



## Observatorio de comunicación sin daño Reporte comparativo 2019 – 2020 - 2021

### Sobre el observatorio

Desde 2019, la Facultad de Comunicación y Lenguaje y la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Javeriana conformaron un observatorio para examinar si las esferas públicas que transitamos cotidianamente, y que ayudamos a construir, se configuran desde los prismas de la reconciliación, la convivencia y la salud mental. En concreto, observamos contenidos de los medios de comunicación, diálogos en redes sociales y relatos de vida.

La metodología ha consistido en seleccionar una muestra de medios de comunicación en televisión, radio y prensa web (relatos mediáticos) y una muestra de redes sociales -principalmente, Twitter, y con una baja representación, Instagram en 2020- (relatos digitales). Cada año hemos establecido una temática a tratar, de acuerdo con los principales temas de interés nacional y los enfoques del proyecto.

Después de tres años, debemos insistir en la necesidad de fusionar los prismas de la reconciliación, la convivencia y la salud mental en nuestras prácticas de comunicación. No importa el lugar en que nos ubiquemos: como medio de comunicación, como líder comunitario, como líder de opinión o como ciudadano-internauta, vicios como la legitimación de las violencias, **el uso reiterado de estigmas o generalizaciones, la reproducción de visiones polarizantes o catastróficas, entre otros, siguen habitando nuestros espacios públicos y erosionan las posibilidades de construir una convivencia sólida y de favorecer la salud mental.**

A continuación, presentamos un resumen comparativo de los principales datos encontrados en 2019, 2020 y 2021, dividido por el tipo de relato<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Debido al confinamiento que impuso la pandemia por Covid-19, en las ediciones de 2020 y 2021 no fue posible incluir relatos vitales, ya que estos involucran trabajo de campo y entrevistas presenciales. Por esta razón, el presente informe comparativo solo incluye los relatos digitales y mediáticos, que son los que permitieron el análisis comparativo por su disponibilidad de datos en los tres años estudiados.

## Relatos mediáticos

Categoría <sup>2</sup>	Observatorio 2019 Tema: Acuerdo de paz Muestra: 90 piezas mediáticas	Observatorio 2020 Tema: Pandemia Muestra: 285 piezas mediáticas	Observatorio 2021 Tema: Protesta social Muestra: 80 piezas mediáticas
<b>Calidad de la información y el lenguaje</b>	Más de la mitad de las piezas no presentan contexto con otros sucesos (54,4% de los relatos registrados), aunque en algunos casos posee relación con hechos similares (28,9%) o es una consecuencia de una situación precedente (17,8%).	Los 285 relatos proporcionan un contexto informativo. Se cuentan las consecuencias de un hecho precedente (72,6% de los casos registrados), además de construir, en menor medida, antecedentes de un hecho posterior (12,6%) o dar a conocer relación con otros hechos similares (11,2%).	Proporciona un contexto informativo donde se cuentan las consecuencias de un hecho precedente (51,7% de los casos registrados) y también, en menor medida, se construyen antecedentes de un hecho (23,3%) o dan a conocer la versión opuesta/alternativa al hecho (13,3%).
	Es una información coherente, sencilla/directa (97%), no acude a calificativos, estereotipos o lugares comunes.	Es una información coherente, sencilla/directa (no acude a calificativos, estereotipos o lugares comunes). No hay presencia de lenguaje machista/sexista, clasista, xenófobo, racista en prácticamente todos los registros (98%).	Aunque usa términos sencillos/directos en un 55% de los casos, hay uso de lugares comunes (en 13,3% de los casos), generalizaciones (en 11,7% de casos) y en algunos casos, prejuicios (10%) o recursos literarios para calificar las situaciones (8,3%).
	Se observan enfoques neutros (86,7%), evitando recursos sensacionalistas (el 100% de los relatos acuden a este aspecto ético).	Se observan enfoques neutros (69,5%), con presencia de herramientas de ética periodística (en el 83,2% de los relatos registrados), evitando recursos sensacionalistas, mencionando las fuentes de origen de las fotografías o montajes, respetando la presunción de inocencia y el debido proceso dentro de lo que cuenta,	La información se presenta con enfoques neutros en la mitad de los casos (48,3%), aunque con una importante presencia de enfoques parcializados (30% de los registros).

<sup>2</sup> La ausencia de datos en algunas categorías se debe a los cambios que ha sufrido el instrumento de análisis entre un año y otro.

		además divide información noticiosa frente a la información comercial.	
<b>Manejo de las fuentes</b>	Los relatos mediáticos registrados poseen solo una fuente en el 52,2% de los casos; dos (26,7%) o tres fuentes (10%), aunque en un porcentaje ciertamente importante (10%) no citan fuentes.	Acuden a una fuente el 38,2% de los casos; se presentan dos (27,4%) y tres o más fuentes (28,4%) en gran proporción, aunque en un porcentaje bajo pero importante (6%), no se citan fuentes. Estas están identificadas en gran proporción (78,9% de los casos).	A pesar de acudir y mencionar una fuente en el 28,3% de los casos, se presentan dos (en el 26,7% de los casos) y tres o más fuentes (36,6%) en gran proporción (en 38 casos hay 2 o más fuentes).
	Hablan víctimas (en el 21,1% de los casos registrados) y/o instituciones (directores de entidades que hablan en un 12,2). En gran parte de los relatos, a su vez, se habla sobre grupos de víctimas (58,9%) y en algunos casos sobre desmovilizados (solo 5 casos registrados).	Hablan prestadores de servicios de salud (en el 15,9% de los casos registrados), además de ministros, ministerios u oenegés (en un 8,8%). También aparecen otros actores como fuentes primarias: alcaldes, institutos/grupos de investigación, personal de apoyo en las instituciones de salud o gente del común. En complemento, se presentan informes gubernamentales (32,7%) o documentos judiciales (11,3%) como fuentes secundarias.	Hablan agentes del Estado (en el 41,7%), además de gente del común (38,3%). También aparecen otros actores como fuentes: estudiantes, líderes sociales, medios de comunicación o movimientos sociales. En complemento, no hay presentación de fuentes documentales o secundarias.
<b>Cosmovisión</b>		No comunica con una visión polarizante (bueno / malo, correcto / incorrecto, negro / blanco) el 74% de casos, sin embargo.	Poseen una visión polarizante (bueno/malo, correcto/incorrecto, negro/blanco) para contar las historias (en el 51,6% de casos -31 registros- se presenta esta visión).
		Priorizan un enfoque pesimista o catastrófico en el 31,9% de casos, lo cual no ocurre en la mayoría, 189 rastreos. Dan espacio a soluciones o posiciones esperanzadoras en 121 casos (42,4%), lo cual significa ausencia importante de este escenario en el 54%.	Dan espacio a soluciones o posiciones esperanzadoras 22 de las piezas (36,6%). En el 40% (24 casos) se resaltan formas de interacción social, convivencia pacífica, o iniciativas individuales y colectivas que ayudan a resolver conflictos.

<p><b>Dignificación</b></p>	<p>Se observa una gran tendencia de las piezas mediáticas sistematizadas a dignificar a la persona (en un 76,7% de los casos). Reconocen al otro como interlocutor válido.</p>	<p>El 81% de los casos no sugiere que las víctimas sean culpables de los hechos victimizantes que han padecido. El 77,1% no compara injusticias y sufrimientos para jerarquizarlos, mientras que solo un poco más de la mitad (59,3%) reconoce a las víctimas o personas vulneradas como miembro de una comunidad que también se vio afectada.</p>	<p>El 76,6% de las piezas (46 registros) no sugieren que las víctimas sean culpables de los hechos victimizantes que han padecido. No compara injusticias y sufrimientos para jerarquizarlos el 68,3% (41 registros). Sin embargo, solo reconoce a las víctimas o personas vulneradas como miembro de una comunidad que también se vio afectada en el 45%.</p>
		<p>Se visibiliza al agresor más allá del suceso victimizante en el 59,6% de los casos. A su vez, solo el 31,9% expone las razones, contextos y objetivos que condujeron al suceso victimizante. No utiliza etiquetas o estigmas para referirse al agresor (monstruo, sociópata, desadaptado, hampón) el 67,7% de las piezas.</p>	<p>Se visibiliza a los agresores más allá del suceso victimizante en muy pocos casos: solo en 3 registros (0,05%). No utiliza etiquetas o estigmas para referirse al agresor (monstruo, sociópata, desadaptado, hampón) el 56,6% de las piezas (34 registros), pero sí lo hace el 35% (21 casos).</p>
		<p>Solo el 28,7% de los casos deslegitima la violencia como forma de interacción social y resolución de conflictos.</p>	<p>Solo el 35% de los casos deslegitima la violencia como forma de interacción social y resolución de conflictos.</p>
<p><b>Manejo específico del tema</b></p>	<p>El 54,4% de las piezas acude a la construcción de memoria. Se establece indagación o intención por esclarecer la verdad a través de la reparación.</p>	<p>Se transmite información sobre las enfermedades basada en hechos y no en miedos solamente en el 24,9% de los casos. En el 34,9% se presentan respecto a miedos.</p>	<p>Reconoce la protesta como un derecho ciudadano un 38,3% del total registrado (23).</p>
	<p>El 52,2% se refiere y nombra sin daño a quienes han participado activamente en el conflicto armado y hoy se han sometido a la Justicia Especial para la Paz (pasado-</p>	<p>El 69,4% no amplifica las voces de quienes hablan desde el desconocimiento o la desinformación y el 58,6% no irrespeta la privacidad de los pacientes.</p>	<p>La mitad de la muestra no estigmatiza a los actores de la protesta en grupos o sectores (vándalos, “gente de bien”), ni tampoco señala culpables sin soporte (ambas características en un 51,6% de los casos).</p>



	presente-futuro). No viola la presunción de inocencia ni el debido proceso.		
	El 46,7% emplea una narrativa del posacuerdo en la que se transforman rótulos discriminatorios hacia un lenguaje incluyente.	Solo el 11,2% trabaja por derribar mitos sobre la enfermedad.	Se diferencia entre los actores que acuden a la violencia y los que no, en el 36,6% de las piezas. El 43% de incluye descripciones tanto de hechos violentos como de manifestaciones pacíficas.

## Relatos digitales

Categoría <sup>3</sup>	Observatorio 2019 Tema: Acuerdo de paz Muestra: 18 cuentas de líderes de opinión en Twitter	Observatorio 2020 Tema: Pandemia Muestra: 102 publicaciones en Twitter e Instagram, con sus 2.761 respuestas <sup>4</sup>	Observatorio 2021 Tema: Protesta social Muestra: 80 trinos y sus 1.600 respuestas
<b>Calidad del lenguaje</b>	El lenguaje que usan es sencillo y directo en un 44%, seguido del uso de lugares comunes en un 22%.	La mayoría maneja términos sencillos o directos (95,1% en piezas y 100% en comentarios). A la vez, usan generalizaciones o palabras totalizantes (17.6% en piezas y 71.5% en comentarios). Otras opciones como el uso de calificativos (63.7%) y el uso excesivo/exclusivo de groserías (58.8%) resaltan para el campo de las interacciones.	Mientras que en los trinos iniciales la gran mayoría maneja términos sencillos o directos (90%) y aspectos como las generalizaciones o calificativos se dan en una importante porción (50% y 41%, respectivamente), en los comentarios las generalizaciones tienen una preponderancia superior (45%) al uso de términos sencillos o directos (38%), calificativos (37%) y groserías (34%).
	Si bien todos conocen el contexto del tema porque al ser líderes de opinión (políticos, periodistas y académicos) han participado en la construcción, en sus textos no dan contexto a las temáticas, sólo se dedican a expresar su opinión y a mostrar a sus seguidores si están a favor o en contra.	El 51% de las piezas digitales analizadas no genera ningún contexto.	El 60% de los trinos describe antecedentes del hecho, el 28% no genera ningún contexto y el 8% construye relación con otros hechos. Además, el 74% de las piezas no usa fuentes para sustentar la información.
<b>Enfoque</b>	En más del 60% buscan informar de manera unidireccional sobre el tema teniendo en	Puntean la intención de denunciar con el 39.2%, la de visibilizar con el 32.3% y la de	Puntean la intención de expresar/opinar con el 43%, de visibilizar con el 22% y de

<sup>3</sup> La ausencia de datos en algunas categorías se debe a los cambios que ha sufrido el instrumento de análisis entre un año y otro.

<sup>4</sup> Tanto en 2020, como en 2021, se analizaron una serie de trinos o posts de Instagram (solo 2020) relacionados con el tema de cada año, a los cuales llamamos piezas o publicaciones iniciales. Además, se incluyeron en el análisis algunos de los comentarios o respuestas de otros usuarios que recibieron esas publicaciones iniciales; a estas las llamamos interacciones o comentarios.

	<p>cuenta su postura personal. En la mayoría de los casos muestran reacciones y opiniones (60%). Seguido de una descripción de los acontecimientos en un 22%.</p>	<p>informar con el 20.5%. Las finalidades menos recurrentes son movilizar y enseñar con el 5.8% y el 1.9% respectivamente</p>	<p>denunciar con el 21%. Las finalidades menos recurrentes son informar y movilizar con el 8% y el 3% respectivamente.</p>
		<p>Acerca de los focos de reacción de las interacciones, el 97% de los comentarios responden sobre el hito en particular, el 82.3%, sobre el posteo inicial, y el 76.4% sobre un actor específico.</p>	<p>El 46% de las respuestas plantea su comentario sobre un actor en específico; el 41%, sobre el trino inicial; y el 39% sobre el hecho narrado. Por lo general, a mayor reacción a un actor en específico, mayor el nivel de polarización y el uso de calificativos en la conversación.</p>
<b>Emociones</b>	<p>En un 50% mostraron enfado frente al tema (ya sea porque estuvieron a favor o en contra del tema). Es importante que por la extensión (280 caracteres) y por el tipo de plataforma, es común que se muestren emociones (72%), por encima de razonamientos.</p>	<p>Las emociones predominantes en las piezas son: disgusto con 59.8%, tristeza con 40.2% e ira con 32.4%. Algo similar ocurre en las interacciones, pero con porcentajes más elevados: disgusto con 93.1%, ira con 85.2% y tristeza con 77.4%.</p>	<p>Las emociones predominantes en las piezas son: la ira (55%), el disgusto (50%) y la tristeza (26%). Algo similar ocurre en los comentarios, pero con porcentajes más elevados: disgusto (88%), ira (83%) y tristeza (48%).</p>
		<p>En los comentarios, el 98% concuerda con respuestas emocionales, el 74.5% argumentativas, el 62.7% propositivas; el 62.7% con el matoneo y el 46% con justificación.</p>	<p>En los comentarios, el 53% responde desde la emoción, el 45% desde el matoneo, el 22% lo hace justificando, el 18% con argumentos y el 17% propositivamente.</p>
<b>Cosmovisión</b>	<p>Los líderes de opinión, en su mayoría, sólo presentan las percepciones desde un solo lado, ya sea el positivo o el negativo, sin dejar lugar a mostrar los diferentes ángulos.</p>	<p>El 51,9% de las piezas y el 80.3% de las interacciones contienen visiones polarizantes; es decir, recurren a categorías binarias como bueno/malo, correcto/incorrecto o blanco/negro.</p>	<p>E 75% de las piezas y el 51% de los comentarios contiene visiones polarizantes, es decir, recurren a categorías binarias como bueno/malo, correcto/ incorrecto o blanco/negro.</p>

		El 50.9% de las piezas y el 53.9% de las interacciones priorizan un enfoque pesimista o catastrófico. El 19.6% de las piezas y el 50.9% de las interacciones brindan espacio a soluciones esperanzadoras.	El 64% de las piezas y el 40% de los comentarios priorizan enfoques pesimistas o catastróficos. En contraste, apenas el 26% de las piezas y el 18% de los comentarios brinda espacio a soluciones esperanzadoras.
<b>Dignificación</b>	En un 33% hablan desde su rol. De hecho, es un lugar para reiterar ese rol que ocupan frente a sus seguidores. En muchos casos los líderes se muestran como protagonistas del relato. Es decir, ellos son centro del relato y el antagonista es todo aquel que piensa diferente.	El 77.4% no desplaza la mirada del horror hacia puntos comunes de encuentro y el 69.6% no resalta formas de interacción social y convivencia pacífica. El panorama no mejora en el campo de las interacciones: el 73.5% muestran el fenómeno de la violencia como un callejón sin salida.	En los comentarios, el 41% señala culpables sin soporte alguno, el 34% estigmatiza y el 31% muestra la violencia como un callejón sin salida.
		El 68.6% de los comentarios deslegitima la violencia como forma de interacción social, pero, al mismo tiempo, el 66.6% rechaza la violencia usando formas de expresión violenta.	El 38% de las piezas y el 25% de los comentarios rechaza la violencia como forma de interacción social; asimismo, el 25% de las piezas y el 40% de los comentarios termina usando formas de expresión violenta para rechazar la violencia.
<b>Manejo específico del tema</b>	Sobre este tema (la JEP) en un 50% de los casos se refieren al tema teniendo como centro la valoración de justicia o injusticia, según sea la postura que presenten.	El 42,2% no transmite información sobre la enfermedad basada en hechos.	El 86% no diferencia entre los actores que acuden y rehúyen de la violencia y el 76% no resalta formas de interacción social y convivencia pacífica que ayudarían a resolver los conflictos.
	No hacen un trabajo sobre el tema de memoria. En un 44% no hablan sobre una construcción de futuro y en un 38% no aplica la pregunta en el sentido de que el espacio no se usa con este fin.	Solo el 3,9% contribuye a las soluciones o a la pedagogía sobre la enfermedad.	El 48% reconoce la protesta como un derecho ciudadano.