

Ciudadanías comunicativas y construcción de paz: la Agenda de Paz de Nariño

Communicative Citizenship and Peacebuilding:
Peace Agenda from Nariño

Cidadanias comunicativas e construção de paz:
Agenda de Paz de Nariño

doi:10.11144/Javeriana.SYP33-65.cccp

Recibido: Marzo 31, 2014

Aceptado: Julio 22, 2014

Submission date: March 31, 2014

Acceptance date: July 22, 2014

Origen del artículo

El presente trabajo es resultado de la investigación realizada en el proyecto Estrategia de Comunicación, en el marco de la Agenda de Paz de Nariño, elaborado entre abril y diciembre de 2013 y apoyado por la Gobernación de Nariño y las pastorales de Pasto, Ipiales y Tumaco. Se inscribe en la Sublínea de Investigación en Gestión de la Comunicación, dentro de la propuesta de Maestría en Comunicación de la UNAD.

ÓMAR GERARDO MARTÍNEZ ROA

Colombiano, docente asistente de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)–Centro de Educación Abierta y a Distancia (CEAD) Pasto, Colombia. Comunicador social-periodista, magíster en estudios de la cultura. **Correo electrónico:** omar.martinez@unad.edu.co

PEDRO NEL BURGOS HERNÁNDEZ

Colombiano, docente de la Institución Universitaria Centro de Estudios Superiores María Goretti (CESMAG) de Pasto, Colombia. Comunicador social-periodista, magíster en estudios latinoamericanos. **Correo electrónico:** pedronelburgos@gmail.com

Resumen

El estudio se centra en un acercamiento diagnóstico a las limitaciones, necesidades, alcances y oportunidades informativas y comunicativas sobre el conflicto armado y construcción de paz, y a partir de lo cual se deriva un enfoque de ciudadanía comunicativas para diseñar una estrategia de comunicación de la Agenda de Paz de Nariño.

La interpretación de los resultados de entrevistas llevadas a cabo entre líderes de comunidades y organizaciones sociales del departamento de Nariño permite concluir que son cuatro los principales requerimientos para que una ciudadanía comunicativa sea efectiva y real: capacidad de expresión, disponibilidad de información confiable, mecanismos de comunicación y receptividad activa. Estos elementos se constituyen en claves para diseñar una estrategia de comunicación para una paz duradera y sostenible.

Palabras clave: ciudadanía comunicativas; construcción de paz; conflicto armado; diagnóstico comunicativo; estrategia comunicativa

Abstract

Based on a diagnostic approach on the limitations, needs, scope, communication and informative opportunities about the armed conflict and peace-building, a communicative citizenship approach is derived in order to design a communication strategy for the Peace Agenda from Nariño. Results obtained in the interviews conducted among community leaders and social organizations from the Department of Nariño allow to conclude that there are four main requirements for a communicative citizenship to be effective and real: communication skills, availability of reliable information, communication mechanisms and active receptivity. These constitute key elements in designing a communication strategy for a lasting and sustainable peace.

Keywords: communicative citizenship; peacebuilding; armed conflict; communicative diagnosis; communication strategy

Resumo

O estudo centra-se na aproximação diagnóstica das limitações, necessidades, escopos e oportunidades informativas e comunicativas sobre o conflito armado e a construção de paz, e a partir dele é derivado um enfoque de cidadanias comunicativas para levantar estratégia de comunicação da Agenda de Paz de Nariño. A interpretação dos resultados de entrevistas levadas a cabo entre lideranças de comunidades e organizações sociais do Departamento de Nariño permite concluir que são quatro os principais requerimentos para uma cidadania comunicativa ser efetiva e real: capacidade de expressão, disponibilidade de informação confiável, mecanismos de comunicação e receptividade ativa. Estes elementos constituem chave para a concepção de uma estratégia de comunicação para uma paz duradoura e sustentável.

Palavras-chave: cidadanias comunicativas; construção de paz; conflito armado; diagnóstico comunicativo; estratégia comunicativa

Ciudadanías comunicativas y construcción de paz: la Agenda de Paz de Nariño

Introducción

A finales de 2012, el gobierno colombiano inició un proceso de diálogo con las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC) para una posible firma de acuerdos de paz. En el primer semestre de 2013 se realizaron marchas por la paz que tuvieron gran acogida por parte de los colombianos. En Nariño, a partir de la manifestación del 9 de abril de 2013, se consideró como una necesidad y una oportunidad retomar un trabajo organizado en torno a la construcción de una agenda de paz, más allá de la firma de los acuerdos en La Habana. Los principales interesados en esta iniciativa fueron la Gobernación de Nariño y la Iglesia católica a través de las pastorales de Pasto, Ipiales y Tumaco. Para ello se conformaron comisiones de trabajo desde los sectores educativo, cultural y comunicativo.

La Comisión de Comunicación, integrada por docentes universitarios y profesionales de la información, realizó un ejercicio investigativo que permitió el diseño de una *estrategia de comunicación* orientada a la construcción de paz en Nariño.

Para los estudios en comunicación este hecho abre la posibilidad de reflexionar sobre la vigencia de las libertades y derechos que tienen los ciudadanos para expresar sus ideas, denunciar, recibir y difundir información en forma amplia

y plural, dialogar y comunicarse en condiciones equitativas en torno a sus problemas y necesidades estructurales, incluyendo las que surgen del conflicto armado.

El presente artículo se deriva del proyecto *Estrategia de comunicación* en el marco de la Agenda de Paz de Nariño, e intenta responder a la pregunta: ¿qué elementos de un análisis diagnóstico de los procesos informativos y comunicativos de Nariño contribuyen a la definición de un enfoque de ciudadanías comunicativas orientado a la construcción de una Agenda de Paz? Para ellos se opta por identificar un conjunto de necesidades, limitaciones, alcances y oportunidades de información y comunicación en el departamento, desde las percepciones de once personas: líderes comunitarios y representantes de organizaciones sociales. La relevancia académica del estudio radica en las escasas investigaciones existentes sobre la relación, comunicación, conflicto armado y paz, y la necesidad de problematizar el papel de la comunicación en la construcción de procesos de paz.

Acerca de la construcción de paz

El conflicto que alberga el departamento de Nariño se considera heterogéneo, en cuanto tienen

presencia casi todos los grupos armados y múltiples bandas criminales. Según el Observatorio Nacional de Paz (2012), Nariño se ha convertido en un territorio estratégico por los intereses geopolíticos y geoeconómicos que ofrecen su ubicación y sus recursos naturales y, según el tercer informe de Redprodepaz, “Aspectos como la economía de subsistencia, los bajos niveles educativos, y el escaso espacio de participación social y política” (2014, p. 7), se evidencia una fuerte presencia de actores armados por la disputa de territorios potencialmente promisorios para la explotación de sus recursos económicos, especialmente del Pacífico.

En el departamento se configuró una cultura de violencia que se intensificó e interiorizó paulatinamente en las comunidades “a través de mitos, simbolismos, políticas, comportamientos e instituciones” (Fisas, 1998, p. 2). Esto obstaculizó una cultura de paz que, según la ONU, se entiende como “un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida” (1999, p. 2) basados en los derechos fundamentales, en el respeto a la vida, la inclusión, la igualdad, la protección del medio ambiente, el fomento al desarrollo, la resolución pacífica de conflictos, la justicia, la equidad, la democracia, el pluralismo, el diálogo y el fomento a las libertades de expresión, opinión e información. Una construcción de paz

que se define como “acciones dirigidas a identificar y apoyar estructuras tendientes a fortalecer y solidificar la paz para evitar la recaída del conflicto” (Boutros-Ghali citado por Rettberg, 2012, pp. 3-4).

Donais presenta dos corrientes en cuanto a la construcción de paz. La primera es la propuesta liberal, catalogada como una política internacional que los Estados, casi, deben imponer en los territorios; aquí sobresale un discurso que llega a considerar lo local como un elemento rezagado, subalterno, susceptible de dominación y legitimador de un poder externo (2011, pp. 50-51). Según Kotomska y Hageraats (2008), esta corriente lleva a pensar que el conflicto interno colombiano está atravesado transversalizado por intereses internacionales de un comercio de la guerra.

La segunda propuesta es la construcción de paz “desde abajo” que se relaciona con el enfoque pacifista que investigadores, como Fisas (1998), Muñoz (2000) y Galtung (2003), proponen como paradigma para generar procesos de apropiación, reconocimiento, pluralidad, equidad, autoridad y convivencia no violenta *con, desde y para* las comunidades y diversos actores sociales, con la participación de actores externos.

Este enfoque se aleja del positivismo y resalta la interpretación, los pensamientos, los valores y los sentimientos de los sujetos como autores importantes

para una paz sostenible, que cada día se nutre de viejas y nuevas experiencias, entendiendo la paz como un proceso inconcluso y particular de cada comunidad y territorio. Según Muñoz (2000), se trata de una “paz imperfecta”, donde se reconocen en las comunidades prácticas de paz que ahondan en la solidaridad, la inclusión, la participación, el diálogo, el perdón, la justicia y el intercambio cultural, con lo cual se logra una paz en permanente transformación.

Rettberg (2012) distingue una paz minimalista, que busca la reducción de homicidios causados por el conflicto, de una propuesta maximalista orientada a un cambio social, a la reducción de la pobreza, al cubrimiento óptimo de los servicios de salud y educación, a la reconstrucción de la economía, a la democratización de la democracia (De Souza, 2004) y al reconocimiento e inclusión participativa del Otro, lo cual implica que la paz no solo es la firma de un acuerdo entre un grupo armado y el Estado. De aquí que la comunicación sea un factor clave para la construcción de una paz sostenible y plural, una paz que reconoce prácticas, escenarios y actores.

Ciudadanías comunicativas para la paz

Investigadores como Matta (2005), Camacho (2005), Rodríguez (2009), Tamayo (2012) y Segura (2008) coinciden en el sentido democrático, participativo e incluyente que definen las ciudadanías comunicativas dentro de los procesos informativos y comunicativos para el logro de transformaciones sociales y políticas, a partir del fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas, y dentro de unos marcos normativos que las posibiliten.

Las ciudadanías comunicativas se han interpretado en dos sentidos: como una *capacidad de actuación* individual o colectiva y como un *marco normativo* que otorga facultades legales y de reconocimiento institucional y social, aunque, paradójicamente, con “presencia de ciudadanos dotados jurídicamente de derechos, pero desprovistos de la capacidad real y del poder efectivo para ejercerlos plenamente” (Aguiló, 2009, p. 14),

con limitado acceso de las mayorías al ámbito de producción de contenidos en los medios masivos, con las excepciones de internet o lo que Scolari llama “procesos de comunicación mediados por tecnologías digitales” (2009).

Estas interpretaciones privilegian lo mediático como lugar clave en la construcción y definición ciudadana de lo público. Como afirma Castells, “este proceso de comunicación opera de acuerdo con la estructura, la cultura, la organización y la tecnología de comunicación de una determinada sociedad” (2009, p. 24), en una tensión que restringe o posibilita la participación diversa en la deliberación y toma de decisiones. Siguiendo a Castells, es por medio de las relaciones de poder como se definen sentidos dominantes de unos actores sociales sobre otros. Esto, porque “las sociedades no son comunidades que compartan valores e intereses. Son estructuras sociales contradictorias surgidas de conflictos y negociaciones entre diversos actores sociales, a menudo opuestos” (2009, p. 38), tomando en cuenta que las relaciones de poder son inherentes a toda sociedad, y dentro de estas los medios fijan representaciones y horizontes de sentidos que agencian transformaciones en una sociedad.

Sin embargo, por fuera de los medios los ciudadanos dinamizan otros procesos y prácticas comunicativas donde prima el diálogo y el encuentro con el Otro. Esto permite recuperar aquello que Pasquali (1990) en su momento enunció como el lugar de encuentro reservado para la interrelación humana, lo cual no requiere una mediación tecnológica. Este espíritu del contacto con el Otro y su reconocimiento como interlocutor es adonde apunta, en buena medida, el concepto de ciudadanías comunicativas.

El concepto de ciudadanías comunicativas retoma esta idea y le aporta un sentido movilizador, plural e integral que va más allá de las posturas funcionalistas, informacionales e instrumentalistas, y lo asume como un proceso que articula múltiples espacios democráticos (Mejías, 2012, p. 193), prácticas y actores que responden a necesidades reales de los sujetos (Calvelo, 1998, P. 23).

En él se incluye lo *normativo* y la *capacidad de actuación* bajo condiciones institucionales y sociales que legitimen un ejercicio ciudadano de la información y la comunicación. Tamayo plantea un modelo holístico, integral e interrelacionado para comprender las ciudadanías comunicativas con los campos de lo político, social y cultural (2012), donde el sentido de las relaciones entre derechos civiles y políticos con la comunicación se enfatiza en el papel de los medios masivos y las instituciones gubernamentales. Esta postura deja de lado el protagonismo de los ciudadanos como productores de contenidos e interlocutores.

Por su parte, Muñoz enfatiza en la noción de ciudadanías comunicativas como “acción en lo público, desde el otro en su singularidad, desde el reconocimiento de su autenticidad y del lugar que ocupa en mí, desde las relaciones intersubjetivas” (2006, p. 189).

Desde estas perspectivas se pasa de la *singularidad* a la *pluralidad* de las ciudadanías comunicativas, es decir, comprender el espesor de las diferencias culturales en que se define la comunicación como un complejo proceso de expresión, información, comunicación y recepción. Estas conectan referentes del pasado con el presente, lo local con lo global, y se confrontan con la multiplicidad de poderes que juegan en la arena política de lo público. Pero también se proponen como un asunto de medios, mediaciones y prácticas cotidianas para garantizar su ejercicio de construcción real y permanente.

Asumimos el concepto de *ciudadanías comunicativas* en cuatro niveles, dependiendo del grado de involucramiento y compromiso por parte de las personas o colectivos. Un primer nivel está relacionado con la *expresividad*, vista como la posibilidad de exteriorizar, a través del uso de medios y lenguajes, un enunciado discursivo que tiene la intención de diseminar una idea o pensamiento, de encontrar alguna resonancia en la esfera de lo público, y que puede o no lograr una reacción por parte de algún interlocutor. Un segundo nivel es la *informatividad*, entendida como la capacidad en acción de una información que circula en los canales y medios, de lo micro

a lo masivo, o viceversa, y que cobra sentido en el momento de una recepción activa, al contrastar fuentes diversas, y desde una postura crítica y propositiva frente a unos contenidos. Un tercer nivel es la *comunicabilidad*, y tiene que ver con la puesta en común de sentidos compartidos que entran en juego en situaciones de confrontación, intercambio, negociación, resistencia o conciliación entre actores sociales legitimados como interlocutores en una relación comunicativa. Y el cuarto nivel se ubica en la *receptividad* como ejercicio de producción de sentido activo y crítico en el rol de receptor de mensajes tanto mediáticos como de otro tipo. De acuerdo con Martín-Barbero (1998), las mediaciones resignifican su papel con capacidad de resistencia y negociación de sentidos en el lugar de la recepción.

Se espera que esta propuesta aporte en la definición conceptual y estratégica de un enfoque de ciudadanías comunicativas de la Agenda de Paz en Nariño, que conciba una comunicación participativa (Beltrán, 1991), amplia y equitativa de la sociedad civil en la superación del conflicto armado y la consolidación de una paz duradera.

Aproximación metodológica

El equipo investigador parte de un diagnóstico enmarcado en un enfoque de planificación estratégica que precisa algunas *limitaciones, necesidades, alcances y oportunidades* de información y comunicación en el departamento de Nariño en el contexto del conflicto armado y la paz. Las subcategorías emergen del análisis de los resultados y permiten aproximarse a una interpretación de ciudadanías comunicativas. El trabajo se abordó teórica y metodológicamente desde cuatro categorías iniciales —*limitaciones, necesidades, alcances y oportunidades*— con las que se estructuró el cuestionario de entrevista. Se optó por la técnica de entrevista en profundidad estandarizada programada, en la que, según Denzin (citado por Valles, 1998), se elabora un solo cuestionario y se aplica a todos los entrevistados, permitiendo que las preguntas sean comparables al momento del análisis.

El cuestionario se estructuró con nueve preguntas y se validó mediante la revisión de dos expertos en lo metodológico y lo disciplinar. Esto permitió la cualificación de las preguntas tanto en su redacción como en la coherencia con los objetivos del estudio.

Se seleccionó un grupo de entrevistados clave que permitiera obtener información confiable, pertinente y fundamentada. Los entrevistados se escogieron intencionadamente por su rol social, experiencias o conocimientos sobre el conflicto armado y la paz. Se utilizó como mecanismo de selección la referenciación de personas con base en criterios de representatividad de un sector u organización social, factores cognitivos o conocimiento sobre la realidad sociocultural del departamento. Y un tercer criterio fue la cercanía de los entrevistados con la problemática en Nariño.

Se convocaron 20 personas de las cuales se seleccionaron doce: una líder de las comunidades negras, una representante de las mujeres, un representante del magisterio, una representante de las víctimas, dos representantes de los jóvenes, un representante de los medios masivos, un representante de la pastoral social, un representante del sector cultural, una representante de la comunidad LGBTI, un representante de la Oficina de Departamental de Paz y Derechos Humanos de Nariño y un exasesor de paz del departamento.

Las entrevistas se realizaron entre agosto y octubre de 2013, se registraron en audio y se transcribieron con el *software* Dragon Speaking. Los datos se organizaron, codificaron y analizaron con el apoyo del programa Atlas ti, partiendo de las categorías deductivas, relacionándolas con el enfoque teórico de las ciudadanías comunicativas y la construcción de paz. La codificación de los entrevistados y sus intervenciones permitió guardar la confidencialidad de las fuentes, quienes accedieron a la entrevista bajo estas condiciones.

Lo anterior facilitó organizar los resultados mediante subcategorías inductivas que emergieron de afinidades temáticas entre las respuestas. La triangulación de la información se hizo con tres referentes: los datos analizados en categorías y

subcategorías, la estructura teórica propuesta y la mirada de los investigadores. Esto permitió presentar las conclusiones que dan cuenta de la pertinencia del enfoque teórico de las ciudadanías comunicativas y la construcción de paz.

El estudio dejó a un lado entrevistados clave de los diferentes pueblos indígenas de Nariño, lo que podría pensarse para un trabajo específico posterior. De igual manera, se ha generalizado el papel de los medios, asunto que también podría especificarse para efectos de análisis comparativos, pero en este estudio permite ubicar un primer escenario de percepciones representativas. Para dar continuidad a estudios posteriores se sugieren acercamientos investigativos sobre las experiencias locales de radio y televisión comunitaria, indígena y escolar en el departamento.

Resultados

La investigación parte de diagnosticar un conjunto de *situaciones comunicacionales* (Castillo, 1990, p. 331) apoyadas por un enfoque teórico-metodológico de *planificación estratégica* (Lira, 2006, p. 31) que permitió definir, como se mencionó, cuatro categorías de análisis: *limitaciones, necesidades, alcances y oportunidades* de información y comunicación para la organización de los resultados del presente estudio¹. De estas categorías emergieron dos o tres subcategorías en el análisis de la información. El estudio trasciende lo corporativo y se ubica en una mirada de la comunicación como “fenómeno histórico, complejo, situacional y fluido” (Massoni, 2008) en contextos tanto mediáticos como socioculturales sobre el conflicto armado y la paz en Nariño.

Limitaciones de información y comunicación

Las limitaciones de información y comunicación son aquellas situaciones que imposibilitan un flujo amplio, abierto y continuo de mensajes *para y entre* los actores involucrados directamente en una problemática o tema de interés común. Las preguntas que dinamizaron este aparte fueron: “¿Cuál considera el principal problema de los medios

masivos en el manejo de la información sobre el conflicto armado y la paz?” y “¿Cómo considera el papel del periodismo en Nariño en la producción de mensajes y contenidos?”. Frente a las cuales aparecen tres subcategorías: la *manipulación de la información*, la *inmediatez y superficialidad de la información* y la *invisibilización de temas sobre paz*.

Manipulación de la información

En este aparte los resultados evidenciaron que “la información que se brinda al país y al departamento, en varias ocasiones, no es objetiva y siempre priman intereses particulares” (C_08)², y sobre el papel del periodismo en el departamento se dice que “en Nariño no cumple el papel para el cual fue creado; es decir, dar una información veraz y objetiva de lo que sucede en las regiones y que le sirva al oyente para discutir los problemas mediante los mensajes y así generar opinión” (C_01).

Sobre el periodismo se afirma que “se informa lo que el gobierno quiere que se conozca. Una cosa es lo que nosotros miramos a través de los grandes medios [...] y otra cosa es lo que están informando las redes” (C_02). Algunos entrevistados consideran la existencia de “un sesgo informativo y una parcialidad que [...] en vez de informar distorsionan” (C_04) y que “no hay suficiente conocimiento sobre los temas citados y se llega a una información subjetiva e imprecisa” (C_06).

Inmediatez y superficialidad informativa

La inmediatez se constituye en un elemento que afecta tanto la profundidad y la amplitud de la información noticiosa, como el nivel de conocimientos que tiene la opinión pública sobre los temas del conflicto armado y la paz. Algunos entrevistados consideraron que “los medios actúan mediáticamente en la coyuntura” (C_14), y que “no hay programas que traten el postconflicto; solo es la inmediatez, el momento, lo que está pasando en el momento, el *raiting*” (C_15).

Otras afirmaciones aluden a que los medios deben “profundizar el tema del conflicto social

y armado. Por lo general, los medios utilizan y transmiten información nacional sin profundidad, pero no hay una capacidad de análisis local sobre el conflicto en Nariño” (C_20). También se dice que “al periodismo no le interesa ni la profundidad ni los temas, sino la actualidad de la noticia, lo mediático” (C_17); y que la tendencia es a ofrecer “informaciones superfluas [...] sesgadas, no siempre objetivas, no siempre propositivas” (C_19).

Invisibilización de la paz

En este aparte, los resultados apuntaron a observar un ocultamiento sobre el tema de la paz en los medios masivos. Algunos entrevistados afirmaron que “son más los mensajes sobre conflictos armados y violencia, que sobre acontecimientos que hacen personas y comunidades orientadas a la construcción de paz” (C_09). Otras respuestas aluden a que “si los medios de comunicación hablaran sobre temas de paz y la no agresión, existiría un gran cambio” (C_10), y que “estamos rodeados de gente buena, que trabaja, que lucha, que es comprometida. Pienso que se deben transmitir valores que nos permitan conocer las reales posibilidades que tenemos” (C_11).

Necesidades de información y comunicación

Estas necesidades surgen como un requerimiento manifiesto o soterrado de las personas u organizaciones sobre un tema o problema específico, pero que emerge cuando se asume una mirada crítica frente a los contenidos informativos. Dos preguntas motivaron este aparte: “¿De qué forma es posible promover espacios de información y comunicación que contribuyan a la construcción de paz y la superación del conflicto armado en Nariño?” y “¿Cómo propiciar espacios donde los ciudadanos, las víctimas, victimarios, organizaciones sociales y otros actores puedan expresarse libremente sobre la paz y el conflicto armado?”. De aquí surgieron tres subcategorías: *voces y medios*, *diálogos públicos* y *pedagogía del conflicto y la paz*.

Voces y medios

Narrar los dramas que vivieron miles de víctimas del conflicto armado en alejados lugares aparece como una prioridad comunicativa por develar la verdad sobre los crímenes, asesinatos y muertes por parte de los grupos armados; siguiendo a Elisabeth Jelin, es un *trabajo de la memoria* que “involucra referirse a recuerdos y olvidos, narrativas y actos, silencios y gestos. Hay en juego saberes, pero también hay emociones. Y hay también huecos y fracturas” (2001). Algunos participantes del estudio enfatizaron que “hay en Tumaco líderes que podrían asumir esa parte de decir, de hablar, de asumir la vocería de sus organizaciones, comunidades, barrios, pero no existe un medio desde el cual se pueda hacerlo” (C_37). También aparecen voces que demandan canales para expresarse: “... que nos den espacios, es decir, que tengamos en un medio de comunicación un día en semana para que nosotros podamos exponer lo que queramos decir frente al proceso de paz” (C_40). Otro de los participantes manifiesta que “es necesario que los diferentes sectores puedan levantar su voz, la manera de propiciar esos espacios es con la voluntad, en el país, de los sectores sociales para poder hablar acerca del país que buscamos, queremos y el que nosotros podemos construir” (C_38). También se hace un llamado a “fortalecer los medios convencionales que existen, pero se debería fortalecerlos con la comunicación alternativa en los diferentes municipios” (C_39); otros entrevistados reclaman que “la institucionalidad acompañe, facilite, pero que no hegemonice los espacios en los que existe interlocución con las comunidades. Estos espacios son fundamentales para fortalecer la participación social y comunitaria” (C_41).

Diálogos públicos

El diálogo público se presenta como un dispositivo de encuentro de puntos de vista diferentes y gestión de acuerdos sobre visiones de paz, y se insinúa como un llamado que convoca múltiples voces y actores sociales. Algunos de los participantes del estudio

plantean que “lo que tienen que hacer el Estado y la sociedad en su conjunto es apretarse y hacer un ejercicio acelerado de aprendizaje, en donde todo el mundo opine, discuta; empezar un gran debate democrático de cómo recuperamos tejido social, cómo recuperamos región, cómo vamos a vivir en el conflicto” (C_44), así como “sentarse a dialogar, compartir saberes, conocimientos, lecturas, miradas para que a través del diálogo múltiple y diverso podamos construir un instrumento que nos permita, democrática y objetivamente, salir a convocar a la sociedad entera” (C_45).

Otros consideran que “las guerrillas, las auto-defensas, las bacrim [bandas criminales], el narcotráfico, que en algún momento nos afectaron como comunidad LGTBI, que se sienten a dialogar para buscar otras alternativas de solución y, sobre todo, garantizar medidas para que no vuelvan a suceder este tipo de acciones” (C_43). Otros piensan en

...el tema de la paz, donde podamos hablar todos los diferentes sectores que componen la sociedad colombiana, campesina, indígena, los afrodescendientes, los estudiantes, los activistas de derechos humanos, en fin, toda una colectividad que en este momento se está preguntando por la paz y que está caminando y avanzando hacia ella. (C_46)

Algunos entrevistados consideraron que se debe dar “apertura de espacios de participación, apertura de escenarios, darle mucha importancia y valoración a la iniciativa de la sociedad civil y generar en el departamento, siempre, información que permita reflexionar y que permita que la opinión pública sepa por lo menos cómo va la gestión de las actividades de paz” (C_47). Y otros piensan que:

Si existiera la voluntad política de quienes regulan a los medios de comunicación, naturalmente llamarían y convocarían a una gran discusión, y en los noticieros participarían todas las fuerzas, organizaciones e ideologías en perspectiva, para que este conflicto se solucione y se busque una salida para la paz que necesita Colombia. (C_48)

Pedagogía del conflicto y la paz

Algunos entrevistados consideraron que los medios “se están limitando a informar y no formar al respecto de las causas que han originado el problema de la violencia” (C_75), y solicitan que se “educe a las personas, para que la gente empiece a conocer los orígenes e hitos del conflicto” (C_76). También proponen diversos mecanismos:

Creo que la sociedad y el Estado tienen que aliarse para crear lo que podríamos llamar una cadena infinita de ejercicios como: seminarios, talleres, foros, conversatorios, diálogos comunes y corrientes donde el tema central sea conocer las diferentes miradas y diferentes lecturas que hay alrededor de la guerra en Colombia. (C_77)

... y en ese momento se van a convertir en actores constructores de paz y democracia. La paz es el tiempo de la democracia, el triunfo de una nueva institucionalidad, de una visión de la sociedad, la economía, la educación, la ciencia, la tecnología. La paz es el triunfo de la equidad sobre la inequidad. La paz es el triunfo de la equidad social para las regiones. (C_12)

Alcances de la información y la comunicación

En este aparte, según los entrevistados, se identifica hasta dónde llega la función social de los medios masivos en la formación de opinión pública sobre el conflicto armado y la paz. Las preguntas que se formularon para este punto fueron: “¿Considera que la información que se difunde a nivel regional y nacional sobre el tema permite una sólida formación de la opinión pública?” y “¿Qué se requiere para impulsar procesos de información y comunicación a nivel de Nariño para fortalecer y propiciar la participación de los ciudadanos sobre estos temas?”. Tres subcategorías emergieron al respecto: *desconocimiento del tema*, *conflictos sin memoria* y *opinión pública incipiente*.

Desconocimiento del tema

De acuerdo con algunas respuestas, los periodistas locales y regionales tienen un escaso conocimiento

de los temas de conflicto armado y paz, pero “ese desconocimiento no solamente involucra a los medios, sino al conjunto de la sociedad” (C_65), y sobre el tema otros afirman “... y en muchas ocasiones no las conocemos [las temáticas relacionadas con el conflicto armado y la paz] precisamente por la falta de información” (C_66), y agregan que “las emisoras comunitarias y regionales no cuentan con comunicadores o periodistas capacitados en el tema de la información, tanto para recogerla a nivel local y regional como para luego transmitirla” (C_64). Lo anterior coincide con un aparte del *Informe sobre el diseño de la estrategia de comunicación para construcción de paz en Nariño* (Martínez & Burgos, 2013), en el cual se afirma que “los medios masivos locales y sus periodistas no cuentan con los recursos económicos y logísticos suficientes para hacer cubrimiento regional de estos hechos, y toman la información de internet” (p. 80).

Conflictos sin memoria

De acuerdo con algunos participantes, los medios masivos y las instituciones del Estado poco han aportado en la construcción de una memoria colectiva que contribuya a la superación del conflicto y la construcción de paz, y hacen hincapié en “la necesidad de trabajar las raíces, las historias de tensión del conflicto” (C_71). Otros consideran que se deben dar a conocer “los miles de muertos del paramilitarismo que nunca fueron tratados por los medios masivos de comunicación locales y regionales, y cuando lo hicieron fue de una manera distorsionada” (C_70).

Opinión pública incipiente

Este aparte trata sobre la formación de los ciudadanos como opinión pública frente a los contenidos mediáticos e institucionales. Uno de los entrevistados afirma que “al periodismo no le interesan ni la profundidad ni los temas, sino la actualidad de la noticia, lo mediático” (C_17), y se complementa con otro que considera que “esto genera un vacío

muy grande sobre la incidencia que pueden tener la comunicación y el periodismo en la conciencia y la opinión pública. Hay una falencia muy grande de mensajes y de visiones desde el periodismo” (C_74), “se miran muchas cosas noticiosas, pero casi ninguna tiene profundidad. Hace falta profundidad porque solo se hacen cosas muy puntuales, como muy de titular” (C_18).

Oportunidades de información y comunicación

Esta categoría concibe como oportunidades aquellos medios, experiencias o actores sociales que representan un potencial en su función informativa o comunicativa relacionada con el conflicto armado y la paz. Se consultó sobre: “¿Con qué fortalezas cuenta el departamento de Nariño (recursos, medios, personas, experiencias, etc.) para impulsar un proceso de información y comunicación en el tema de paz y posconflicto?” y “¿Qué espacios o estrategias de comunicación e información serían los más adecuados para promover el postconflicto, con elementos como el perdón, la reconciliación, la justicia, la convivencia, la reconstrucción, el diálogo y la participación?”. De este aparte emergieron dos subcategorías: *medios locales* y *lo local como lugar de enunciación*.

Medios locales

Algunos participantes reconocen que “hay intentos de pequeños grupos invisibles que tratan de hacer una comunicación alternativa, pero sus impactos ante la sociedad son mínimos. Las organizaciones sociales tienen sus periódicos, sus emisoras comunitarias, las redes sociales” (C_25). También afirman:

Desde el conflicto, los colectivos independientes y las emisoras comunitarias han dado mayor profundidad, incluso, que los periódicos o emisoras de corte privado. Creo que lo alternativo y lo comunitario han funcionado mejor que otros medios. El Fondo Mixto de Cultura tiene la capacidad técnica, las personas y un estilo diferente de contar las cosas. (C_26)

Se sostiene, además, que es necesario dar “mucho apoyo a los medios de comunicación alternativos, a las emisoras comunitarias” (C_27), y se destaca la labor informativa de espacios locales y regionales como “ideas en movimiento, el programa de Simana [Sindicato del Magisterio de Nariño], el programa de la CUT [Central Unitaria de Trabajadores] que han permitido llegar a los diferentes sectores de la población” (C_30).

Lo local como lugar de enunciación

Los entrevistados otorgan un protagonismo importante a lo local como lugar de producción de sentidos y como interlocutores válidos en los procesos de comunicación en la construcción de paz. Uno de ellos afirma: “... voluntad de la gente existe, pero se carece de instrumentos que permitan que los convoquen precisamente a los grandes debates” (C_31).

También afirman la idea de integrar otros sectores, “pensar en alianzas estratégicas del sector de la cultura, música, etc., mirar en qué barrios se puede iniciar un proceso de intervención” (C_32). Y “se debería hacer esa conexión de lo local y lo nacional para no hacer del conflicto un fenómeno lejano o ajeno a nuestro municipio” (C_33). Finalmente, otros aluden:

Es necesario que la participación de los medios sea muy visible en estos escenarios. La sociedad civil se manifiesta en foros, se manifiesta en congresos, se manifiesta también en la calle y ahí es donde los medios de comunicación pueden confluír, informar e informarse acerca de lo que los colombianos estamos pensando sobre el tema del conflicto y su solución política. (C_34)

En torno al debate comunicacional de la paz

Los resultados se organizan con base en las categorías de análisis propuestas desde un enfoque de planificación estratégica, y a partir de ellas se desprenden unas subcategorías emergentes de los fragmentos analizados que permiten colegir un

enfoque de ciudadanías comunicativas en cuatro ámbitos pertinentes para un abordaje histórico, situacional y complejo del conflicto armado y la paz en el departamento de Nariño.

Un primer aspecto de los resultados establece la existencia de una precaria diversidad en la difusión de información a través de los medios masivos como consecuencia de la consulta restringida a fuentes institucionales sin la posibilidad de contraste con otras fuentes. Esta situación favorece la manipulación y superficialidad en el tratamiento informativo como elementos sustantivos en la consolidación de una agenda monodiscursiva en los medios, lo que pone en entredicho la confiabilidad del ejercicio periodístico y la objetividad de sus contenidos.

De acuerdo con algunos entrevistados, a esto contribuye la presencia hegemónica de un ambiente de “institucionalización” mediática centro-nacional que transfiere a regiones y localidades lineamientos sobre temas prioritarios, formatos y dinámicas en la producción y difusión, cuyo eje estructurante es la lógica de competencia del mercado informativo (Beltrán, 1991), y han hecho de las violencias y el conflicto su principal mercancía.

A esta lógica se suma la inmediatez noticiosa, que minimiza y fragmenta los hechos locales dejando por fuera la amplitud y la profundidad. De esta manera la representación mediática de los hechos locales se percibe ajena, artificial y parcializada, lo que genera un sentido de exclusión informativa en una compleja tensión del centro a la periferia. Aquí subyace la idea sobre el poder que ejercen propietarios, directivos de medios, instituciones gubernamentales, agrupaciones políticas y líderes de opinión por legitimarse como “voces oficiales” para promover sentidos hegemónicos de la realidad, como sostiene Castells al referirse al poder del discurso de los medios masivos (2009).

De acuerdo con el enfoque de ciudadanías comunicativas propuesto, esta situación vulnera el derecho a una información amplia, objetiva y profunda sobre los hechos, a la vez que desconoce las necesidades informativas de los ciudadanos y el papel de lo local en la configuración de las agendas mediáticas.

Complementariamente, un segundo asunto muestra la paz como un tema invisibilizado o tenue en los escenarios mediáticos y sociales, debido a la incompreensión sobre la génesis del conflicto armado y a la imposibilidad de acoger los sentidos de paz que se gestan en lo local, así como al poco interés temático para los medios masivos. La paz aparece como algo complejo, constituido por múltiples factores que no logran ser aprehendidos de forma integral en la concreción de los acontecimientos mediáticos e institucionales, pero que, para algunos entrevistados, se manifiesta con claridad en la cotidianidad de relaciones axiológicas y prácticas culturales de pueblos y comunidades. Y así la invisibilización de la paz aparece como un mecanismo de ocultamiento de subjetividades y expresividades, particularmente de las víctimas afectadas por el conflicto armado, quienes no cuentan con condiciones (materiales, políticas y económicas) suficientes para asumir una interlocución válida y efectiva en los procesos informativos y comunicativos.

En el marco de las ciudadanías comunicativas, la visibilidad comunicacional se concibe como el ámbito de apropiación de lo público y el encuentro democrático de voces de los ciudadanos para la toma de decisiones. Por ello, la mayoría de entrevistados coinciden en la necesidad de abrir espacios de diálogo y participación en escenarios públicos donde confluyan pluralidad de voces ciudadanas en torno al conflicto armado y la paz en el departamento. La visibilidad informativa y comunicacional implica un reconocimiento pleno de subjetividades y colectividades, de sus narrativas e imaginarios, de sus voces y prácticas. Por ello resultan significativas las respuestas que proponen el diálogo público como elemento para superar el esquema autoritario, direccional y excluyente del modelo informativo, que apunte a procesos comunicativos que reconozcan como interlocutores válidos a la diversidad de culturas, pueblos y comunidades del territorio nariñense. Las ciudadanías comunicativas otorgan importancia a lo público como escenario de encuentros donde operan los sujetos que con su sabiduría y

experiencias “permitan mejorar su eficiencia sin agredir su cultura” (Calvelo, 1998).

Un tercer aspecto de los hallazgos resalta un sentimiento de autorreconocimiento de lo local como lugar de enunciación y producción de sentido, y, por lo tanto, la importancia de escuchar *otras* voces que narren los hechos del conflicto armado y propongan caminos para la paz. Se exige legitimar a los sujetos en las singularidades de los territorios directamente afectados por la problemática y promover la idea de descentración del monopolio informativo, lo que abre el camino a la legitimidad social de otras experiencias y propuestas informativas desde la región y la localidad como potenciales agentes de transformación en la construcción de paz. Dar prioridad a lo local significa descentralizar el poder a las regiones y localidades y avanzar hacia un poder transversal que ubica lo local en un entramado de diálogos multidimensionales y encuentros espacio-temporales en torno a la construcción de la paz. Esto implica “la participación de la población en la toma de decisiones inherentes a la paz”, pues “el fortalecimiento de la democracia es posible en tanto se les proporcione información, incentivos y canales de intercomunicación para diagnosticar problemas y plantear acuerdos” (Cornelio & González, 2010, p. 83).

Lo territorial y cultural, en términos de lo local y regional, ofrecen un panorama promisorio para comprender e impulsar acciones desde un enfoque de ciudadanía comunicativas que integre la expresividad, la informatividad, la comunicabilidad y la receptividad a través de representaciones y prácticas de paz a partir de los imaginarios culturales de los nariñenses. Ello significa, según los entrevistados, fortalecer los procesos de paz desde una información y una comunicación con enfoque pacifista o desde abajo, que vincule los diversos ámbitos y escenarios de enunciación.

Un cuarto asunto de los resultados evidencia que los contenidos que transmiten los medios generan un conflicto sin memoria, es decir, un efecto de ocultamiento de los recuerdos, narraciones, prácticas, silencios y saberes de las víctimas y

los ciudadanos. Por ello, se reclama a los medios y a las instituciones sociales el derecho a elaborar memoria sobre lo ocurrido en el conflicto armado para reconocerse en los sufrimientos y vivencias que permitan construir sentidos viables de convivencia y bienestar. Desde las ciudadanías comunicativas la memoria es un trabajo que recupera el protagonismo y las voces de las culturas y las comunidades, a la vez que opera como un dispositivo regulador de los conflictos sociales.

Finalmente, estas líneas abren la posibilidad para perfilar la construcción de una Agenda de Paz en Nariño desde un enfoque de ciudadanía comunicativas con base en cuatro aspectos: un descentramiento de la hegemonía informativa en los medios masivos, una resignificación del papel de los medios locales y regionales, la exigencia de participación e inclusión de *otras* voces, versiones y visiones en la esfera pública y un llamado a propiciar condiciones pedagógicas y de memoria colectiva sobre una cultura de paz duradera.

En los resultados se articula la *expresividad* como primer nivel de las ciudadanías comunicativas, en la idea de sugerir la creación de escenarios públicos locales y regionales para el diálogo sobre las memorias del conflicto armado y la pluralidad de voces que sirvan para la construcción de una paz plena y sostenible, no solo con el cese de la violencia armada, sino con condiciones dignas y justas para las víctimas. Este nivel incluye la expresión múltiple y diversa tanto en lo mediático como en otros espacios de los territorios culturales y cotidianos de los nariñenses. Este reconocimiento “desde abajo”, apunta a la necesidad de gestionar la *informatividad*, como un segundo nivel de las ciudadanías comunicativas, en una dirección que replantee la univocidad y oficialidad de fuentes de información, que desconcentre el predominio noticioso y que impulse otros formatos que posibiliten el análisis y el debate en torno a los temas del conflicto armado y la paz. De ahí que el enfoque de ciudadanía comunicativas, en su tercer nivel, que hemos denominado *comunicabilidad*, se asume como un proceso complejo que sincroniza medios, actores

y relaciones, que dinamiza la producción de sentidos a partir del encuentro y la interacción entre culturas, grupos humanos y sectores ciudadanos reconociéndolos como autores e interlocutores legítimos dentro de un contexto histórico y sociocultural. La *receptividad*, como cuarto nivel de las ciudadanías comunicativas, infiere una reiterada demanda por una “pedagogía del conflicto y la paz”, donde se exige a los medios y a las instituciones del gobierno tomar acciones orientadas a una función educativa que aporten a la formación de una opinión pública crítica y propositiva en la construcción de la Agenda de Paz de Nariño.

Estos elementos orientan un sentido de *ciudadanías comunicativas* que apuntan a transformar los procesos informativos y comunicativos tanto en los medios masivos como en los espacios sociales de comunicación, lo que concuerda con lo propuesto por Matta (2005), Camacho (2005), Rodríguez (2009), Tamayo (2012) y Segura (2008), en relación con la apropiación ciudadana de derechos, libertades y prácticas de información y comunicación que se articulen con los derechos sociales, civiles, políticos y culturales que subyacen en un proceso integral e integrado de superación del conflicto armado y construcción de una paz sostenible.

A manera de conclusión

La definición y puesta en marcha de una Agenda de Paz para el departamento de Nariño requiere un enfoque de ciudadanías comunicativas que tome en cuenta lo territorial, lo cultural y lo sociopolítico como dinamizadores transversales de estrategias informativas y comunicativas orientadas a superar el conflicto armado y viabilizar la construcción de paz.

Desde la *informatividad*, como primer nivel, es necesario romper el modelo informacional direccionado por intereses hegemónicos que impone contenidos mediáticos y dinámicas de producción informativa, y animar la creación de un escenario de pluralidad informativa que tome en cuenta

las versiones de los hechos desde las víctimas, la sociedad civil y los movimientos sociales.

Del lado de la *expresividad* se requiere propiciar espacios públicos mediáticos y sociales desde lo local y lo regional, que dinamicen la palabra y las voces de diversos actores sociales del departamento afectados por el conflicto armado, así como de organizaciones comprometidas con la construcción de una paz sostenible.

La *comunicabilidad*, como un tercer nivel, promueve la creación de escenarios plurales de intercambio, interacción y construcción conjunta de procesos informativos y comunicativos que minimicen las relaciones asimétricas de poder entre las víctimas y la sociedad civil frente a los actores armados, las instituciones, los medios masivos y los líderes de opinión. Este nivel busca afrontar los excesos del poder y la exclusión mediante el reconocimiento de los otros como interlocutores válidos, la promoción de la participación de las comunidades, el intercambio de ideas y la toma concertada de las decisiones.

La *receptividad* es uno de los niveles con menor incidencia en los procesos comunicacionales; su importancia radica en resignificar los contenidos que difunden los medios y las instituciones sociales mediante acciones de consumo activo y formación crítica de audiencias. Este requerimiento de una formación activa y crítica de los receptores garantiza una contraparte que interpele y movilice acciones frente a lo que ofrecen los medios masivos, y por lo tanto se constituye en mecanismo de control y regulación de la información que se produce y circula sobre los temas del conflicto armado y la paz.

Estos cuatro niveles configuran un enfoque de *ciudadanías comunicativas* que permite concebir la construcción de una Agenda de Paz que reconoce en sus prácticas la diversidad cultural, el respeto a las diferencias, el acceso equitativo a la información, la gestión de la participación y la toma de decisiones concertadas como elementos transversales y trascendentales para la superación del conflicto armado y la construcción de una paz amplia, justa y duradera para los nariñenses.

Referencias

- Aguiló, A. (2009). La ciudadanía como proceso de emancipación: Retos para el ejercicio de ciudadanías de alta intensidad. *Astrolabio. Revista internacional de filosofía*, (9), 13-24. Recuperado de <http://www.ub.edu/astrolabio/Articulos9/DEF/Aguilo.pdf>
- Beltrán, L. R. (1991). *Adiós a Aristóteles: la comunicación horizontal. Rebelión*. Recuperado de <http://www.rebellion.org/docs/54654.pdf>
- Calvelo, M. (1998). Los modelos de información y de comunicación. El modelo de interlocución: un nuevo paradigma de comunicación. En *Departamento de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO)*. Recuperado de <http://www.fao.org/sd/spdirect/cdanoo22.htm>
- Camacho, C. A. (2005). América Latina, en el reto de construir puentes con y entre las ciudadanías. *Revista Aportes Andinos*. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/758>
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castillo, D. (1990). *Diagnóstico de la comunicación*. Quito: CIESPAL.
- Cornelio C., & González D. (2010). Democratizar la comunicación: condición necesaria para la construcción de una cultura de paz. *Espacios Públicos*, 13(29), 82-98.
- De Sousa Santos, B. (2004). *Democracia de alta intensidad. Apuntes para democratizar la democracia*. Recuperado de http://www.oep.org.bo/centro_doc/cuadernos_dia/cuaderno_dia5_democracia.pdf
- Donais, T. (2011). ¿Empoderamiento o imposición? Dilemas sobre la apropiación local en los Procesos de construcción de Paz Posconflictos. *Revista Relaciones Internacionales*, (16). Recuperado de <http://www.relacionesinternacionales.info/ojs/article/download/268/233.pdf>
- Fisas, V. (1998). *Una cultura de paz*. Recuperado de http://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/una_cpaz.pdf
- Galtung, J. (2003). *Cultura de la violencia*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/175483674/100-Violencia-Cultural-Johan-Galtung>
- Hageraats, B., & Kotomska, M. (2008). La construcción de la paz y la guerra contra el terrorismo: ¿Conflicto de intereses? *Revista Relaciones Internacionales*, (9). Recuperado de <http://www.relacionesinternacionales.info/ojs/article/download/123/114.pdf>
- Serrano, J. (1997). Medios de comunicación y educación. Hacia una cultura comunicativa. *Comunicar*, (8), 17-24. Recuperado de <http://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=8&articulo=08-1997-05>
- Jelin, E. (2001). *Trabajos de la memoria: De qué hablamos cuando hablamos de memoria*. Recuperado de <http://www.memoriavisible.com/2011/05/elizabeth-jelin-fragmentos-de-una-biografia/>
- Lira, L. (2006). *Revalorización de la planificación del desarrollo*. Serie Gestión Pública. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- Martín-Barbero, J. (1998). *De los medios a las mediaciones*. Bogotá: Convenio Andrés Bello.
- Martínez, O., & Burgos, P. (2013). *Informe sobre diseño de estrategia de comunicación para la construcción de paz en Nariño*. Pasto: Gobernación de Nariño.
- Massoni, S. (2008). Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. *FISEC-Estrategias*, IV(10), 45-56.
- Matta, M. C. (2005). *Condiciones objetivas y subjetivas para el desarrollo de las ciudadanías comunicativas*. Bogotá: Centro de Competencia en Comunicación para América Latina.

- Mejías Sandía, C., & Henríquez, P. (2012). La ciudadanía como co-construcción de espacios de participación en lo público. *Sociologías*, 14 (31), 192-213.
- Muñoz, F. A. (2000). *La paz imperfecta*. Instituto de la Paz y los Conflictos. Universidad de Granada. Recuperado de <http://www.ugr.es/~eirene/eirene/Imperfecta.pdf>
- Muñoz, G. (2006). *La comunicación en los mundos de vida juveniles: hacia una ciudadanía comunicativa*. (Tesis inédita de doctorado). Universidad de Manizales-CINDE, Manizales, Colombia.
- Observatorio Nacional de Paz. (2012). *Prácticas populares de transformación de conflictos, experiencias de articulación en cuatro regiones de Colombia*. Bogotá: Planeta paz.
- Organización de Naciones Unidas. (1999). *Declaración sobre una cultura de paz*. Recuperado de <http://www.unesco.org/cpp/uk/projects/sun-cofp.pdf>
- Pasquali, A. (1990). *Comprender la comunicación*. Caracas: Monte de Ávila.
- Redprodepaz. (2014). *Tercera monografía, Departamento de Nariño*. Fundación Paz & Reconciliación. Recuperado de <http://www.pares.com.co/wp-content/uploads/2014/03/INFORME-NARI%C3%91O-REDPRODEPAZ-Y-PAZ-Y-RECONCILIACI%C3%93N.pdf>
- Rettberg, A. (2012). *Construcción de paz en Colombia*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Rodríguez, C. (2009). De medios alternativos a medios ciudadanos: trayectoria teórica de un término. *Folios*, (21), 13-25.
- Scolari, C. (2009). *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: Gedisa.
- Segura, M. S. (2008). Comunicación y ciudadanía en los estudios latinoamericanos de comunicación. *Pensares*, (5), 705-723.
- Serrano, J. (1997). Medios de comunicación y educación. Hacia una cultura comunicativa. *Comunicar*, (8), 17-24. Recuperado de <http://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=8&articulo=08-1997-05>
- Tamayo Gómez, C. A. (2012). Communicative citizenship, preliminary approaches. *Signo y Pensamiento*, 31(60), 106-128.
- Valles, M. S. (1998). *Técnicas cualitativas de investigación social, reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

Notas

1. De acuerdo con la propuesta del ILPES, este proceso comenzó respondiendo tres preguntas: ¿dónde estamos hoy?, ¿a dónde queremos ir? y ¿cómo podemos llegar adonde queremos ir? Desde estas preguntas se estructuraron las categorías de análisis del diagnóstico comunicacional.
2. Como parte del proceso de organización y análisis de los datos, los fragmentos tomados de las entrevistas han sido codificados con la letra C, que alude a "corte", seguida de un guion bajo y un número de dos dígitos, por ejemplo: (C_05).