

Los problemas de comunicación en la red social de la Corporación de Liderazgo, Desarrollo  
y Paz, CORLIDEPAZ

Ensayo

Presentado por:

Cristian Fernando Monroy Muñoz

Tutora:

Mónica Andrea Lopedá Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Bucaramanga, julio de 2020

## **Tabla de Contenido**

|  |    |
|--|----|
| Resumen.....   | 3  |
| Palabras Clave .....   | 3  |
| Los problemas de comunicación en la red social de la Corporación de Liderazgo,<br>Desarrollo y Paz, CORLIDEPAZ ..... | 4  |
| Conclusiones .....   | 12 |
| Referencias.....   | 13 |

## Resumen

El presente ensayo es una Investigación – Acción que se hizo en el marco del Diplomado de Construcción de Redes Sociales de Comunicación que dictó la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. La Corporación de Liderazgo, Desarrollo y Paz, CORLIDEPAZ es una entidad que propende por la defensa de los derechos humanos y la resocialización de personas que alguna vez pertenecieron a organizaciones armadas al margen de la ley. Debido al objeto de la Corporación, la comunicación con la red social tiene que ser dinámica y, sobre todo, clara, sin ambigüedades, acciones que de llevarse a cabo contribuirán a superar los estigmas sociales de una parte de la sociedad, que rechaza los proyectos que ejecuta la Corporación. El presente trabajo aborda la manera en que CORLIDEPAZ ha tratado de posicionarse en el territorio como una entidad que busca no un cambio político, sino uno social.

**Palabras claves:** Estigmas sociales, Derechos humanos, Redes digitales, Problemas de comunicación.

## **Los problemas de comunicación en la red social de la Corporación de Liderazgo, Desarrollo y Paz, CORLIDEPAZ**

En Colombia, y en regiones como Arauca, trabajar en proyectos que involucren a personas reinsertadas no es tarea fácil, ya que el país ha sobrellevado un conflicto armado por más de seis décadas, donde la defensa de los derechos humanos es castigada con el peso de la muerte. Además, no es fácil para los ex combatientes cargar con los señalamientos de las personas que no son capaces de perdonar los errores cometidos en su pasado.

La Corporación de Liderazgo, Desarrollo y Paz, CORLIDEPAZ implementa proyectos de alto impacto social que buscan la resocialización de los excombatientes; para lograr su objetivo ha tenido que luchar contra los estigmas sociales y la prevención de algunas asociaciones de padres de familia. La fundación se ha valido de las herramientas que le proporcionan las TIC, como las redes sociales digitales, para tratar de explicar que su objeto no es para nada político, sino social.

La Corporación de Liderazgo, Desarrollo y Paz, CORLIDEPAZ es una entidad que propende por la defensa de los derechos humanos y la resocialización de personas que alguna vez pertenecieron a organizaciones armadas al margen de la ley. Debido al objeto de la Corporación, la comunicación con la red social tiene que ser dinámica y, sobre todo, clara, sin ambigüedades, acciones que de llevarse a cabo contribuirán a superar los estigmas sociales de una parte de la sociedad, que rechaza los proyectos que ejecuta la Corporación.

El presente trabajo indagó sobre la manera en que CORLIDEPAZ se comunica con su red social y los problemas que ha tenido para ello. De igual manera, relata cómo la Corporación ha logrado posicionarse en el departamento de Arauca.

La tesis de este ensayo es cómo los prejuicios sociales pueden generar problemas de comunicación en la red social de la Corporación de Liderazgo, Desarrollo y Paz, CORLIDEPAZ.

La Corporación de Liderazgo, Desarrollo y Paz, CORLIDEPAZ está conformada por 12 integrantes, entre ellos hay docentes, estudiantes, profesionales de diversas áreas del conocimiento y comunicadores sociales; cada uno de ellos es un vínculo estratégico para mantener una relación cercana con las entidades que rodean el círculo social de la fundación.

El objetivo principal de la Corporación es la lucha por el respeto de los derechos humanos. A través de talleres creativos, los miembros de fundación buscan que la comunidad conozca y reconozca qué son los derechos humanos, quienes tienen derecho a tener derechos, cuáles son las violaciones a los derechos humanos más comunes en Colombia, que es el Derecho Internacional Humanitario (DIH) y para qué sirve, cuando se viola este, quienes son combatientes y excombatientes en un conflicto armado, quienes son reinsertados, etc.

Tarea un poco complicada en un país donde los defensores de derechos humanos y líderes sociales son estigmatizados y muchas veces asesinados. De ahí la importancia de la correcta difusión de la información que llegue y salga de CORLIDEPAZ, pues una noticia fuera de contexto, por ejemplo, podría generar una situación que lamentar. La meticulosidad en la redacción de los proyectos de la fundación es primordial, pues los temas a tratar son muy sensibles para la comunidad.

Lo que CORLIDEPAZ trata de hacer es persuadir a la sociedad civil para que entienda que ellos ya no son actores del conflicto. Sobre la persuasión, Beltrán (1979) señala que "...la definición tradicional de comunicación es aquella que la describe como el acto o proceso de transmisión de mensajes de fuentes a receptores a través del intercambio de símbolos por medio de canales transportadores de señales" (p.5).

Actualmente las comunicaciones y especialmente el mundo académico que se ocupa de su estudio, enfrenta un reto permanente, el cual consiste en tener la capacidad de adaptar y transformar la manera en la cual se estudia y analiza el fenómeno comunicativo, hasta hace muy pocas décadas, el paradigma clásico era el hegemónico, pero actualmente los inmensos

cambios socio comunicativos, exigen también cambios en los paradigmas, el paradigma clásico plantea y sigue planteando según Beltrán (1979) “En este paradigma clásico, el propósito principal de la comunicación es el intento del comunicador de afectar en una dirección dada el comportamiento del receptor; es decir, producir ciertos efectos sobre la manera de sentir, pensar y actuar...”(p.5).

A pesar de los problemas generados por los estigmas sociales, la OSP cuenta con aceptación entre diferentes entes del departamento de Arauca, como las autoridades administrativas, eclesiásticas y educativas, que valoran el hecho de que la fundación propenda por la aceptación de la sociedad a las personas que decidieron abandonar los grupos armados al margen de la ley para volver a la civilidad; sin embargo, organizaciones de derecha y personas con esa ideología política son reacias a aceptar y valorar el trabajo de CORLIDEPAZ.

La Corporación informa, le da a la sociedad noticias sobre lo que está haciendo y sobre los proyectos que está ejecutando, pero prefiere comunicar de forma dinámica y constante con los demás entes sociales locales y algunos nacionales. Comunicar es más que informar, la diferencia radica en como lo señala Nosedá (citado en Beltrán, 1979):

La comunicación no es un acto sino un proceso por el cual una individualidad entra en cooperación mental con otra hasta que ambas llegan a constituir una conciencia común ... La información es, por el contrario, sólo una transcripción unilateral del empuje de un Emisor a un Receptor ... La irradiación de mensajes sin retorno de diálogo, proveniente de informantes centralizados, no puede identificarse con la co-actividad intersubjetiva que es la comunicación. (p.9)

Así las cosas, CORLIDEPAZ no solo le brinda información a la comunidad, sino que comunica mensajes alusivos a su trabajo social, con el objetivo que su trabajo sea, más que

valorado, aceptado. Se reitera: la comunicación constante y el intercambio de información veraz es imperativo en corporaciones de este talante.

En la Corporación se propende por la comunicación horizontal, dado que este tipo de comunicación permite el enriquecimiento de las comunidades respecto de las alternativas frente a su desarrollo y transformación, que según López (2013) es “La comunicación entendida como participación cobra una dimensión social y política que propone a los sujetos la exigencia del derecho a participar, a ser interlocutores y a superar la actitud de mera recepción (p.46).

Es así como la Corporación fomenta este tipo de comunicación (horizontal) y participativa y rompe con paradigmas sociales de comunicación que solo traen desigualdad. Los integrantes de CORLIDEPAZ promueven una constante participación democrática de sus miembros, lo que les permite romper con la tradicional comunicación vertical, que limita la participación activa de sus integrantes.

Y no es que la comunicación vertical sea mala *per se*, porque a veces esta es necesaria, sino que en una organización como esta se ha optado por la comunicación horizontal porque esta es más democrática. Al respecto, Beltrán (1979) indica:

La medida es indispensable. La comunicación horizontal es, en lo conceptual, exactamente lo opuesto a la comunicación vertical. Pero, en forma realista, la primera no debería considerarse necesariamente sustitutoria de la última. Bajo determinadas circunstancias puede serlo.

Bajo diferentes circunstancias puede constituir una alternativa coexistente.

Como Buber/114 lo señaló, el diálogo no siempre es posible. Y puede añadirse que, a menudo, el monólogo no es evitable y a veces inclusive se torna necesario, dependiendo de diversos propósitos y circunstancias. Ellos pueden ser vistos, sugiere Johannesen/115, como los extremos de una cosa continua.

Idealmente todas las comunicaciones debieran ser horizontales. En la práctica esto no siempre es posible ni tal vez siquiera deseable. Por tanto, si la comunicación vertical tiene que permanecer en escena hasta cierto punto, lo que de ninguna manera debe suceder es que sea manipulada, engañosa, explotadora y coercitiva. (p.20-21).

Sin embargo, en CORLIDEPAZ hay una forma de comunicación que está creando conflicto interno, y es la comunicación verbal: oír una cosa y entender y transmitir otra. Cuando no se maneja un protocolo de órdenes de tareas en forma escrita, algunos de sus integrantes tienden a interpretar el mensaje verbal de forma diferente a la directriz trazada por la OSP y esto genera conflictos internos que afectan las relaciones dentro de la Corporación, y si adentro hay problemas, estos, tarde que temprano, influirán para que los problemas lleguen al exterior, asunto que preocupa mucho a los miembros de CORLIDEPAZ.

Por ejemplo, se ha dado el caso de que una entidad del Estado, vía telefónica, le comunicó algo a la Corporación, pero la persona receptora del mensaje lo malinterpretó y por ende lo transmitió como no erra, cuestión que pone en entredicho la idoneidad de las personas que trabajan para CORLIDEPAZ.

Debido a lo anterior, los miembros de la Corporación han decidido propender por una mejora en la manera de transmitir y recibir información de parte de redes sociales, priorizando las comunicaciones escritas a las verbales, de esa manera se evita caer en “teléfono roto”, como se conoce coloquialmente a este tipo de situación en la que un mensaje es distorsionado cuando pasa de boca en boca. Con la preferencia de mensajes y comunicaciones escritas las evidencias de lo dicho y transmitido quedan ahí en el papel, y servirán de prueba en el caso de un malentendido.

Otra de los problemas que enfrenta la Corporación es el conflicto de comunicación con algunas organizaciones que chocan con la ideología de inclusión de las personas

reinsertadas, como es el caso de algunas organizaciones de derecha; y asociaciones de padres de familia cuyos miembros se niegan a que sus hijos participen en algún proyecto educativo, artístico o cultural en el que participe un reinsertado. Frases hirientes como “Esos guerrilleros no deberían enseñar nada” no son fáciles de asimilar para una persona que renunció a las armas y a la violencia y está tratando de ganarse un espacio en la sociedad civil.

Para superar este obstáculo, es imperativo que la Corporación refuerce su red digital y desde allí transmita mensajes claros, diáfanos, de su objeto misional, que no es político sino social. En el mundo moderno, la comunicación digital es primordial para el fortalecimiento de la red social de comunicación; como indica Gallego (2016) “Gracias a las tecnologías sociales, y entre ellas resaltaremos las redes sociales (...), poseemos más información, empleamos y explotamos el conocimiento que divulgan nuestros contactos, tomamos mejores decisiones y disponemos de aplicaciones que mejoran nuestra calidad de vida” (p.39).

CORLIDPAZ ha estado muy atenta a la innovación y desde su fundación ha tratado de implementar las TIC como eje central para su posicionamiento en el territorio; por ejemplo, para convocar a sus integrantes a una reunión, solo basta con enviar un mensaje masivo al grupo de WhatsApp; sin embargo, para darse a conocer más, debe abarcar todas las plataformas y redes sociales digitales que se le sea posible, para llegar a un público mayoritario.

Gallego (2016) dice que la utilización de las tecnologías y herramientas Web 2.0, como las redes sociales digitales, aumentan la cadena de valor de las diferentes instituciones y organizaciones que componen el orden social establecido, ya que por medio de las interacciones entre clientes, proveedores, socios, empleados, competidores, políticos, electores, evangelizadores, feligreses, médicos, pacientes, profesores, alumnos etc. se consigue un excelente entendimiento, intercambio, relación y colaboración en los procesos que se dan en ellas; es decir, estas herramientas han cambiado el modo en que interactuamos.

Las redes sociales digitales reproducen y amplifican las redes convencionales en las que los actores sociales participan y se socializan de forma paralela tanto en el espacio social virtual como en el físico, de ahí que los códigos que se manejan en las redes sociales digitales sean análogos a los de la sociedad real y ello se hace manifiesto en las maneras en que se comunican, expresan y escriben las nuevas generaciones. (Gallego, 2016, p.21).

Es decir que, si los miembros de CORLIDPAZ quieren enviar sus mensajes de paz al mundo, sobre todo a las nuevas generaciones, deben ser más proactivos en el mundo digital, donde pasa la mayor parte del tiempo la juventud de ahora.

Una recomendación para mejorar conexiones con otras entidades es que la corporación mejore su red digital, cree portales que sirvan de acercamiento con entidades asociadas a las redes locales que puedan apoyar la labor social que realiza la OSP.

Ahora bien, el diseño de la estrategia comunicacional de parte de CORLIDPAZ debe tener en cuenta varios factores, entre ellos el contexto social en el que viven sus miembros, la clase de público al que quieren llegar, y según Mefalopulos y Kamlongera (2008), “Es necesario anotar que tan pronto comienza el diseño de la estrategia, el proceso cambia de un análisis de problema a la solución del problema. La estrategia de comunicación es diseñada para lograr los objetivos de comunicación” (p.4).

Son múltiples los elementos que se deben considerar previamente al diseño de una estrategia, en el caso específico de la estrategia que se propone en el Diplomado, estos aspectos deben haber sido identificados durante el proceso investigativo y el posterior análisis de los datos conseguidos, por medio del uso de técnicas, como la entrevista semiestructurada, la observación participante y la implementación de instrumentos como el diario de campo y el sociograma, “El perfil de las características de los grupos interactivos, las fuentes de información y los sistemas de comunicación preferidos debe tomarse en consideración

mientras se definen los objetivos que guían el diseño de la estrategia” (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p.4).

Lo anteriormente expresado alude a que no se trata de comunicar por comunicar, sino de tratar de que el mensaje llegue claro y diáfano al público que se pretende llegar; y si los de CORLIDEPAZ quieren contarle a las sociedades del mundo sus razones de por qué abandonaron las armas y optaron por la paz y la reconciliación, deben aprovechar las redes sociales digitales, que tiene la ventaja de llevar a casi todos los lugares de la tierra y son relativamente económicas, asequibles y accesibles.

El hecho de ser visibles en la web les servirá a los miembros de la CORLIDEPAZ para conseguir mecenas y donantes que estén interesados en apoyar proyectos que aludan a derechos humanos. Noruega y los países nórdicos, por ejemplo, son estados que se caracterizan por apoyar esa clase de iniciativas. El Reino de Noruega, por ejemplo, fue garante del proceso de paz que firmó el estado de Colombia y la guerrilla de las Farc.

## Conclusiones

El trabajo de corporaciones que trabajen en la resocialización de personas excombatientes del conflicto armado no es fácil de llevar a cabo en un país como Colombia, donde se estigmatiza y muchas veces se atenta contra la vida de todo aquel que se declare como defensor de derechos humanos o líder social. A pesar del estigma y del evidente peligro, CORLIDEPAZ apuesta por ofrecerles a los reinsertados una nueva opción de vida.

Como la información que maneja una corporación de este talante es delicada, se debe cuidar mucho el lenguaje verbal tanto de parte de las personas que hacen parte de CORLIDEPAZ, como de las personas o entidades que se dirigen o comunican con ella.

Luchar contra la estigmatización social es uno de los mayores retos de CORLIDEPAZ, el correcto manejo de su red digital podría ayudar a esta causa, puesto que, si a través de ellas se transmiten mensajes claros aludiendo que el objeto de la corporación es social y no político, el rechazo de parte de ciertos sectores de la sociedad ya no será tal.

## Referencias

- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal”. Revista Comunicación y Sociedad, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35.  
Recuperado de: <http://www.rebelion.org/docs/54654.pdf>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales: información, comunicación y sociedad en el siglo XXI (2000-2010). Madrid, Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/44233/1/T39077.pdf>
- López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica. Desbordes revista de investigaciones Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades. Colombia: UNAD. Recuperado de:  
[https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003\\_Breve\\_recorrido\\_por\\_la\\_investigacion.pdf](https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf)
- Mefalopulos, P. y Kamlongera, C. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. [segunda edición]. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. Roma. Recuperado de:  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/44233/1/T39077.pdf>