

CUADERNO N° 1

# LAS FUENTES, EL CONTEXTO Y EL LENGUAJE

*Cuadernos para*  
**Comunicarnos sin daño**

MARISOL CANO BUSQUETS  
CARLOS GÓMEZ-RESTREPO  
MIRIAM FORERO ARIZA  
MARÍA JOSÉ SARMIENTO SUÁREZ

**e** editorial  
Pontificia Universidad  
JAVERIANA

---

Este documento hace parte del libro  
***Comunicarnos sin daño: Convivencia y salud mental***

Segunda Edición. 2020

Publicado por la Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

La colección “*Cuadernos para comunicarnos sin daño*” permite explorar por separado los principales aspectos que cubre el libro.

La publicación completa se puede ***descargar aquí***



---

**Las fuentes,**  
*el contexto*  
*y el lenguaje*

Si su intención es contribuir a la reconciliación, la convivencia y la promoción de la salud mental de los individuos y las comunidades a través de contenidos y piezas comunicativas, le sugerimos que sintonice sus agendas de investigación y opinión y sus prácticas de elaboración y transmisión de contenidos con las recomendaciones que encontrará a continuación.

### **Sobre la necesidad del contexto**

El contexto se refiere al tiempo y el lugar donde ocurrieron los hechos, a los sujetos sociales involucrados en los acontecimientos, los procesos que han dado lugar a lo sucedido, sus implicaciones humanas, sociales, económicas, políticas, ambientales y culturales y su influencia en el entorno.

Los fenómenos que afectan la convivencia de una comunidad y producen nuevas necesidades de reconciliación deben abordarse como procesos complejos, resultantes de la interacción de múltiples factores y contextos que les conceden particularidades nacionales, regionales y locales y que se traducen en efectos y en formas diversas de experimentarlas.

Esta idea nos advierte sobre el riesgo de simplificar la realidad y de dejar de lado las especificidades contextuales, los intereses en juego y la variedad de relaciones y dimensiones que atraviesan tanto a las crisis sociales como a su superación. Con frecuencia, en la búsqueda por hacer más sencillas o comprensibles las realidades, se cae en la tentación de ver el mundo como una simple coexistencia de opuestos. Sin embargo, esta visión promueve los conflictos al arraigar la polarización, desconoce las posibilidades de paz al concebir las posturas como bandos irreconciliables, deshumaniza al otro al ignorar sus intereses y motivaciones, conduce a malentendidos y favorece los intereses discursivos de unos pocos (01-08).

## **Recomendaciones**

- Procure hacer una investigación rigurosa y participativa. Considere que al descontextualizar y deshistorizar los hechos corre el riesgo de revictimizar, generar confusión o rechazo frente a posibilidades de comprensión mutua y superación; así mismo, puede incrementar estigmas o escalar conflictos.
- Investigue y evidencie las condiciones de vulnerabilidad que afrontaban las personas antes de ser victimizadas. Recuerde que la violencia física o directa no se da en el vacío, sino que suele ser resultado de violencias sociales, económicas y políticas. Eludir esta realidad comporta el riesgo de presentar los episodios de violencia o victimización como hechos criminales aislados, de negar su naturaleza sistemática y de ocultar su carga política.
- Trascienda lo episódico para investigar los antecedentes; los referentes territoriales, geográficos e históricos; y las articulaciones sociales, económicas, políticas, culturales, legales que subyacen a los episodios críticos de toda sociedad.
- Identifique los antecedentes que pudieron tener una relación de causalidad directa con respecto al hecho, y los que aportaron a moldearlo desde ángulos más lejanos.
- Consulte y contraste fuentes documentales, oficiales, expertas, académicas y testimoniales.
- Dé espacio a los puntos opuestos o complementarios de cada historia. Busque otros ángulos y diversos puntos de vista que permitan representar la realidad con todos sus colores, con sus particularidades, y no desde una visión de blanco/negro o desde la mirada de un solo actor.

- Tenga en cuenta que las distintas subjetividades y circunstancias particulares moldean el desarrollo de cada persona y, por tanto, sus decisiones, acciones y reacciones ante los hechos. Indague los contextos individuales, además de los colectivos.
- Tómese el tiempo necesario para investigar. La reconstrucción de los contextos necesita rigurosidad, paciencia y trabajo de campo.
- Analice los posibles impactos del suceso, tanto en lo colectivo como en lo individual.
- Compare situaciones, territorios y contextos similares para buscar aprendizajes y posibles soluciones.
- Pregúntese por qué ocurrieron los hechos. Esto le ayudará a recolectar la mayor cantidad de información posible del contexto para comprender los sucesos de manera integral.
- Indague la manera en que los sucesos significativos (positivos o negativos) han reconfigurado los contextos sociopolíticos de los territorios. No pierda de vista los poderes que allí confluyen, las tensiones entre diversos actores, así como las actividades y conflictos de intereses en los que sus habitantes están involucrados. Tenga presente que las víctimas o sus representantes también han entrado en el escenario público, político y que, a veces, sus actividades hacen parte de una trama que excede sus territorios o los intereses locales.
- Mantenga una mentalidad abierta. Una vez cosechado el contexto, es posible que la interpretación de los hechos y datos de la historia base, o incluso el enfoque, deban cambiar, aparecen nuevas prioridades y caen los prejuicios. De allí la importancia de indagar el contexto a profundidad.

## Caso: Estigmatización territorial

*Entre 1998 y 2002, el municipio de San Vicente del Caguán, Caquetá, hizo parte de la llamada zona de distensión, espacio que le fue otorgado a la guerrilla de las FARC-EP por el Gobierno nacional para adelantar las negociaciones de paz. El cubrimiento mediático de dichas negociaciones y de la zona de distensión condujo a que San Vicente del Caguán fuera estigmatizado como “territorio de las FARC-EP”, y a que sus habitantes fueran señalados como colaboradores o auxiliares de dicha guerrilla. Falencias en la información de contexto para comprender las verdaderas dinámicas de dicho territorio y las razones de su escogencia para los diálogos, contribuyeron a que en el imaginario colectivo del país se fijara la idea de ese municipio como “paraíso de las FARC-EP y tierra de guerrilleros”. Esto ocasionó que los sanvicentunos tuvieran miedo de ser reconocidos por su lugar de nacimiento, por lo que muchos optaron por desplazarse a otros municipios para que en los registros de nacimiento o en los documentos de identidad no apareciera el nombre de San Vicente del Caguán.*

La estigmatización territorial no solo impacta en quienes no han tenido ni tendrán una relación con el territorio, sino en los habitantes y en quienes entablan relaciones con ellos. El estigma de un territorio es una forma de deteriorar la identidad colectiva. Es una marca invisible, cuya amenaza se convierte en un criterio legítimo para evitar al otro, para impedir que se acerque y para tratar de mantenerlo lo más alejado posible. Una vez los habitantes del territorio conocen las descalificaciones o los juicios que recaen sobre ellos, deben aprender a enfrentar el modo como son tratados a causa de la estigmatización, lo que finalmente los lleva a ocultar o negar su lugar de procedencia y a sobrellevar el dolor y el miedo que causa la posibilidad de ser descubiertos. Tener que negar el lugar de procedencia es negar su propia identidad, negarse a sí mismos (09).

Si bien hay muchos estigmas que circulan en nuestra sociedad, aquellos que se irradian desde los medios de comunicación tienen la particularidad de legitimarlos en el espacio público, con el agravante de que no son difusos, sino que se refieren a un territorio y a una población identificable y localizada. El estigma territorial crea un sentimiento de indignidad que afecta la vida cotidiana, el vínculo entre espacio e individuos, las relaciones interpersonales y los propósitos individuales. Una visibilidad social desviada traerá consecuencias negativas al territorio, que se verán reflejadas en abandono, conflictos, ausencia de proyectos, entre otros.

### ***¿Cómo comunicar sin daño acerca de un territorio y sus habitantes?***

- Informe acerca de las realidades del territorio, la dinámica organizativa y los proyectos de vida.
- Evite asumir realidades que desconoce. Infórmese, pregunte y escuche. Respete la forma como los habitantes quieren ser identificados.
- Mantenga una narrativa equilibrada. Informe sobre los hechos violentos, pero también resalte aquellos de los que los territorios se sienten orgullosos.
- No generalice. En un territorio habitan múltiples realidades.
- Evite asociar un territorio con conceptos tales como inseguridad, delincuencia y amenaza. Cuídese de asignarle al territorio la sospecha de conductas delictivas. Recuerde que estos hechos pueden ser relacionados con una persona o un grupo de personas, pero no con la totalidad de la población.



## Sobre la aproximación a las fuentes

Las fuentes son recursos imprescindibles para construir los relatos y contar las historias que deben ser contadas. Por tanto, el acercamiento a cualquier persona o comunidad durante el proceso de investigación y la construcción de piezas comunicativas debe estar mediado por el respeto, la ética de la escucha y el cuidado, sobre todo si se trata de personas o comunidades afectadas por eventos emocionalmente difíciles que los han llevado al límite de sus capacidades de afrontamiento y los han conducido a estados de desequilibrio y vulnerabilidad (10-12).

Si bien una buena entrevista comienza con una buena conversación, este recurso no es una charla casual. Entrevistar no es solo hablar con la gente; hay reglas, pautas y expectativas específicas, con las que se busca obtener información a través de una serie de preguntas, que parten en gran medida de la investigación que se haya realizado sobre la fuente y el tema a tratar.

Es así como el proceso de la entrevista comienza mucho antes de hablar con la persona cara a cara, por internet o por teléfono. Prepararse familiarizándose con la mayor cantidad de antecedentes e información posible ayuda a entablar una relación propicia con la fuente, y a hacerle preguntas relevantes que lo induzcan a hablar sobre la información que se quiere obtener. Sin embargo, también es importante estar preparado para que la entrevista vaya en una dirección diferente a la que planeó; escuchar y observar con atención le permitirá sortear estas situaciones.

### **Recomendaciones**

- Priorice el bienestar de su interlocutor por encima de la curiosidad, la urgencia, el *rating* y el afán. Sea paciente y sensible.
- Reconozca las capacidades interpretativas, narrativas y de autorrepresentación de sus fuentes, así como el rol activo que tienen dentro de sus propias historias. Recuerde que los individuos y las comunidades no son simples objetos de investigación, sino agentes de sus propias vidas, entornos y experiencias.

- Indague por las prácticas y sistemas culturales de sus fuentes. Pondere las representaciones que sus fuentes tienen de sí mismas. De esa manera, no solo evitará transgredirlos, sino que ampliará las posibilidades de interacción con las comunidades.
- Manifiéstele claramente a sus interlocutores la intención y el alcance estimado de la pieza comunicativa que se dispone a construir y las razones por las que su relato es fundamental. Pregúnteles qué otras voces y personas podrían aportar a su construcción.
- Pregúntele a sus fuentes si están dispuestas a aportar con su relato a la producción de las piezas comunicativas. Evite presionar su participación.
- Busque un lugar tranquilo para hablar con sus fuentes, donde se minimicen las distracciones y las presiones. Muchas personas requieren intimidad, tiempo y un espacio que les permita estar seguras de que la expresión de su dolor no será juzgada, malinterpretada o usada de forma insensible.
- Evite direccionar, interrumpir o apurar los relatos de sus fuentes. Recuerde que ellas son conocedoras de sus propias vidas e historias.
- Considere la dificultad que tienen muchas personas para verbalizar las experiencias traumáticas que han vivido. Tenga presente el temor que pueden sentir para hablar sobre lo sucedido, especialmente cuando saben que su relato será difundido públicamente.
- Tenga en cuenta que no todos sus interlocutores están dispuestos a contarlo todo. Evite forzar el testimonio y asuma el silencio como un derecho de la víctima. Al presionar emocionalmente a una persona o comunidad corre el riesgo de hacer daño y bloquear sus procesos psicológicos de tal manera que se rehúsen aportar a su investigación.
- Respete los límites físicos de las fuentes. Para eso, sitúese cerca de la persona, procure guardar una distancia apropiada y abórdela de ma-

nera respetuosa. Transgredir los límites personales establecidos por las personas para proteger su integridad puede suponer un acto de violencia.

- Intente mantener contacto visual adecuado con su interlocutor mientras dialogan y demuestre, a través de sus gestos, que está en sintonía con el relato. Recuerde que la escucha atenta y activa puede llegar a ser un gesto tan empático y poderoso como un abrazo.
- Cuide su lenguaje corporal. Procure ser consciente de este y evite gestos de desagrado, sanción, incredulidad, ansiedad, entre otros, que pueden afectar a su fuente.
- Procure iniciar la conversación con preguntas sobre temas generales que le permitan crear un clima de confianza para luego indagar sobre aspectos más precisos.
- Aprenda a hacer preguntas. Intente que sean lo más breves posibles. Prefiera las preguntas abiertas que conducen a respuestas de sí o no. Deje hablar a su fuente.
- Evite juzgar lo que su interlocutor piense, diga o sienta. No utilice frases como “no debería sentirse así” o “debería sentirse afortunado de sobrevivir”. Tenga en cuenta que cada persona lleva adentro un universo emocional distinto y sus formas de enfrentar y procesar la violencia no son iguales.
- Procure mantener la calma frente a expresiones como llanto, ansiedad o ira. Evite mostrarse inquieto. A veces, la serenidad es la manera más efectiva para apoyar emocionalmente a su interlocutor.
- Permita la libre expresión de las emociones y muéstrese empático ante ellas. Evite trivializar, forzar o simplificar los problemas emocionales de las personas o de las comunidades. Recuerde que, en muchas ocasio-

nes, las respuestas que usted busca no solo se expresan en palabras, sino también a través de los gestos emocionales de su interlocutor.

- Comunique a sus fuentes cuándo se publicarán los contenidos que ayudaron a construir con sus relatos y comparta con ellos copias de las piezas comunicativas. Esto las dignifica y es una forma de retribuir su participación de forma respetuosa.
- Asegúrese sobre la conveniencia o no de divulgar la identidad de sus fuentes, bajo la premisa de que es más importante la vida de la fuente que el contenido periodístico. Tenga presente que las personas y comunidades violentadas pueden estar en condición de fragilidad y podrían volver a ser perseguidas por el hecho de relatar su historia.
- Considere el uso de las medidas de seguridad y protección de la identidad de la fuente, como cambio de nombre, distorsión de imagen y sonido, entre otros.

## Caso: Violencia sexual

*Una mujer fue violada por miembros de un grupo armado durante la ocupación de su pueblo, hace unos meses. Según declaraciones previas de otros habitantes del pueblo, este acto fue perpetrado como herramienta de guerra y como forma de intimidación hacia la mujer por haber ido a solicitar que le devolvieran a su hijo reclutado por ese grupo. La mujer ha decidido hablar sobre lo ocurrido y usted va a entrevistarla.*

La violencia sexual es una de las experiencias más traumáticas que una persona puede vivir. Afecta su identidad, su autoestima y las formas en que se relaciona con los otros y con el mundo. Es fuente de miedo, desconfianza e intenso sufrimiento y puede producir serias secuelas en su salud mental, como trastornos de ansiedad, depresión y estrés postraumático. Además, es usual que las víctimas de violencia sexual experimenten culpa, vergüenza, rechazo y estigmatización, no reciban apoyo, y vivan su dolor en medio del silencio y la soledad (13).

La violencia sexual es violencia, no sexo. Cuando es usada como arma de guerra, es un método para aterrorizar, controlar y humillar a las poblaciones atacadas, además, puede fracturar los vínculos familiares y comunitarios. En algunos casos, el abordaje insensible de este tema puede llevar al suicidio o al asesinato de una víctima.

Informar sobre violencia sexual implica no solo encontrar el lenguaje adecuado, sino también el contexto y la sensibilidad para comunicar un trauma que es a la vez profundamente personal pero también una cuestión de política pública, dado que ha cargado por siglos el estigma, el silencio y la represión. Por tanto, comunicar hechos de violencia sexual requiere una sensibilidad especial, habilidades para entrevistar y conocimiento sobre las víctimas, los perpetradores, el derecho y la psicología.

### ***¿Cómo comunicar sin daño sobre hechos de violencia sexual?***

- Infórmese detalladamente sobre los posibles impactos y causas de la violencia sexual. Investigue las condiciones y circunstancias locales. Fomente la denuncia y la solicitud de ayuda.
- Absténgase de presionar a la persona para que hable de lo sucedido. Nadie debería verse obligado a hablar de una experiencia tan traumática. Respete el derecho de la víctima a negarse a la entrevista.

- Sea justo y realista. Evite decirle que hablar va a ayudarlo a procesar su dolor o que con su testimonio va a ayudar a otras personas. Explíquelo claramente el tipo de historia que planea escribir.
- Establezca un ambiente de confianza y seguridad durante la entrevista con la víctima. Realice la entrevista con el mínimo de personas necesario. Péguntele a la persona si, durante la entrevista, desea estar acompañada por alguien cercano o del mismo género.
- Inicie la conversación de manera general antes de tratar directamente los hechos de violencia sexual. Recuerde que, al relatar su experiencia, la persona puede revivir el trauma, así como el dolor y el miedo asociados. Nunca diga que sabe cómo se siente, no es así. Manifiéstele lo difícil que debe ser para ella hablar de lo sucedido.
- Tenga presente que las víctimas sobrevivientes de violencia sexual pueden tener recuerdos fragmentados o incluso haberlos bloqueado por completo. Los relatos incompletos y contradictorios son expresiones de la lucha personal por darle sentido a lo sucedido.
- Evite cualquier expresión o comentario en la entrevista y en la pieza comunicativa que sugieran alguna responsabilidad por parte de la víctima, tales como “el uso de ropa insinuante motivó la agresión” o “ella se lo buscó”.
- Piense en la seguridad de la víctima. Evite divulgar detalles de los hechos y respete la privacidad de la persona. Considere la pertinencia de publicar el rostro de la víctima, imágenes o videos que permitan su identificación.
- Contextualice la historia. Presente la violencia sexual como parte de un problema social, del conflicto armado o de la historia de una comunidad. Evite presentarlo como un caso aislado. Identifique las narrativas que generan reflexiones sociales sobre el fenómeno. Abogue por la disminución del estigma y los señalamientos a las víctimas de abuso sexual.
- Visibilice tanto el dolor padecido por las víctimas como las formas de superarlo. Incluya información sobre instituciones y lugares donde las personas pueden solicitar apoyo en caso de violencia sexual.

## Sobre el uso del lenguaje y la transmisión de contenidos

Las palabras construyen realidades, crean universos, validan prácticas, pero también pueden promover la violencia, profundizar divisiones, alentar odios y generar estigmas.

Al hablar o al escribir sobre algún tema, la mente de quien está tratando de comunicar podría generalizar, omitir o distorsionar, pues esto facilita su proceso de expresión, pero, a la vez, simplifica la información, de tal manera que el mensaje transmitido resulta incompleto, impreciso, equívoco, sujeto a múltiples interpretaciones, fuente de malentendidos, confusiones y conflictos. Generalizar, omitir o distorsionar son fenómenos cotidianos que generan malestar en las relaciones interpersonales y producen desinformación, divisiones, polarización, estigmatización y exacerbación de conflictos, cuando dichos mensajes imprecisos son transmitidos a un público amplio.

### **Recomendaciones**

- Evite el uso de cuantificadores universales (siempre, nunca, jamás, todos, nada, nadie, ningún) y operadores modales (debería, tiene que, hay que) para no generalizar. La *generalización* es un proceso por el cual tendemos a tomar algunos elementos de una experiencia, situación o persona y los extendemos al resto de experiencias, situaciones o sujetos que nos resultan similares, sin tener en cuenta la existencia de excepciones o particularidades. Por tanto, apele a porcentajes y a casos precisos. Indague en profundidad y piense en posibles excepciones.
- Procure incluir en sus afirmaciones qué, quién, cuál, cómo, cuándo y dónde. La *omisión* es un proceso que permite eliminar toda aquella información que no nos es relevante, nos pasa inadvertida o no se adapta a nuestro sistema de creencias, aunque pueda no ser así para nuestros interlocutores. Frases como "cualquiera sabe que no es posible alcanzar la paz con cierto tipo de personas" implican omisiones al no especificar a quienes se refiere con "cualquiera" y "cierto tipo de personas", lo que ocasiona que cada uno lo interprete a su manera.

- Revise los supuestos sobre los que basa sus afirmaciones y reflexione sobre sus creencias acerca de las relaciones de causalidad en ciertas situaciones. La *distorsión* es una representación diferente de la realidad con respecto a lo percibido por medio de los sentidos. Al distorsionar se tiende a cambiar datos, a no recordarlos con exactitud o a añadir nuestra propia interpretación. Frases como “si no quiere hablar es porque tiene algo que esconder” es un claro ejemplo de distorsión en el que se asume que un hecho es consecuencia de otro, sin los suficientes elementos para juzgarlo. Así, puede generar daño a la persona de quien se habla.
- Tómese un tiempo para pensar en las palabras que va a utilizar. Evite la incontinencia comunicativa. Recuerde que lo que usted dice puede ser interpretado por los demás de una manera distinta. Todos interpretamos a partir de nuestra propia experiencia y reaccionamos conforme a tales interpretaciones.
- Procure utilizar un lenguaje que sea comprensible para todos los públicos. No abuse de lenguajes técnicos, especializados, jurídicos o militares. Busque formas de narrar que faciliten al público la comprensión de la información (14, 15).
- Tenga presente el significado de las palabras, las implicaciones que pueden tener y el contexto en el que las va a utilizar. Recuerde que para resarcir los efectos del daño causado por una palabra o un contenido nocivo hacen falta muchas palabras y acciones.
- Indague sobre el origen de las palabras y las expresiones. Tenga en cuenta que hay expresiones que, aunque se han utilizado durante mucho tiempo y hacen parte de la cotidianidad, provienen de discursos de exclusión o discriminación. Elimine el lenguaje que tergiversa u ofende.
- Evite el uso de la primera persona del plural. Por ejemplo: “ganamos el partido”.



- Use la voz activa, no la voz pasiva. Manténgase alejado de las oraciones pasivas donde no hay un tema claro. A veces es más fácil usar la voz pasiva para no responsabilizar a nadie de los hechos. Tenga en cuenta la importancia de contar con sujeto, verbo y predicado. Por ejemplo, exprese que “El Parlamento ratificó el proyecto de ley que otorga a las mujeres el derecho al voto” y no “las mujeres ganaron el derecho al voto”.
- Evite utilizar juegos de palabras. Recurrir a los juegos de palabras puede hacer atractiva la publicación y generar interés en la misma; no obstante, pregúntese si con eso está ofendiendo a los sujetos, está reforzando prejuicios sociales o está provocando que las personas sean sujeto de violaciones de derechos.
- Tenga en cuenta que las personas pertenecientes a poblaciones históricamente discriminadas desean ser representadas y nombradas de la forma como conciben y entienden su historia.
- Movilice los rótulos que han cristalizado identidades y reforzado estigmas. Intente buscar otras palabras para describir la realidad y para referirse a quienes sufrieron la guerra y a quienes la perpetraron pero están dispuestos a darle un rumbo diferente a sus vidas.
- Evite usar un lenguaje sexista y excluyente que agudice la discriminación hacia las mujeres, las desigualdades e inequidades de género.
- Procure transmitir mensajes de reconciliación y convivencia pacífica para darle un giro esperanzador a sus narrativas. Recuerde que pensar la posibilidad de un país reconciliado implica también imaginarse nuevas formas de narrarlo y de contar sus historias.
- Presente la reconciliación como un compromiso y una responsabilidad de todos. La reconciliación es una construcción común y requiere legitimidad y motivación colectiva, es decir, un ambiente social favorable.

- Tenga presente el potencial que tiene la indignación para movilizar. Del lenguaje usado para expresarla dependen el tipo de emociones que se movilizan y sus efectos constructivos o destructivos.
- Descarte descripciones detalladas cuando se refiera a hechos de violencia como asesinatos, masacres, torturas y violaciones. Recuerde que narrar en detalle con fines sensacionalistas y sobreexponer la intimidad de las personas o de las familias y allegados puede derivar en su revictimización. Tenga en cuenta que la publicación de detalles sobre hechos violentos puede ser traumático para la víctima, para su familia y para la audiencia.
- Evite glorificar o justificar actos o conductas violentas con sus narrativas. Recuerde que buscar los porqués, evidenciar los antecedentes y ubicar en contexto los hechos ocurridos no equivale a excusar a los perpetradores.
- Procure publicar mensajes de comprensión y acompañamiento a las personas que han padecido hechos de violencia. Recuerde que la solidaridad y la empatía son condiciones indispensables de la reconciliación.
- No bromea sobre tragedias, desastres o violaciones de derechos humanos. Recuerde que las personas que han vivido directa o indirectamente estas situaciones están sufriendo. Proporcione información sobre recursos, instituciones y vías de atención y ayuda para las personas y comunidades afectadas. Así mismo, informe sobre los indicadores de riesgo que alerten sobre nuevas situaciones y promueva las consultas a servicios de salud mental para quienes lo requieran.
- Evite expresiones que no aportan claridad a la descripción, porque resultan ambiguas, debido a los múltiples significados que pueden evocar en el público. Intente buscar adjetivos precisos, cuyo uso no promueva el estigma o el rechazo de individuos o colectivos.

## Caso: Expresiones que hacen daño y profundizan estigmas en salud mental

*La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha estimado que una de cada cuatro personas en el mundo tendrá algún trastorno mental a lo largo de su vida. Sin embargo, las personas con trastornos mentales han sido históricamente estigmatizadas, discriminadas y marginadas. Los conceptos erróneos respecto de los problemas de salud mental han hecho que las personas que los padecen sean consideradas incapaces de tomar decisiones o violentas, por lo que deben ser aisladas de la vida social. La estigmatización de la cual son objeto las hace propensas a ser víctimas de violencia y abuso, así como blanco de restricciones en el ejercicio de sus derechos civiles y políticos. Además, tienen acceso restringido a los servicios de salud, y otros servicios sociales, y enfrentan barreras para el acceso a la educación, a las oportunidades de empleo y otras fuentes de generación de ingresos. En tanto se cree que no es posible recuperarse, los recursos no están dirigidos a brindar un tratamiento adecuado y son insuficientes para prevenirlos.*

Los medios de comunicación juegan un papel fundamental en la percepción que la sociedad tiene de la realidad. Pues cuentan con la capacidad de reforzar prejuicios y estereotipos, pero en esa misma medida también pueden luchar contra ellos. En el ámbito de la salud mental, todavía existen muchas ideas erróneas y mitos que contribuyen a crear estigma en las personas con trastornos mentales. Es importante que los medios sean conscientes de que el tratamiento mediático o digital que dan a la salud mental puede evitar la discriminación y contribuir a que sean ciudadanos de pleno derecho.

Utilizar las palabras adecuadas, ofrecer información de carácter positivo que promueva la salud mental, evitar el uso de imágenes estigmatizantes, ofrecer datos contrastados y permitir que sean las personas las que cuenten sus propias historias son algunas de las claves para ayudar a romper el estigma que existe sobre los problemas de salud mental (16).

### **¿Cómo comunicar sin daño y romper el estigma sobre los problemas de salud mental?**

- Documentétese antes de reproducir estereotipos. Tenga en cuenta que las personas con problemas de salud mental no son violentas o agresivas debido a su problema de salud, no son irracionales, no tienen doble personalidad, no

tienen por qué ser genios o artistas. Son personas que pueden trabajar, tener hijos y amistades, igual que cualquier otra persona.

- Evite hablar de “enfermos mentales”, esto reduce a la persona a una sola etiqueta sobre la cual gira su vida: la enfermedad. Refiérase a ellos como personas con problemas de salud mental o personas con trastornos mentales. De esta forma, se muestra el problema de salud mental como una circunstancia más de la persona.
- Muestre a las personas con problemas de salud mental de manera integral. Evite etiquetarlas sustantivando su condición refiriéndose a ellas como “un esquizofrénico”, “una anoréxica”, “un depresivo”.
- Evite el uso inapropiado de términos de la salud mental en otros contextos para describir situaciones, personas o cosas. Por ejemplo, evite referirse a una situación o una persona como “esquizofrénica” para adjetivar una situación caótica o irracional. Existen otras expresiones que transmiten el mismo significado y no contribuyen a la estigmatización.
- Evite titulares alarmistas o morbosos donde simplifique la información haciendo referencia a un problema de salud mental. Por ejemplo, “La traumática vida de Pedro Pérez: una vida llena de excesos, maltrato y un trastorno bipolar”. Procure hablar de los trastornos mentales con naturalidad.
- Tenga en cuenta que un trastorno mental subyacente no siempre es relevante en el relato, pero una etiqueta sí puede oscurecer la verdadera historia.
- Recorra a fuentes veraces para transmitir información exacta. Evite confundir un trastorno mental con otro tipo de problemas de salud que pueden causar discapacidad. Tenga en cuenta que los problemas de salud mental no implican menor capacidad intelectual.
- Representar visualmente los problemas de salud mental puede resultar complejo. Los trastornos mentales no cambian el aspecto físico de la persona y por tanto son “invisibles” a la mirada del lector o del espectador. Sin embargo, evite suplir esta peculiaridad con imágenes sensacionalistas que aumenten el estigma. Sea creativo y muestre la salud mental en positivo.

- Visibilice las capacidades de las personas con problemas de salud mental. Evite presentarlos como personas dependientes y poco autónomas. Esta visión paternalista y lastimera limita el ejercicio de sus derechos, el acceso a las oportunidades de generación de ingresos y las relaciones.
- Rompa el falso vínculo entre la violencia y los trastornos mentales. Las personas con problemas de salud mental tienen la misma probabilidad de cometer un acto violento que cualquier otra. Es más frecuente que las personas con problemas de salud mental sean víctimas de agresiones, malos tratos y abusos, que responsables de cometer actos violentos.
- Evite culpabilizar a los familiares o la propia persona por su conducta. Un problema de salud mental se debe a un conjunto de factores biológicos, psicológicos y sociales, y en ningún caso es culpa de la propia persona o de su familia.
- Permita que los protagonistas hablen. Deje que las personas con problemas de salud mental sean quienes cuenten sus experiencias. Es importante conocer sus testimonios y dejarles un espacio no como víctimas o pacientes, sino como protagonistas, dueñas de sus vidas, con los mismos derechos y obligaciones que el resto de las personas.
- Evite referirse a las instituciones donde se presentan servicios de salud mental como manicomios o psiquiátricos y evite utilizar expresiones como estar “recluido” o “encerrado” en estos lugares. La estigmatización de la que son objeto estos servicios disuaden a las personas con problemas de salud mental de consultar.
- Cuide el lenguaje que utiliza, no frivolicé los problemas de salud mental. Evite usar términos como loco, demente, perturbado, lunático, trastornado, paranoico, bipolar, maniático.
- Promueva las consultas a los servicios de salud mental y brinde información acerca de dónde buscar ayuda.

## Referencias

01. Centro Nacional de Memoria Histórica, Centro para la Prosperidad Social. ¡Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad. Bogotá: Centro Nacional de Memoria Histórica, Centro para la Prosperidad Social; 2014.
02. Tamayo C, Bonilla J. The Duty of memory: The research agenda on media coverage of the armed conflict in Colombia: 2002-2012. Rev Comun [Internet]. 2014 Mar. 1 [citado 2017 my. 15];17(1):13-45. Disponible en: <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/3383/3384>
03. Fundación Nuevo Periodismo Latinoamericano. Relatorías del seminario Cómo Cubrir el Proceso de Paz: recursos para informar sobre las conversaciones para la terminación del conflicto en Colombia [Internet]. Bogotá: Fundación Nuevo Periodismo Latinoamericano; 2014 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://procesodepaz.fnpi.org/victimas/la-cobertura-periodistica-de-las-victimas/>
04. Sierra Á. Relatoría del taller Periodismo, Paz y Regiones para periodistas de radio [Internet]. Bogotá: Fundación Nuevo Periodismo Latinoamericano; 2016 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://procesodepaz.fnpi.org/2016/02/1185/>
05. Consejo de Redacción. Memorias del IX Encuentro de Periodismo de Investigación Periodismo sin Límites. Bogotá: Consejo de Redacción; 2016.
06. Ruiz M. Crónicas Premio Nacional de Paz [Internet]. Bogotá: Friedrich Ebert Stiftung, Centro de Competencia en Comunicación para América Latina y el Caribe; 2010 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/07762.pdf>

07. Ponce de León C, Colorado JA. Mirar de la vida profunda [Internet]. Bogotá: Paralelo 10; 2015 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: [http://www.panamericana.com.co/fotografia/jesus-abad-colorado-mirar-de-la-vida-profunda/63895/p#.WRnbkPk1\\_IU](http://www.panamericana.com.co/fotografia/jesus-abad-colorado-mirar-de-la-vida-profunda/63895/p#.WRnbkPk1_IU)
08. Ordóñez J. El periodismo de attachment en Colombia. En: Reyes FL, Gómez-Montañez P, compiladores. Comunicación, Sociedad y Crisis: escenarios e itinerarios transicionales. Bogotá: Centro de Producción de Artes Gráficas Fundación Universitaria Inpahu; 2011. p. 117-158.
09. Kessler G. Las consecuencias de la estigmatización territorial. Reflexiones a partir de un caso particular. Revista de Educación. 2012 jun.; 22: 165-198.
10. Moore J. Covering trauma: A training guide [Internet]. Washington: Radio for Peace Building Africa, Search for Common Ground; 2011 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: [https://www.sfcg.org/programmes/rfpa/pdf/2011-Covering\\_Trauma\\_Color\\_EN.pdf](https://www.sfcg.org/programmes/rfpa/pdf/2011-Covering_Trauma_Color_EN.pdf)
11. Search for Common Ground, United States Institute of Peace. Communication for peacebuilding: practices, trends and challenges [Internet]. Washington: Search for Common Ground United States Institute of Peace; 2014 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: <https://www.sfcg.org/wp-content/uploads/2014/02/communication-for-peacebuilding-practices-trends-challenges.pdf>
12. Potter PD, Ricchiardi S. Periodismo y trauma Centro International para Periodistas [Internet]. Washington: Centro International para Periodistas; 2009 [citado 2017 my. 15]. Disponible en: [https://www.icfj.org/sites/default/files/Journalism\\_Trauma\\_Spanish.pdf](https://www.icfj.org/sites/default/files/Journalism_Trauma_Spanish.pdf)
13. Dart Center for Journalism and Trauma. Reporting on sexual violence [Internet]. Nueva York: Columbia Journalism School; 2011 [citado 2020 ago. 22]. Disponible en: <https://dartcenter.org/content/reporting-on-sexual-violence>

14. Serrano Y, López-López W. Estrategias de comunicación militar y dinámicas mediáticas ¿dos lógicas contradictorias? *Diversitas* [Internet]. 2008 dic. 31 [citado 2017 my. 15];4(2). Disponible en: <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/184>
15. Sierra Á, Lozano P, Guerrero A, Salamanca N. Niños vinculados al conflicto: cubrimiento periodístico responsable. Bogotá: Corporación Medios para la Paz; 2009.
16. Fábregas M, Tafur A, Guillén A, Bolaños L, Méndez JL, Fernández de Sevilla P. Guía de estilo sobre salud mental para medios de comunicación: las palabras sí importan. Madrid: Confederación Salud Mental España; 2018.



---

## **Contenido del libro**

*Comunicarnos sin  
daño: Convivencia  
y salud mental*

# CONTENIDO DEL LIBRO “COMUNICARNOS SIN DAÑO: CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL”

---

 [Descargar aquí](#)

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN</b>   | <b>11</b> |
| <b>¿A QUIÉNES SE DIRIGE ESTE LIBRO?</b>   | <b>17</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>   | <b>21</b> |
| <b>PRINCIPIOS ORIENTADORES</b>  | <b>29</b> |
| Enfoque de desarrollo humano  | 31        |
| Acción sin daño   | 32        |
| Enfoque psicosocial   | 33        |
| Enfoque diferencial   | 34        |
| Interés común   | 35        |
| Responsabilidad social  | 36        |
| Ética comunicativa  | 37        |
| <br>  |           |
| <b>REFLEXIÓN PREVIA A LA PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS</b>                           | <b>39</b> |
| Sobre sus creencias y cosmovisiones   | 41        |
| Sobre las intenciones comunicativas   | 46        |
| <br>  |           |
| <b>RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA PRODUCCIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS</b> | <b>51</b> |
| Sobre la necesidad del contexto   | 53        |

|   |     |
|---|-----|
| Sobre la aproximación a las fuentes                             | 58  |
| Sobre el uso del lenguaje y la transmisión de contenidos        | 64  |
| Sobre la denuncia y la vigilancia                               | 71  |
| Sobre la comunicación digital                                   | 75  |
| Sobre el manejo de cifras y datos                               | 81  |
| Sobre el uso de imágenes  | 87  |
| Sobre la dignificación de personas<br>y poblaciones violentadas | 92  |
| Sobre la presunción de inocencia                                | 99  |
| Sobre el respeto a la privacidad y a la intimidad               | 105 |

## **RECOMENDACIONES PARA LA PRODUCCIÓN Y TRANSMISIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS EN SITUACIONES ESPECIALES**

**111**

|  |     |
|--|-----|
| Sobre niños, niñas y adolescentes como<br>protagonistas y receptores de la información | 113 |
| Sobre sexismo y cuestiones de género   | 119 |
| Sobre migración, xenofobia y racismo   | 126 |
| Sobre otras formas de ver a los victimarios  | 133 |
| Sobre la vida más allá de la guerra  | 138 |
| Sobre el esclarecimiento de la verdad<br>y la reconstrucción de múltiples memorias     | 143 |
| Sobre los lugares de memoria comunitarios<br>y sus narrativas                          | 147 |
| Sobre emergencias de salud pública   | 151 |
| Sobre la protesta social   | 160 |

|  |            |
|--|------------|
| <b>REFLEXIONES SOBRE LOS EFECTOS<br/>DE LAS PIEZAS COMUNICATIVAS</b> | <b>167</b> |
| Cuando producimos contenidos comunicativos                           | 169        |
| Cuando consumimos contenidos comunicativos                           | 173        |
| Cuando protagonizamos las noticias                                   | 177        |
| Cuando interactuamos   | 181        |
| <br>   |            |
| <b>A MODO DE CONCLUSIÓN</b>  | <b>187</b> |
| <b>REFERENCIAS</b>   | <b>193</b> |
| Lecturas recomendadas  | 209        |
| <b>COLABORADORES</b>   | <b>213</b> |

La segunda edición de *Comunicarnos sin daño* parte de las inquietudes de los autores de incorporar nuevos elementos de reflexión acerca de cómo promover formas de comunicación que alienten la reconciliación nacional y favorezcan la salud mental de los colombianos y las colombianas. Desaprender y desnaturalizar las formas violentas de comunicación que han permeado la vida en sociedad con el fin de aprender a comunicarnos para una convivencia pacífica y saludable no es una tarea fácil, pues no solo demanda esfuerzo, creatividad y compromiso, sino también apertura y suficiente disposición para hacer lo que las dinámicas de violencia nos han impedido hacer: escucharnos y comprendernos mutuamente para avanzar en la búsqueda de consensos que permitan mejorar nuestra calidad de vida. Siguiendo ese propósito, todos como ciudadanos debemos pensar en el poder de la información, el lenguaje y la palabra en la salud mental, en la resolución pacífica de los conflictos y en la reconciliación. En ese sentido, *Comunicarnos sin daño* es un llamado a entender la comunicación como un fertilizante que puede abonar el terreno social para que la convivencia pacífica y el bienestar germinen con suficiente vigor, respaldo y legitimidad. Es un libro de reflexiones y recomendaciones prácticas en el que los lectores encuentran una ruta para comunicarse en pro de la sana convivencia y la reconciliación.

**[Conoce el libro completo aquí](#)**



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá