del verbo *communicare*, cuyo significado es compartir, intercambiar algo, poner en común, lo que nos remite también a los sentidos de comunidad, lo común —lo público— y comunión.

La pregunta es relevante. Nos merecemos hacer tránsito hacia una sociedad de ciudadanos más y mejor informados,

menos crédulos y manipulables, en la cual la comunicación posibilite la esperanza de tejer de modo dinámico, participativo y digital los hilos de muchos y diversos sueños, aspiraciones y propuestas para que nos cohesionen alrededor de narrativas unificadoras y pluralistas a la vez, con horizontes promisorios de futuro. Una ciudadanía advertida y activa que supere las trampas políticas de la polarización entre los populismos de izquierda y de derecha, y que logre unirse alrededor de los acuerdos básicos que necesitamos para afrontar los retos formidables de la desigualdad y la violencia, recuperarnos de los estragos de la pandemia, avanzar hacia el desarrollo económico y social y hacia la construcción de una democracia en paz, con verdad, justicia, reparación y no repetición.

No contamos todavía con elementos de juicio para contestarla con certeza, y menos cuando el mundo actual parece tender a una mayor fragmentación comunicacional, al crecimiento infinito de la cantidad de datos en línea e igualmente de la desinformación organizada, a una cierta desmoralización colectiva sobre la idea de verdad y a que cundan el escepticismo y el desaliento sobre la capacidad de la democracia para dar soluciones efectivas a los reclamos de ciudadanías cada vez más insatisfechas e impacientes. Lo indudable es la urgencia de abrir el debate, alertar a la gente, investigar caminos y alentar iniciativas para no reducirnos al modelo predominante de comunicación competitiva, agresiva

y poco saludable, e impulsar ambientes de comunicación pluralistas, colaborativos y respetuosos. Hay referentes por explorar en campos como la ética periodística, la alfabetización mediática e informacional, los diálogos improbables, los acuerdos y exigencias normativas de responsabilidades de las plataformas digitales y otros actores, la pedagogía del concepto de ciudadanía en la era digital con sus atributos y deberes.

Estamos en medio de una época de profundos cambios globales, en la que debe prevalecer la esperanza, siempre presente entre los humanos, de poder encontrar soluciones a los problemas y mejorar. Lo esencial es que los colombianos nos percatemos cuanto antes, como individuos, como sociedad y como Estado, de lo mucho que nos conviene aprovechar de manera ética y creativa el nuevo poder de la comunicación personal facilitada por la tecnología digital, para informarnos sobre lo fundamental más que lo cómodo, escuchar las historias de los otros y compartir la propia, conocer las ideas de quienes piensan diferente, conversar para comprendernos, aceptarnos, solucionar conflictos y pactar acuerdos, en un ambiente de civilidad. En resumen, comunicación para humanizarnos, reconciliarnos, vivir mejor. ‡





ADRIANA VILLEGAS

Comunicar para oír, disentir e incluir

1.

ESCRIBIR ES TAN SIGNIFICATIVO QUE TODOS LOS HECHOS ocurridos antes de la invención de la escritura se conocen como prehistoria. La historia nace cuando la humanidad empieza a dejar memoria escrita de su cultura. La escritura es nuestro hito primigenio.

¿Qué ocurrió antes de la prehistoria? Los científicos informan sobre la evolución de las especies hasta llegar a los mamíferos superiores. El inicio de la prehistoria se marca con la aparición del *Homo sapiens*, un ser con capacidad de hablar, comunicarse articuladamente y aprovechar el lenguaje para convivir en una estructura social. Como dijo Aristóteles, «el hombre es un animal que habla».

El *Homo sapiens* apareció en África hace más de 300.000 años y la escritura data de hace 5.500 años. Es decir que si la humanidad llevara solo un mes de vida la historia correspondería apenas a la mitad del último día. ¿Qué ocurrió en los 294.500 años de prehistoria? Millones de acontecimientos que están en la sombra. Sin escritura, la memoria es humo.

De los más de 300.000 años que lleva el hombre en la tierra, nuestro conocimiento histórico se limita casi de manera exclusiva a los últimos 5.500 años, a la mitad del último día. Pero durante buena parte de la historia la escritura ha sido una actividad de élite, reservada para hombres poderosos y circunscrita a pocas áreas del saber, principalmente asuntos religiosos.

En otras palabras: si imaginamos que la humanidad ha vivido en la tierra un mes, desconocemos casi todo lo que hizo durante veintinueve días y medio, y del medio día sobre el que sí tenemos información conocemos lo que nos comunicaron pocas fuentes.

2.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) trae once acepciones para la palabra comunicación y una de ellas es «conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito».

Una definición instrumental indica que comunicar es el acto mediante el cual un emisor envía un mensaje a un receptor utilizando un canal (voz, carta, teléfono, fotografía, correo electrónico). El mensaje, es decir el contenido de la comunicación, utiliza códigos, y la comunicación se completa cuando el receptor cumple el proceso de retroalimentación.

En una visión más contemporánea (que por ejemplo acoge el Icfes para las pruebas Saber en Colombia) se entiende la comunicación como el proceso de producción, circulación y consumo de sentidos. Es una definición que le da relieve a los procesos de recepción y consumo, que son los que más se han transformado en las últimas décadas con la masificación del acceso a Internet y a las redes sociales. Así mismo, hablar de «sentidos» involucra una visión más amplia y compleja que la de «mensajes».

Detengámonos un momento para analizar este concepto. Usted está leyendo este texto que (espero) le comunica algo. Si alguien le tomara una foto en este instante esa imagen comunicaría múltiples datos: su ropa comunica, su mirada comunica, la expresión de su rostro comunica, el espacio en el que usted está comunica. En esa foto todo comunica, aunque usted esté en silencio. Si pudiera hablar, la comunicación sería aun más compleja: el timbre de voz, las palabras que elige, el tono que usa... La entonación puede transformar, construir o destruir un sentido. Múltiples relaciones se rompen por el tono empleado, más que

por el contenido de lo dicho. En la comunicación la forma es el fondo o, como lo dijo Marshall McLuhan, el medio es el mensaje.

Una última precisión: comunicar no es informar. Dominique Wolton explica que «la información es el mensaje, mientras que la comunicación es la relación, que es mucho más compleja». La información puede ser un insumo de la comunicación, pero el proceso comunicativo exige pensar en el público: las audiencias, los receptores o los consumidores, que hoy se definen como prosumidores porque no solo consumen sentidos, sino que los producen. Es ahí, en ellos y con ellos, que se produce la comunicación.

3.

Comunicar es conversar, dice la RAE. Charlar, dialogar, «parchar con los amigos», dicen los más jóvenes; «hacer tertulia», dicen los mayores; o «ir al costurero», dicen algunas señoras. Así como para pelear se necesitan dos, para conversar también: se necesita hablar y también oír.

El ser humano escucha estímulos desde el vientre materno y tiene capacidad de oír desde el primer segundo de vida, pero solo empieza a hablar con el paso del tiempo: no nace hablando, aprende a partir de lo que oye. Este orden natural es clave para que la comunicación sea eficaz, porque

sin capacidad de escucha el diálogo se reduce a alocuciones. Desaparece la interacción.

La escucha activa exige atención en el relato ajeno y permite encontrar consensos y disensos. Los fracasos en la comunicación se relacionan no solo con lo que se dice sino con lo que se deja de escuchar, bien sea porque el relato del otro no emerge o porque, aunque logra circular, no se le presta atención. No en vano los procesos de paz incluyen una etapa de diálogos directos: es necesario para las partes encontrar las palabras precisas para expresarse, ser escuchadas y construir a partir de lo dicho y oído.

4.

Si bien la comunicación cotidiana tiene mucho de comunicación interpersonal y verbal, la visión que construimos del mundo está mediada por las narrativas que otros construyen en distintas geografías y épocas.

La invención de la imprenta en 1440 aceleró la comunicación y amplió la posibilidad de poner a circular ideas, pero solo fue hasta el surgimiento de los medios de comunicación en el siglo XVIII que esta oportunidad empezó a ser masiva.

La prensa en Colombia tuvo un origen partidista: desde el siglo XIX y durante buena parte del siglo XX los periódicos tuvieron filiación liberal o conservadora, no solo de

ideología sino de relación con el respectivo partido. En la novela *Una y muchas guerras*, de Alonso Aristizábal, el protagonista llega a Bogotá después del 9 de abril de 1948 y aprende a distinguir a los vendedores de prensa liberal de los distribuidores de prensa conservadora, y dependiendo de con quién se va a encontrar oculta un periódico o el otro.

Ese sesgo partidista contrasta con la tradición de exigirle objetividad a los medios. La objetividad supone una asepsia imposible para una producción del intelecto. Creo, como decía el escritor José Saramago, que todos deberíamos comprometernos de manera activa con la defensa de los derechos humanos y ese deber incluye a los periodistas. Por eso, más que objetividad, prefiero la invitación de Miguel Ángel Bastenier a la honradez, una pretensión más plausible: «Honradez es la obligación del autor de facilitar a los lectores la representación, a su juicio —de nuevo, la subjetividad—, más completa, fidedigna y rica de lo sucedido; y digo “representación” porque el periodismo no es un retrato, ni una transcripción, ni un acta notarial, sino una representación».

5.

En el debate sobre el rol de los periodistas y el conflicto armado colombiano es común acusar a los medios de desinformar, ser tendenciosos y servir de ser cajas de resonancia

del poder. Ante los absolutismos de «todos», «ninguno», «siempre» o «nunca» considero prudente evitar la generalización y matizar un poco.

En primer lugar, conviene no confundir las motivaciones de los periodistas con las de los medios. Las industrias periodísticas, como otras industrias culturales, responden a intereses de sus dueños, que tienen un legítimo ánimo de lucro porque nadie está obligado a invertir con ánimo de quiebra.

Internet significó una ruptura frente al modelo de negocio de los medios de comunicación tradicionales. Las redes sociales son hoy la principal fuente de información de cientos de personas. El dinero de la publicidad, que ha sido la fuente principal de financiación de la radio, la prensa y la televisión, hoy se queda en empresas como Facebook o Google y ya no fluye como antes hacia los medios. La reducción de ingresos generó desmantelamientos de muchas salas de redacción, la figura del corresponsal está en vías de extinción y varios medios tradicionales se extinguieron.

En contraste, hoy se registra una irrupción de portales digitales que suelen ser emprendimientos de los propios periodistas, quienes tienen el reto de ser sostenibles, en esfuerzos que muchas veces son unipersonales. En *La babel digital*, estudio publicado en 2018 por Consejo de Redacción, se identificaron 914 portales web en Colombia y el cálculo es que siete de cada diez sobreviven más de seis años.

Esta transformación del ecosistema de medios no garantiza calidad. Producir información cuesta y el debate plural de una sala de redacción enriquece. La pauperización de los salarios, la dependencia de la pauta oficial y los esfuerzos solitarios amenazan la pluralidad de voces, enfoques y geografías en el registro del acontecer nacional.

Según Invamer Gallup, la imagen desfavorable de los medios de comunicación colombianos pasó del 23% en el 2000 al 51% en junio de 2020. Este desprestigio general opaca el esfuerzo de algunos periodistas por investigar y denunciar casos de corrupción, que solo por esa labor de reportería logran ocasionalmente encender alarmas en los órganos de control. Este ejercicio de contrapoder explica por qué el discurso de algunos dirigentes se orienta a deteriorar más la imagen de los medios.

En ocasiones el desprestigio puede ser injusto, pero también hay razones que lo explican: la visión de país que circula en la prensa nacional sufre, con excepciones, de excesiva bogotanización. Los llamados medios nacionales tienen una agenda informativa concentrada en declaraciones de fuentes oficiales que viven en la capital. A esto se suma que, de acuerdo con la Fundación para la Libertad de Prensa (FLIP) una de las consecuencias del conflicto armado ha sido el silenciamiento: en 353 municipios no hay medios de comunicación y en otros 313 los medios no producen información local. La FLIP considera que 666 municipios (más de la mitad de los

1.103 que tiene Colombia) son zonas de silencio. Además, en distintos municipios el único medio de comunicación es del Ejército, la Policía o la Armada Nacional, que con sus 106 emisoras es la red de medios públicos más robusta del país.

Otra crítica recurrente se relaciona con la mucha opinión y la poca información. Los medios tienen amplios espacios para comentar e interpretar lo que otras voces han opinado, en una espiral en la que el hecho o dato resulta irrelevante, porque lo que importa es lo que alguien comenta sobre otra opinión. Así, los opinadores son validadores que refuerzan la minoría de edad de la que hablaba Immanuel Kant: en vez de darle herramientas a las audiencias para construir argumentos propios, ofrecen el atajo de dictarle al ciudadano qué pensar y cómo pensar.

Un estudio de Cifras y Conceptos publicado en 2020 sobre quiénes debaten en los espacios de opinión de radio, web y televisión en Colombia, concluyó que el 76% de los panelistas son hombres, y en su mayoría se trata de políticos y abogados heterosexuales blancos que viven en Bogotá. Desde ese lugar de enunciación se construye nuestro debate público.

6.

Con una tasa de analfabetismo del 5% y una penetración de la telefonía celular del 126% (hay más celulares que personas), los

dispositivos móviles son el artefacto mediante el cual buena parte de los colombianos se entretiene e informa. Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el 67% de los colombianos tiene WhatsApp, hay más de 15 millones de usuarios en Facebook y 6 millones en Twitter.

En una época fue tradicional enseñar que los fines de los medios eran educar, informar y distraer. La vocación de educar está desapareciendo mientras que la de entretener le roba cada vez más espacio a las otras dos. Quien navega en Internet encuentra con similar despliegue el video de un gatito que cruza la calle y la información sobre el asesinato de un líder social. La curaduría o selección de información que hace el periodismo se vuelve difusa en las redes, en donde la obsesión por acumular clics y seguidores sacrifica calidad en aras del espectáculo.

Existen numerosos detractores de las redes sociales, pero así como conviene matizar las críticas hacia los medios también conviene leer las redes con calma. Los prosumidores de las redes actúan como nodos que se interconectan a través de múltiples enlaces, en una estructura más horizontal y expansiva que la que ofrecen los medios tradicionales. Las redes permiten que cualquiera pueda expresarse en tiempo real y a bajo costo, y por ello son útiles para hacer visibles discursos, personas o territorios que no llegan a la prensa, la radio o la televisión. Así mismo facilitan la conexión entre personas con intereses afines.

No comparto el discurso de quienes aseguran que las redes son una cloaca (idéntica sentencia se lanza a veces contra los medios). En todas las ventanas de expresión hay joyas y bagazo y corresponde a cada cual hacer su propia búsqueda y selección. Admiro a los famosos, poderosos o eruditos generosos con su tiempo y saber que con paciencia dialogan o discuten con desconocidos. Entiendo las limitaciones de un espacio competido y corto, pero veo en las redes oportunidades para la pedagogía y para insertar en el debate público agendas o temas que de otra manera no entrarían en circulación.

He visto campesinos *youtubers*; líderes de sectores LGBTIQ y de comunidades afro e indígenas que usan Twitter para denunciar abusos, y organizaciones sociales que trabajan con pocos recursos pero aprovechan la resonancia de las redes para comunicar sus iniciativas. A veces las críticas a las redes surgen de quienes ven en ellas una amenaza: las redes con su polifonía desestabilizan el monopolio de las versiones de realidad que se narran desde el poder.

Soy optimista, pero con reservas. Si bien Twitter representa un cambio de paradigma en el diálogo público, porque democratiza y amplía la conversación, no es posible limitar a Twitter la deliberación ciudadana. Apenas el 12% de los colombianos tiene cuenta en esta red y los usuarios activos son muchos menos y se concentran en algunas edades, estratos y centros urbanos. El país de Twitter es una

distorsión del país real. El plebiscito por la paz del 2 de octubre de 2016 y en general las jornadas electorales son prueba de ese abismo.

A ello se suma la dificultad de argumentar con profundidad en mensajes de 240 caracteres, lo que obliga a la sobresimplificación de las ideas y a privilegiar frases lapidarias. Otra limitante es la proliferación de cuentas anónimas que se usan para el insulto y la calumnia, y que convierten las redes en un espacio de linchamiento o escarnio público, sin consideraciones por la presunción de inocencia o la buena fe.

Las redes funcionan con algoritmos. La inteligencia artificial sugiere contactos y recomienda contenidos de acuerdo con el comportamiento de cada usuario. El diseño orientado a ofrecer una experiencia placentera conduce a que la gente construya burbujas virtuales en las que interactúa solo con sus afines. La tentación de bloquear o silenciar las voces contrarias, porque resultan molestas, evidencia las limitadas posibilidades de construir en una red social un diálogo público que incluya la escucha activa de los argumentos divergentes.

7.

En 2016 el Diccionario Oxford declaró «posverdad» como la palabra del año. Fue cuando Gran Bretaña votó el Brexit, Donald Trump ganó la presidencia de Estados Unidos y en

Colombia triunfó el No en el plebiscito por la paz. Posverdad es un término ambiguo, que se relaciona con un concepto que se difundió en Colombia hace algunos años: el «estado de opinión», una categoría en la que el debate público apela a la creencia personal y la emoción de las mayorías, por encima de los hechos o la razón.

Se dice que Colombia es un país polarizado. Observo fracturas similares con relación a Trump, el Brexit, Jair Bolsonaro o incluso el asunto catalán, en las que a veces aparecen elementos comunes: el llamado al nacionalismo, el fortalecimiento de discursos neoconservadores, la construcción de narrativas alrededor del miedo, la fusión entre el discurso público y el discurso religioso, y una invitación edulcorada a «no polarizar» que consiste en abstenerse de expresar disensos como supuesta ruta para evitar conflictos.

Una de las razones que explican estas divisiones, a veces cargadas de fanatismo e irracionalidad, son las posverdades, *fake news* o noticias falsas. Si bien este fenómeno no es reciente (la prensa liberal y conservadora en Colombia se acusó mutuamente durante años de publicar falsedades), el fenómeno se ha sofisticado en un entorno de polución informativa e hiperconectividad.

¿Por qué la gente cree en las noticias falsas? Se trata de propaganda que incluye la estrategia deliberada de darle a la falsedad apariencia de verdad. Sus autores crean portales web, volantes o piezas que aparentan ser medios

informativos, usan titulares, fotos y entrecomillados, para simular el lenguaje de las noticias tradicionales, y de esta manera camuflan como ciertos los embustes. Además, las redes facilitan la circulación de contenidos entre personas conocidas: la gente recibe noticias falsas por WhatsApp, Facebook o Twitter, enviadas por el pastor de la iglesia, el político por el que votó, el tío o el compañero de colegio: gente que le genera confianza. Una tercera razón que facilita la desinformación es el llamado «sesgo de confirmación»: una tendencia que nos lleva a validar, recordar y replicar la información que ratifica lo que ya creemos y a adelgazar nuestras alertas de verificación o nuestra capacidad de duda. Por eso es difícil (y admirable) cambiar de opinión.

Ante esta realidad, la educación tiene un rol crucial: la alfabetización ya no consiste solo en aprender a leer y escribir. La lectoescritura exige tener la capacidad de revisar fuentes de información y a evaluar el riesgo sobre su falsedad. Para leer contextos hay que aprender a leer textos y en ese ejercicio es importante fortalecer las competencias en lectura crítica, la cual se alimenta con la duda racional constante y el cotejo sobre la calidad y diversidad de las fuentes.

Así mismo, educar en democracia incluye formar en la defensa de la libertad de expresión, que es la que genera condiciones para la pluralidad y la diversidad y el derecho que tiene la ciudadanía a acceder a información de calidad. Por ello el único límite a la libertad de expresión está en

los discursos de odio, orientados al racismo, la xenofobia, la homofobia y otras formas de discriminación.

8.

Jorge Carrión define algunas novedades comunicativas contemporáneas como objetos culturales vagamente identificados: los memes, visualizaciones de datos, hilos de Twitter, *podcasts*, videos de TikTok, historias de Instagram, canales de YouTube y proyectos transmedia, entre otros, constituyen esos objetos digitales que aspiran a ser virales y que en principio están al alcance de cualquier prosumidor con pantalla y acceso a Internet.

Estas novedades cohabitan con zonas de silencio local, que parecen ubicarse aún en la prehistoria porque carecen de registros de su memoria. Hay entonces procesos de hipercomunicación o sobreinformación que contrastan con incomunicación territorial, política y social. Entre las narrativas masivas hay zonas que son agujeros negros, realidades por descubrir.

Si la comunicación es el espacio para poner en común los sentidos, es perentorio que sea incluyente. Hoy existen grupos signficativos sin voz en el diálogo público: minorías étnicas, de género y políticas excluidas de las agendas. ¿Cuáles son los espacios en los que el poder las escucha?

¿Por dónde circulan las versiones de país que se construyen desde los márgenes?

Durante los diálogos con las FARC en La Habana, el jefe negociador Humberto de la Calle declaró en el *New York Times* que la paz es un asunto de narrativa: «El problema es justamente lo contrario a la verdad oficial. Lo que queremos son verdades que son fragmentadas, pero son genuinas. El que estuvo en la masacre de La Chinita o en la de Bojayá tiene visiones distintas y narrativas distintas, y no se trata de unificar eso en una verdad estalinista, es exactamente al revés. Se trata de que yo entienda que esta es mi narrativa, que es genuina, y que la del otro también es una narrativa que es verdadera, no es falsa, pero es multiforme».

Un gran reto comunicativo del posacuerdo es potenciar la circulación de múltiples verdades fragmentarias y propiciar su escucha. Verdades que pueden surgir en el arte, el humor, las redes, los medios masivos locales y alternativos, las bibliotecas públicas, la tradición oral y los cantos. Hay múltiples espacios para relatar no solo lo extraordinario, sino también lo ordinario: las vidas corrientes de gente común, los días iguales sin agua, luz o trabajo. Así como es noticia un apagón, es noticia que un pueblo lleve años sin energía eléctrica.

En el futuro en tránsito que vive Colombia, la comunicación tiene el desafío de facilitar la paz política. Parte del conflicto armado se explica por desigualdades históricas

que no fueron escuchadas. La emergencia de disensos y desacuerdos puede ser constructiva si aprendemos a reconocer los conflictos y valorar las diferencias. La justificación del uso de las armas como forma de exigir derechos deja de tener sentido cuando la sociedad garantiza espacios para el reclamo efectivo de esos derechos por vías pacíficas.

En las sesiones de terapia los psicólogos hacen hablar a los pacientes porque verbalizar es parte del ejercicio de reconocimiento y sanación. En una nación con traumas profundos como Colombia, la comunicación es necesaria para el proceso de reconstrucción social. La justicia, la verdad y la reparación se potencian desde el poder de la palabra: que sobre un hecho violento un representante del Estado declare que tal hecho sí ocurrió y explique por qué se cometió se convierte en un acto reparador que contribuye al duelo. Después de décadas de violencias múltiples hay urgencia por expresar sentires y pensares, por reclamar la dignidad humana desde el acto de hablar que advertía Aristóteles, y que incluye también el acto de escuchar. El registro de la memoria a partir de la expresión permitirá construir otras historias sobre nuestro pasado, presente y futuro. Por eso es tiempo de aprender a oír, disentir e incluir desde la palabra, y de propiciar que quienes han estado en zonas de silencio logren hacer escuchar su voz. †



CAROL ANN FIGUEROA

Cambio de respiración

¿PARA QUÉ SE HABLA? Y, ¿PARA QUÉ SE ESCUCHA?

Estas dos preguntas atravesaban las charlas que dictaba un monje budista en un centro de meditación al que acudí hace ya bastante tiempo.

Por alguna razón ambos interrogantes tuvieron un impacto significativo en mí y durante años los vi pasearse entre mis pensamientos sin lograr encontrar una respuesta definitiva. Hoy mientras escribo este texto, ambos vuelven a interpelarme y descubro que ya tengo al menos una hipótesis para compartir.

Creo que el famoso «pienso luego existo» de René Descartes es bastante optimista, pues todos andamos dando vueltas por ahí y quizás pensar no es lo que más hacemos. Creo en cambio que, si hay algo que hacemos con más frecuencia

que pensar, es hablar para existir. Así que mi frase sería: «Escucho y hablo, luego existo», aunque no suene igual de bien.

Comunicarnos, aun sin haber pensado mucho lo que estamos transmitiendo, resulta tan orgánico como respirar, y de nuestra capacidad para hacerlo mal o bien depende la manera como seremos percibidos por otros, es decir, la manera en que vamos a existir y coexistir.

Inhalamos todo aquello que nos dicen y exhalamos todo lo que nos sobra, eso que de alguna manera necesitamos dejar salir. Visto así parece bastante simple y uno diría que nuestra existencia está garantizada, sin embargo, del mismo modo en que cada vez son más los gurús, yoguis y sicólogos que dedican gran parte de su tiempo a enseñarnos a respirar, así mismo existen cada vez más teóricos, académicos y filósofos que se dedican a estudiar la manera en que nos comunicamos, en un intento por encontrar la mejor manera de hacerlo, pues tenemos varios indicadores de que no lo estamos haciendo del todo bien. Un choque en la vía se convierte en una pelea violenta entre conductores, un trino publicado con ligereza se transforma en una tendencia que dispersa odio, una conversación de pareja termina en violencia intrafamiliar y una seguidilla de noticias falsas terminan subiendo a la presidencia a personajes impresentables.

Al parecer inhalamos o escuchamos a medias, e incluso a veces escuchamos algo que en realidad no nos dijeron

y exhalamos o hablamos dejando salir cualquier cosa, no precisamente lo que más nos interesaba dejar salir, ni de la mejor manera.

Entonces, en lugar de crear puentes que nos conecten, lazos que nos ayuden a generar redes de contención o transmisión de ideas, creamos algo así como pequeños agujeros negros, puntos de fuga hacia realidades alternas en las que se consume y desaparece la energía vital que circulaba entre esas dos personas que hacían un intento de comunicación.

Las funestas consecuencias saltan a la vista: recorreremos el mundo cansados, como si nos faltara el aire, cada vez somos más lentos para reaccionar propositivamente ante lo que nos sucede y cada vez nos cuesta más regenerar nuestros tejidos y células. Me refiero por supuesto a los problemas que se generan en el organismo de quien no sabe respirar, pero también estoy hablando de los problemas que se generan al interior de las sociedades cuando estas carecen de buena comunicación.

El individuo cuyo cuerpo se atrofia porque respira mal, es el mismo cuyos vínculos se convierten en malentendidos y callejones sin salida, que interacción tras interacción se transmiten cual virus entre sus semejantes, haciendo imposible la generación y regeneración de tejido social.

Cuando lo pienso así, creo entender por qué aquel monje quería hacernos repensar las razones por las que cada uno habla o escucha. Me parece que partía de la base de que con

cada una de estas acciones es posible construir, transformar o destruir el mundo, y en ese orden de ideas se trataba de una pregunta urgente, necesaria y que nos compete a todos.

Para algunos puede parecer exagerada esta afirmación (por momentos para mí lo es), pues cuesta creer que algo que hacemos con la misma facilidad con que respiramos acarree semejantes consecuencias, y resulta agobiante imaginar que sea nuestro deber asumir conscientemente alguna responsabilidad cada vez que abrimos la boca para decir algo, es decir prácticamente todo el día, todos los días.

Y sin embargo, la idea no resulta tan descabellada cuando caemos en cuenta de que cada cuatro años elegimos al líder que guiará el destino de nuestro país partiendo básicamente de lo que nos ha dicho en sus discursos o de lo que hablamos con nuestros amigos al respecto; cuando vemos cómo cada ocho días decidimos qué reprocharnos o por qué felicitarnos luego de escuchar el sermón del sacerdote en la misa, o cómo cada vez que vamos al supermercado buscamos uno u otro producto convencidos de que lo necesitamos solo porque eso nos dijo alguien en un comercial de televisión, o porque un influencer afirmó en sus redes que tal o cual cosa le cambió la vida.

Creemos que si lo dice alguien con quien nos identificamos, alguien que se comunica de manera similar a la que nos enseñaron, es porque debe ser cierto. Y porque, claro, creemos que si estamos de acuerdo con ellos, si tenemos

sus mismos hábitos de consumo o de pensamiento, de alguna manera somos tan poderosos, buenos y exitosos como ellos. Tan dignos de ser escuchados como ese candidato a la presidencia, tan sensatos y benévolo como el sacerdote, tan atractivos como el influencer, tan felices como ese ser anónimo que sonríe en el comercial de televisión.

Se produce al interior de nosotros un extraño razonamiento que habría que redactar más o menos así: «Él habla, yo lo escucho y como lo entiendo creo que existo».

Anhelamos tanto poder existir a través de esa identificación, que decidimos pasar por alto el hecho de que la persona del comercial en realidad sonríe demasiado para ser normal, que no tiene sentido que su existencia entera gire en torno a —por ejemplo— la posibilidad de comprar o no una olla en la que puede freír sus papas con vapor, es decir freírlas sin que lleguen a freír.

Ahora bien, volviendo a la pregunta, quiero intentar responder con un viaje al pasado de cada uno, al momento que considero es el meollo del asunto.

Cuando el niño colombiano era niño y no conocía las palabras, y lloraba o sonreía cada vez que necesitaba comunicar algo, su madre o su padre o quien fuera que estuviera a cargo, se esforzaba por entender lo que quería decir, haciendo hasta lo imposible —o al menos cosas que nunca imaginó hacer— con tal de lograr descifrar el mensaje.

Si tenía suerte, el proceso podía tomar un par de minutos, pero si por el contrario los astros no jugaban a su favor, el asunto podía extenderse durante horas, o incluso podía finalizar solo cuando la creatura, consumida por la frustración de saberse incomunicada, se entregaba al sueño. Entonces el adulto podía experimentar la felicidad de observar lo linda que se veía esa carita dormida, al tiempo que se preguntaba qué había hecho mal, qué más tendría que haber intentado para lograr adivinar si el mensaje era «teta, quiero más teta» u «odio como cantas, déjame dormir en paz».

El caso es que más allá de conseguir comunicarse, lo cual tarde o temprano sucedía, había en aquella interacción un elemento muy potente que resulta determinante para el destino de la relación entre los dos involucrados: atención. Intensa, pura y decidida atención. En esos momentos el niño echa mano de todos sus recursos para gritarle al mundo «hola estoy aquí», y el adulto hace todo lo que puede para decirle «sí, te escucho, reconozco que estás aquí». Se trata de un instante en que ambos se entregan intensamente a la intención de lograr comunicarse, desligándose del pasado y el futuro, habitando un presente absoluto en el que ambos logran existir.

Es ahí donde digo que hablamos y escuchamos para existir y que en este instante, en que de alguna manera empieza la vida de todo ser humano, está la razón de ser del asunto.

Poco a poco tanto el niño como el adulto irán entendiendo qué quiere decir un sonido o un gesto producido por uno o una mirada, una caricia del otro, y conforme su interacción se va haciendo cada vez más fluida, comienzan a generar una suerte de código que ambos pueden reconocer aun cuando todavía no medien entre ellos las palabras: comienzan a crear un vínculo. Algo que los conecta y que ambos reconocen intuitivamente como la celebración del hecho de estar vivos y estar cada uno notificándose al otro. Lo viven así, casi sin saberlo, hasta que algo extraordinario sucede y todo adquiere otro matiz: el niño dice «mamá» o «papá» por primera vez, y el que haya tenido la fortuna de escucharlo siente que una ráfaga de dicha le arrebató el aliento y que en su interior algo nuevo empieza a nacer.

Por supuesto parte de la emoción tiene que ver con presenciar el momento en que un cerebro, una lengua y una voz en formación logran articular la primera palabra, pero quizás más importante que esto sea el saberse oficialmente reconocido por ese ser a quien se ha dedicado tanto esfuerzo y atención.

Quien escucha la palabra mágica está dejando de ser «Sofía» o «Roberto» para convertirse en «la mamá» o «el papá» de ese colombiano, y ambos entienden que están asumiendo oficialmente una nueva forma de existir. Saben que nada de lo que le digan o le dejen de decir al pequeño puede ser dicho a la ligera, pues de alguna manera saben que ha sido gracias a

la comunicación que están creando que se han hecho merecedores al título que confirma el vínculo. El hijo por su parte, sin tener idea de lo que está haciendo, empezará a asumir que todo lo que escuche de ellos será siempre lo mejor, lo más correcto, lo que indica el camino a seguir.

Se trata de un pacto de comunicación muy serio, del cual depende la manera en que el nuevo colombiano desarrolle una u otra manera de decirle al mundo «hola, estoy aquí», una u otra manera de decirle al otro que «reconozco y respeto tu existencia». Las palabras elegidas por los padres, el tono con que las digan, la cercanía o la frialdad, la dulzura o la rudeza, marcarán para siempre las interacciones que el pequeño tenga con los demás.

Lamentablemente la consciencia que se tiene sobre este pacto es más bien escasa y si la hay su vigencia es realmente corta. Con el paso de los meses y los años, el asunto de elegir las palabras se vuelve tan rutinario como desayunar, y llega un punto en que la extraordinaria posibilidad de lograr comunicarse con el otro y alimentar un vínculo parece de lo más trivial, un asunto que se da por sentado y que tanto niños como adultos dejan de atender.

El momento y la intensidad con la que esto sucede varía de familia en familia, pero no es descabellado suponer que en una realidad tan agobiada por la precariedad como la colombiana, esta desatención se produce demasiado pronto, quizás cuando nuestro colombiano tiene apenas cuatro o cinco

años, y sus padres deben dejar de entregarse a descifrar qué es lo que él necesita o quiere expresar, para descifrar más bien cómo alimentarlo, cómo darle salud y un techo bajo el cual vivir.

Entonces el niño, que aún es demasiado pequeño como para estar seguro por sus propios medios de tener un lugar en el mundo, deja de reflejarse en esos adultos y se llena de ansiedad al no tener cómo comprobar su derecho a estar aquí.

«Si hablo pero no me escuchan, ¿realmente existo?» —se pregunta. Y como no recibe respuesta, se llena de ansiedad y regresa a su etapa instintiva antes de conseguir abandonarla, retomando cualquier recurso que tenga a mano para decir «hola estoy aquí», convirtiendo lo que debía ser la maravillosa experiencia de descubrir diversas formas de comunicarse y crear vínculos, en la mera lucha por sobrevivir.

Pasa así sus primeros años de infancia en casa y cuando sale, lo encontramos en jardines infantiles repletos de niños que no pueden escuchar indicaciones tranquilamente, mucho menos concentrarse en aprender las vocales o colorear dentro de las líneas. Niños que al momento de querer expresar lo que sienten no tienen herramientas para conectar con el otro, o que tienen miedo de hacer preguntas porque asumen que serán ignoradas, que no valen la pena, o que cuando se sienten aislados del grupo solo pueden recurrir al grito y la fuerza física para hacerse sentir. Pequeños colombianitos que han aprendido a hacerse un lugar en sus

entornos solo de esta manera, y para quienes pensar en dejar de hacerlo sería algo así como tener que aguantar la respiración, como arriesgarse a dejar de existir.

Estos niños pasarán de interactuar en el jardín infantil a interactuar en el colegio y si tienen suerte pasaran a la universidad. Si no la tienen aprenderán a relacionarse con quienes habitan sus barrios y sus calles o su conjunto residencial, de ahí pasarán a la tienda de barrio y el bar, al centro comercial, la oficina o el trabajo informal, etcétera, etcétera. Siempre buscando interacciones que les permitan ser parte de algo, siempre anhelando dejar a un lado la ansiedad de no saber si tienen derecho a estar aquí.

Es entonces cuando entran a cuadro las muchas o pocas oportunidades para cambiar de ambiente, conocer gente externa al círculo cercano, tener experiencias nuevas y retadoras que les permitan modificar sus comportamientos, renunciar al núcleo familiar si hace falta y, a partir de allí, encontrarse con los equipos de fútbol, los clubes sociales, las religiones, las pandillas, los partidos políticos, en fin, encontrarse con cualquier agrupación que aglutine a un grupo significativo de personas cuyo sistema de valores, aspiraciones o formas de vida les resulten afines.

Si el pequeño colombiano que está comenzando a convertirse en adulto llega a estos grupos habiendo tenido la posibilidad de construir una percepción de su valía que no dependa de la aprobación de la masa, si ha logrado dejar atrás

al niño que duda de su voz y el valor de sus ideas, entonces será un colombiano capaz de aproximarse al grupo con tranquilidad suficiente para escuchar en detalle lo que tienen para decirle, y con la confianza para expresar aquello con lo que está de acuerdo o en desacuerdo, libre del temor a que su pensamiento implique dejar de pertenecer. Mejor aún, será un colombiano preparado para conversar con aquellos que no comparten las ideas de su grupo, un colombiano que no se sentirá amenazado cada vez que alguien externo le plantee alguna duda, le invite a revisar la manera en que procede o directamente lo desapruebe. Será un colombiano con el que cualquiera de nosotros podrá convivir en paz.

Ahora bien, teniendo claro que hemos crecido en una sociedad históricamente clasista, regionalista y racista, es decir históricamente dividida, en cuyo vientre se ha gestado el lamentable honor de ser el segundo país más desigual de Latinoamérica, ¿qué posibilidades de nutrir con diversidad de miradas nuestra propia valía habremos tenido los colombianos nacidos en las últimas décadas? ¿Qué herramientas de comunicación habremos llegado a construir? ¿Cuál es el vínculo que hemos tejido entre todos y cuál es el título con el que este se valida?

En fenómenos como la polarización desde la cual estamos conversando cotidianamente sobre política, o la manera en que pasamos de comentarios inofensivos a acciones violentas, podemos encontrar parte de la respuesta.

Los colombianos estamos más dispuestos a agredirnos que a tomarnos el tiempo de entender lo que el otro tiene para decir; preferimos acudir a cualquier recurso que tengamos a la mano para que nuestra existencia se imponga sobre la del otro antes que animarnos a entregarle nuestra atención, antes que dedicar todo el tiempo que haga falta para conseguir descifrar lo que tienen para decirnos.

Décadas y décadas de agresiones desproporcionadas entre familiares, amigos y vecinos nos demuestran cuán incapaces somos de reconocer la importancia de nuestros vínculos y la responsabilidad que tenemos frente a la posibilidad de cuidarlos y fortalecerlos o destruirlos. Nos hemos acostumbrado a fingir que escuchamos cuando en realidad estamos acechando la idea o la palabra que nos sirva para indignarnos y contradecir vehementemente, nos apresuramos a hablar sin dejar que el otro termine, y cuando abrimos la boca lo hacemos solo para anular lo que ha dicho, deshaciendo sus palabras para evitar cualquier posibilidad de que se tejan con las nuestras. Ante el desacuerdo y la oposición de ideas nos cuesta detenernos a pensar qué hemos hecho mal, qué más podríamos haber intentado para lograr entender y abrazar el mensaje que querían transmitirnos. Hemos extendido aquella desatención inicial de nuestros padres a todos los ámbitos de nuestra sociedad, con el agravante de haber normalizado que la reacción ante esta sea la violencia.

El título que nos unifica es el de colombianos y nuestro vínculo es la violencia.

Un vínculo que nos une tanto como nos desgarrar y que cada vez que nos es dicho como algo con lo cual somos reconocidos, sentimos que nos arrebatara el aliento con profunda tristeza y nos abre un agujero negro en el pecho. Un agujero que muchas veces es simbólico, pero que tantas otras, lamentablemente, llega a ser físico.

Por eso es importante revisar qué tanto sabemos hablar y que tanto sabemos oír. Porque el hecho de haber llegado hasta aquí con tantas dificultades para comunicarnos, no significa que estemos condenados a seguir así.

Del mismo modo en que los efectos de décadas de mala respiración pueden revertirse modificando conscientemente nuestra manera de respirar, así mismo es posible reconstruir nuestro tejido social aprendiendo conscientemente a comunicarnos. Decidiendo estar presentes para el otro sin importar cuán distinto nos parezca, permitiéndonos sentir cuánto bien nos hace el sabernos reconocidos por este cuando nos escucha, entendiendo que necesitamos estar realmente presentes el uno en la existencia del otro cada vez que estas se cruzan, pues en esa presencia radica la posibilidad de celebrar y proteger el vínculo más poderoso que nos une a todos, es decir, la vida. †

Autores

01. JAIME ABELLO BANFI

Barranquilla. Abogado de la Universidad Javeriana de Bogotá, pero ha dedicado su vida profesional al periodismo, la comunicación y la cultura. Durante veinticinco años ha sido director general y cofundador de la Fundación Gabo. Antes de vincularse a ella fue, entre 1990 y 1995, director y gerente de Telecaribe.

02. ADRIANA VILLEGAS

Manizales. Periodista y abogada. Ganadora del Premio Simón Bolívar de Periodismo en 1999 y 2019. Premio a mejor manuscrito de novela en concurso del Fondo de Cultura Económica de Bogotá, en 2013, por *El oído miope*. Es columnista del diario *La Patria* y escribe reseñas y comentarios de libros en el blog *Secreto de lectura*. Es la directora de comunicaciones y mercadeo de la Universidad de Manizales.

03. CAROL ANN FIGUEROA

Bogotá. Cronista para varios medios periodísticos, así como guionista argumental y documental para cine y televisión, con experiencia en la generación de contenidos para canales como Discovery Channel, Infinito, MTV, TNT, Telemedellín, Caracol TV y Señal Colombia.