

Sonia Laverde¹

Facultad de comunicación social para la paz de la Universidad Santo Tomás

sonialavmar25@gmail.com

COYUNTURAS, PROPUESTAS Y ARTICULACIONES EN LA CONFORMACIÓN DE UN EQUIPO DE COMUNICACIONES

Resumen: Después de 15 años de trabajo de acción humanitaria en Colombia, el Servicio Jesuita a Refugiados- SJR- comienza a hablar de comunicación de manera formal y estructurada y emprende un camino hacia la conformación de un equipo multidisciplinar que se encargue de las comunicaciones. A lo largo del trayecto se han ido presentando coyunturas, pugnas, propuestas y articulaciones entre los diferentes equipos del SJR, en el que se han puesto en juego las distintas miradas de la comunicación: enfrentándose la mirada instrumental con la perspectiva de la comunicación dialógica; de la centralización de un medio a la búsqueda de otros medios para la proyección de la organización y de su trabajo. Y en medio de este largo proceso, que ha de continuar creciendo, la radio se configura como un medio alternativo que aporta a la problematización de la comunicación desde el trabajo comunitario y como escenario para exigir, educar, visibilizar y sensibilizar en derechos humanos.

Palabras claves: comunicación instrumental, comunicación alternativa, comunicación dialógica, comunicación horizontal, comunicación vertical, sistema de comunicación e interlocución.

Abstract: After 15 years of humanitarian action in Colombia, the Jesuit refugee service –SJR- has begun to talk about communication formally and structured and undertake a way to create a multidisciplinary team in charge of communications. Along the way have been present situation, struggles, proposals and joints between different teams of SJR, where they have put into play different views about communication: facing the instrumental view with the perspective of dialogical communication; from the centralization of a means of communication to seek other means for the projection of the organization and their work. And in the middle of this long process, that has to continue growing, the radio is configured as an alternate means that brings to the problematization of communication from community work and as the scene to demand, educate, visible and raise awareness on human rights.

¹ Comunicadora social de la Universidad Santo Tomás con énfasis en comunicación-educación. Actualmente se desempeña como asistente de comunicaciones del Servicio Jesuita a Refugiados- Colombia.

Keywords: Instrumental Communication, Alternative Communication, Dialogic Communication, Horizontal Communication, Vertical Communication, system of communication and dialogue.

No hay palabra verdadera que no sea unión inquebrantable entre acción y reflexión

Paulo Freire

1. Presentación

Reflexionar sobre la comunicación en una organización humanitaria puede llegar a ser confuso. Esto se da porque al momento de hacer el ejercicio reflexivo, después de haber trabajado allí, se presentan dicotomías entre lo realizado y lo que se esperaba hacer o se había propuesto. Sin embargo, este proceso que exige detenerse a pensar en el trabajo, trae consigo la esperanza de proponer cambios y mejoras.

En esta oportunidad, qué mejor para poner en la mesa de análisis un proceso de comunicación, entre comillas, naciente. Entre comillas, porque es imposible hablar de una organización sin procesos de comunicación. No obstante, se habla de naciente², ya que después de 16 años de efectuar su misión de acompañar, servir y defender a la población en situación de desplazamiento causado por el conflicto sociopolítico en Colombia, el Servicio Jesuita a Refugiados (SJR) no contaba, hasta este año (2011), con un equipo de comunicaciones.

Por esta razón, resulta interesante ver como durante la conformación de esta nueva área en el SJR, se ponen en juego las diferentes miradas que se tiene de la comunicación y de los procesos en los que puede llegar a intervenir. Enfrentándose la mirada instrumental con la perspectiva de la comunicación dialógica; de la centralización de un medio a la búsqueda de otros medios para la proyección de la organización y de su trabajo.

En medio de este trayecto se refleja que no hay una verdadera problematización de la comunicación como instrumento que da voz, que sirve a la población a la que acompaña el SJR-Colombia; que da a conocer no solamente las actividades de la organización, sino que, al mismo tiempo, aporta a estas, y no precisamente en el cubrimiento; que se interesa por

² Pensar en naciente no significa padecer del complejo de Adán, es decir que antes de cierto momento histórico no se había realizado nada parecido.

que los contenidos de la página web también sean de interés para las comunidades y otras organizaciones. Esto pese a que se ha mencionado y, tal vez, se halla pensado en un inicio, no hace parte de la prioridad de las comunicaciones en el SJR.

Ahora bien, el panorama hace un giro cuando dos equipos externos al de comunicaciones formulan articulaciones, que proponen un trabajo descentralizando la página web, en el cual la radio se convierte en el escenario propicio para exigir, educar, visibilizar y sensibilizar en Derechos Humanos. Este trabajo se inicia con Cuadrante Alfa, un colectivo de hip hop, desde el área de prevención de Soacha; y con el equipo de campo SJR-Cúcuta, para el desarrollo de una campaña de sensibilización en contra la indiferencia.

En estos dos trabajos, diferentes por la forma como se efectuaron pero con un medio en común, la radio, resulta llamativa la manera en que se asume la comunicación. Por un lado, como un escenario de expresión y de exigibilidad en derechos; y por el otro, entendiendo la comunicación desde lo comunitario.

2. Apreciaciones en el trabajo de campo

Relatar la parte vivencial de una práctica puede resultar tedioso para el lector, pero, al mismo tiempo, puede brindarle elementos que contextualicen, también, la reflexión. Es más, se podría decir que es una parte fundamental para lograr reflexionar.

Es por esto que durante la redacción de este apartado me tomaré el atrevimiento de escribir, de vez en cuando, en primera persona. Prometo no extenderme, porque tengo muchas más cosas que hablar más adelante, y no sería conveniente agotarlos antes de entrar en materia.

Reflexionar sobre el quehacer propio, las metas auto impuestas y los trabajos realizados en un lugar de prácticas es difícil, primero porque se cae en cuenta que no todo se ha hecho bien y que en cierto sentido se ha caído en un juego sistemático de lo que no se quiere, pero que el contexto te obliga hacerlo.

Al entrar al SJR las expectativas son muchas, por diferentes características que tiene la organización y a lo largo del camino unas se derrumban, otras se fortalecen, otras cambian y otras nacen. Todo esto hizo que mi labor dentro de la organización, desde mi punto de vista fue buena, porque obtuve muchos aprendizajes y adquirí experiencias y destrezas.

El SJR como escenario de prácticas es híbrido, porque es un lugar en el que se aprende, se desaprende, se enfrenta y se confronta, se ríe, se disfruta, se llora y se frustra, pero, sobre todo, se comparte; tiene una diversidad de espacios en los cuales la multidisciplinariedad juega un papel importante en la construcción de proyectos y planes de acción y trabajo; además, la multiplicidad en las personalidades de cada uno de los integrantes del SJR-Colombia, le agregan un sabor amargo, agrio y dulce al ambiente de trabajo.

Es un sitio de coyunturas y articulaciones motivadas por los intereses personales, grupales y la empatía, que inciden, de una u otra forma, en el trabajo de comunicaciones como equipo y en el mío como asistente del área.

Por último, quiero reconocer que el SJR es un escenario en el que el trabajo y la labor de cada uno es movida por sus pasiones y su amor por lo que hace, sueña, espera y contempla como opción de vida.

3. Comunicación como instrumento vs. comunicación dialógica

Durante el proceso de configuración y estructuración del equipo de comunicaciones en el SJR, pensar la comunicación para la organización se tornó en una discusión inicial hacia una proyección dentro de un Plan Operativo Anual (POA). En el debate generado por el equipo, recién conformado, se pensó en las necesidades primordiales del SJR entorno a la comunicación, descubriendo así que habían dos falencias: la primera, en relación con la comunicación interna (Comunicados internos) y, la segunda, hacia la proyección de la organización, su imagen institucional y visibilización del trabajo, direccionada a la comunicación externa; no obstante, también se pensó en un tercer eje de la comunicación, llamado ‘Comunicación en acompañamiento’. Con este tercer eje lo que se buscaba problematizar era responder a la misión del SJR “*acompañar, servir y defender*”.

Como toda estrategia, el primer y segundo paso ya estaban realizados: 1. *identificar necesidades*, 2. *trazar metas*. Por consiguiente, lo que restaba era marcar unas rutas y una serie de actividades y tareas para la consecución de dichas metas. Lo curioso fue que en el diseño de dicha estrategia, se pensaron labores solamente para la comunicación externa (Producción de artículos para la página web, organización de eventos, producción y diseño del boletín mensual, cubrimiento, manejo de redes sociales, etc.). La comunicación interna, quedó como un trabajo de todos y, el tercer eje, comunicación en acompañamiento, quedó

pendiente por definir tanto desde el reconocimiento de las necesidades, como por señalar acciones concretas.

Entonces, cuando se piensa en las comunicaciones de una organización que trabaja con población vulnerable y que dentro de su misión está acompañarlos en el proceso de exigibilidad de sus derechos y reivindicación de los mismos, se creería que la comunicación se problematiza en torno a ello (a la misión), más que en la proyección de su trabajo. Obviamente, esto no quiere decir que la proyección y promoción no sean importantes, es más, esta tiene también una trascendencia y un trabajo de incidencia que busca sensibilizar.

Ahora bien, para comprender el porqué del título –Comunicación interna vs. Comunicación dialógica–, es necesario precisar bajo qué premisas, es decir, el *locus* que permita ubicar estos conceptos.

Reflexionar sobre la labor ejercida durante el transcurso del año, mirar hacia atrás y traer al ahora las propuestas de actividades hechas en un principio, trae consigo una serie de preguntas sobre el trabajo realizado.

A lo largo del proceso de conformación del área de comunicaciones, salieron a flote cada una de las miradas que se tiene de la comunicación. Además de una serie de pugnas y enfrentamientos no solo al interior del equipo, sino con los demás equipos en campo, como el equipo de Soacha y el equipo de Cúcuta, por **no** percibir que las necesidades en materia de comunicación de cada uno eran una prioridad para el nuevo equipo del SJR.

Por ejemplo, para el área de prevención del equipo de Acción Humanitaria del SJR-Soacha los procesos de comunicación y la realización de productos se deberían hacer de manera consensuada, no por el hecho de desconfiar en las capacidades de quienes hacen parte del equipo de comunicaciones, sino porque quienes trabajan con la comunidad y quienes formulan las actividades y eventos son ellos, los asesores y coordinadores de cada equipo. Esto hace una propuesta de comunicación totalmente diferente a la planeada por el área de comunicaciones en un principio.

Lo anterior supone un diálogo entre las partes, una comunicación horizontal y que descentraliza el conocimiento, en este caso de comunicación, por un grupo de personas. El diálogo es en sí la médula de la comunicación (Huergo y M.B. Fernández, 1999: p. 197). Entonces, la lectura que se debería realizar es de una comunicación dialógica. Comunicación porque parte de la interlocución entre dos partes; y dialógica como lo

propone Freire ya que parte del reconocimiento de que el otro tiene algo que aportar al conocimiento propio y da una opción diferente que puede llegar a transformar (J.M Fernández, 1999). En este caso, transformar acciones de la comunicación en el SJR.

De modo que, en el momento de haber trazado un POA en el cual no se expresó la opinión de los demás equipos del SJR para identificar las necesidades y trabajar en ellas, se sentó una coyuntura.

Ahora bien, es importante mirar cómo la dinámica de trabajo desde comunicaciones se centra en producir para un único medio: la página web; aparte de que este medio se convierte en prioridad para el equipo. Esto, precisamente, reafirma lo que ya se ha reflexionado desde una mirada crítica del asunto, o sea la proyección del trabajo del SJR se configura como fin por medio de la página web, dejando de lado otros procesos y trabajos igual de importantes, desconociendo realidades y necesidades e instrumentalizando la comunicación, relegándola únicamente a la producción y a un medio, olvidando que es un proceso en constante crecimiento que se enriquece a medida que avanza (Horkheimer, 1946).

Por otro lado, es imperante resaltar el hecho de que como equipo se haya decidido dejar para después la formulación del eje “Comunicación en acompañamiento”, que puede ser el que reconozca las necesidades de las comunidades a las que el SJR acompaña y los requerimientos de los equipos, refleja que no se ha problematizado la comunicación, pues este eje puede llegar a poner en acción la misión de *“acompañar, servir y defender a la población en situación de desplazamiento causado por el conflicto socio político...”* (Servicio Jesuita a Refugiados- Colombia, 1996).

4. La radio como medio de comunicación alternativo en el SJR

Hablar de comunicación alternativa marca de entrada una perspectiva o una pauta de lo diferente, lo no convencional y lo no hegemónico. La comunicación alternativa surge como opción de expresión, de interlocución, de difusión, etc., para aquellas comunidades, sujetos sociales, movimientos y organizaciones que luchan por reivindicar los derechos en un espacio diferente al tradicionalmente impuesto (Corrales y Hernández, 2009).

En este sentido, es preciso ubicar la página web del SJR como un medio de comunicación alternativo, ya que, de acuerdo con lo anterior, responde desde su misión y

objeto de trabajo como organización, a ser una opción para la población en situación de desplazamiento y en riesgo de estarlo en el proceso de formación, restablecimiento y exigibilidad de sus derechos. Sin embargo, como se vio anteriormente no se legitima como tal³.

Mirando las características de lo que implica ser un medio de comunicación alternativo, entendiendo que surge de y para la comunidad, proponiendo una mirada ajena y horizontal a la de lo institucionalizado, desde su función, su forma y contenido; se llega a la conclusión de que la página web del SJR es el medio de comunicación institucional, que está enmarcado en una línea vertical de rutas y jerarquías, para la producción de contenidos y aprobación de los mismos, convirtiendo de esta manera la comunicación, no solo en un instrumento, sino también, en un sistema.

La construcción de un sistema de comunicación no es errónea, siempre y cuando, el proceso de adquirir, procesar y distribuir las noticias y la información se haga de manera horizontal y consensuada.

Es por ello que durante este tiempo de formación del equipo de comunicaciones, en el cual comienzan a verse esas estructuras de comunicación vertical y hegemónica, el área de prevención del equipo SJR-Soacha propone una articulación entre los dos equipos para trabajar con los jóvenes de un colectivo artístico de hip hop, Cuadrante Alfa, desde la radio como medio de expresión de su arte, sus necesidades, así como de exigibilidad en derechos.

Es así como se empieza a hablar de un proceso totalmente diferente al ejecutado hasta ahora por el área de comunicaciones. Lo interesante en este trayecto de trabajo con Cuadrante Alfa es que ellos como colectivo artístico ya tienen conocimientos en la parte de producción radial, además de tener claro el mensaje a transmitir y el enfoque local del mismo.

Por otra parte, el equipo SJR-Cúcuta dentro de su POA uno de los objetivos es la visibilización de la situación humanitaria de la población desplazada forzadamente, la vulneración de los derechos de los niños, niñas y jóvenes al vincularlos al conflicto armado y, la violencia de género como mecanismo de control y terror por parte de los grupos

³ Ahora bien, es importante resaltar que el hecho que la página del SJR no se constituya ahora como un medio de comunicación alternativa que trabaje y sirva a la población a la que acompaña, no significa que no esté en proceso de serlo, y más adelante vamos a ver por qué.

armados. Para la consecución de este objetivo el SJR-Cúcuta diseña una campaña de visibilización y sensibilización en contra la indiferencia.

Desde la asistencia de comunicaciones se entra a apoyar al equipo de Cúcuta de manera concreta para el diseño de programas de radio, cuñas y spots radiales que, por un lado, proyectaran el trabajo del SJR, y por otro lado, difundieran la campaña.

Durante el trabajo de diseño, producción y difusión de estas piezas radiales se contó con la participación y el espacio, de la única emisora comunitaria de la ciudad de Cúcuta, Cují Radio.

Cují Radio representa un aliado estratégico porque trabaja en y por la zona más grande y más significativa por tener los sectores más empobrecidos de la ciudad. Esta es la ciudadela de Atalaya. El trabajo de Cují Radio comienza desde el reconocimiento de los gustos y necesidades, desde la música y eventos hasta la cultura ciudadana y formación en derechos. Entonces, haciendo una lectura de los dos procesos, uno en construcción y el otro ya finalizado, se encuentra un elemento en común la radio. Para ambos la radio se instituyó como medio alternativo porque, en cierto modo, ofreció resistencia al sistema de comunicación desarrollado por el equipo de comunicaciones.

Además, para el caso de Cuadrante Alfa, se ha convertido en un espacio de diálogo, de interlocución y de esparcimiento, en el cual el propósito es diseñar una serie de programas de radio enfocados a des-encasillar a los jóvenes como los promotores de violencia de sus barrios, como los vagos y vándalos, etc., desde el conocimiento de sus derechos y en el camino hacia la exigibilidad de los mismos. Generando así desde todas las miradas un proceso comunicación alternativa a través de la radio, ya que no solamente descentralizó el trabajo de comunicaciones en la producción de contenidos para la página web, sino que efectuó su labor en, para y con Cuadrante Alfa proponiendo nuevas oralidades y nuevas formas entender la comunicación (Huergo y M.B. Fernández, 1999: p. 197-198).

Ahora, el trabajo en Cúcuta con la emisora comunitaria resulta alternativo en la medida que se reconoce la radio como una medio distinto para proyectarse y de evidenciar la labor que hace el SJR tanto a nivel local como nacional y para la comunidad. Entender que la población objetivo, en el marco de una campaña de sensibilización, no es la misma organización, ni otras de la misma índole, sino la población que a diario vive la vulneración

a sus derechos, marca el punto de partida para hablar de lo diferente y alternativo, pues son ellas las que necesitan reivindicar sus derechos.

No obstante, es menester admitir que el equipo de comunicaciones del SJR debe trabajar para que la página web institucional se convierta en un medio de comunicación alternativa que le de voz a la población que acompaña, que problematice la comunicación y sus posibles enfoques y que reconozca nuevas formas de hacer comunicación, todo por el compromiso que tiene con las personas, comunidades y poblaciones que acompaña.

Para esto, identificar que la página web en medio de la red más grande y globalizada de comunicación, puede marcar la diferencia que busca: *“Con Internet, se establece una nueva arquitectura organizacional, que no deja al margen a las redes solidarias de DD.HH., y se plantea la necesidad de afianzar nuevas herramientas de comunicación que permitan la construcción de discursos cuya vigencia no altera el tiempo. Dicho de otra forma, las ONL’s de DD.HH. en esta dimensión espacio-temporal requieren de una reingeniería hecha acción - no en sus fundamentos - en su saber-hacer y en su hacer-hacer comunicativo”*. (Bocco, 2006).

5. A modo de conclusión

Luego de hacer un ejercicio de reflexión sobre el proceso de conformación de un equipo de comunicaciones en una organización con trayectoria en el trabajo humanitario y en defensa de los Derechos Humanos, es preciso reconocer puntos clave que permitan hacer un mapeo general que conlleva a las siguientes conclusiones:

Primero, resulta importante dinamizar la comunicación, ya que esta no es un fin y mucho menos puede considerarse como instrumento positivo; sino debe reconocérsele como un proceso en crecimiento que acoge aportes y, al mismo tiempo, aporta a otros sujetos, trabajos, procesos, etc.

Ahora bien, como segundo punto clave, es menester entender la comunicación como un solo proceso de manera holística y transversal a los demás. Es pensar y problematizar la comunicación de manera integral que aprecie iniciativas, propuestas, hechos y situaciones que permitan reconocer el contexto y las necesidades que se presentan dentro de la organización (Maciel, 2003: Página).

Y por último, un tercer punto, reconocer el diálogo entre partes, en este caso entre equipos, como herramienta importante de la comunicación para identificar necesidades; esto implica repensar y renovar el proceso de la comunicación de una manera que ayude a evaluar y problematizar integralmente la comunicación, convirtiéndose esta en un proceso horizontal que abarque lo interno, lo externo y alternativo.

Bibliografía

- ASSMANN, Jan (1995). “Collective Memory and Cultural Identity”. En *New German Critique*, No. 65: 125 – 133.
- ASSMANN, Jan (2006). *Religion and cultural memory*. Stanford: Stanford University Press.
- BOCCO, Eva (2006). “El formato e-boletín en las redes de solidaridad de las ONLs de Derechos Humanos en España”. En *Razón y Palabra*, Mesa 1: *Propuestas de Comunicación Alternativa en Internet*. Extraído el 3 de octubre de 2011 desde <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n49/bienal/Mesa%201/Eva%20Bocco%20E-BOLETINES.pdf>.
- CORRALES, Fernanda & HERNÁNDEZ, Gabriela (2009). “La comunicación alternativa en nuestros días: un acercamiento a los medios de la alternancia y la participación”. En *Razón y Palabra*, No. 70. Extraído el 3 de Octubre de 2011 desde <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/CORRALES-HERNANDEZ-REVISADO.pdf>
- Esencia del diálogo- Paulo Freire. Extraído el 29 de Septiembre de 2011 desde <http://www.cubaalamano.net/voces/images/debates/EducacionPopular/Paulo%20Freire1.pdf>
- FERNÁNDEZ, Juan (1999). “Paulo Freire: una propuesta de comunicación para la educación en américa latina”. En *Razón y Palabra*, No. 13, Año 4. Extraído el 3 de Octubre de 2011 desde <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n13/freirem13.html>
- HORKHEIMER, M. (1946). Medios y fines. M. Horkheimer, *Crítica de la razón instrumental*. (pp. 45-87). Madrid: Editorial Trotta.
- HUERGO, J. & FERNÁNDEZ, M. (1999). La radio y la educación: Entre la oralidad y los nuevos desafíos de la alfabetización. J. Huergo, *Cultura Escolar, Cultura MEdiática/Intersecciones* (pp. 196- 207). Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- MARCIEL, Miguel A. (2003). “Comunicación Educativa: Dispositivo Holístico, Autorreferencial y de Duda, en la Construcción de Nuevas Competencias para la Formación y Desarrollo de lo Humano en la era Posmoderna”. En *Razón y Palabra*, No. 36. Extraído el 9 de noviembre de 2011 desde <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n36/mmaciell.html#Mm>.