



UNIVERSIDAD  
**COMPLUTENSE**  
MADRID

**CONSTRUIR LA PAZ EN COLOMBIA:  
LA PÁGINA DE FACEBOOK ‘LA CONVERSACIÓN MÁS GRANDE DEL MUNDO’,  
COMO HERRAMIENTA DE TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO.**

Lina María Reyes Cárdenas. E-mail: [linamariareyesc@gmail.com](mailto:linamariareyesc@gmail.com)

**TFM CON INVESTIGACIÓN ORIENTADA AL DOCTORADO. MODALIDAD 1.**

TUTOR: Giorgio De Marchis

**MÁSTER UNIVERSITARIO OFICIAL EN  
COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES**

Facultad de Ciencias de la Información

Universidad Complutense de Madrid

**MADRID, SEPTIEMBRE DE 2016**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco profundamente a Dios por abrir las puertas para a este viaje emocionante y mi esposo por creer incondicionalmente en mí, por su paciencia, dedicación y ánimo en cada página.

“[...] since wars begin in the minds of men, it is in the minds of men that the defences of peace must be constructed’, emphasizing the psychological elements crucial to lasting peace”.

Constitución de la UNESCO, 1945.

## **RESUMEN**

El desarrollo de los diálogos de paz adelantados desde el año 2012, entre el Gobierno de Colombia y las FARC-EP, ha contado con varios inconvenientes a la hora de crear vínculos entre la propuesta de paz negociada y los ciudadanos. Esto en parte a que se han caracterizado por realizarse de forma reservada, informando solo de forma oficial los avances, asociado a esto han enfrentado episodios caracterizados por la desinformación y una intensa lucha por el discurso. A un nivel más profundo pero igualmente ligado al momento que vive el país, se encuentran las dificultades consecuencia de la prolongación del conflicto, que dificulta aún más establecer conexiones con los ciudadanos.

A partir de las problemáticas mencionadas puede inferirse la necesidad de construir vínculos con los ciudadanos, tanto con la paz como con el conflicto. En respuesta a esta necesidad el gobierno colombiano a través del Grupo de Pedagogía para la Paz de la Presidencia de la República, dio inicio en enero de 2016 al plan pedagógico y de participación ciudadana ‘La Conversación Más Grande del Mundo’. Una iniciativa promovida, para abrir la conversación a los ciudadanos en torno a la construcción de paz y la transición al postconflicto.

El presente trabajo intenta determinar si el contenido compartido a través de página de Facebook ‘La Conversación más Grande del mundo’ está enfocado a la transformación del conflicto, identificando la presencia de sus principales características a través de un análisis de contenido de los textos usados durante los primeros cinco meses de su funcionamiento.

**PALABRAS CLAVE:** Paz, Conflicto, Colombia, transformación del conflicto, Facebook.

# CONTENIDO

## AGRADECIMIENTOS

## RESUMEN

## 1. INTRODUCCIÓN

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. EL PROCESO DE PAZ COLOMBIANO

#### 2.1.1. Oportunidad de poner fin al conflicto

#### 2.1.2. Negociaciones de La Habana

#### 2.1.3. Los actores del conflicto

### 2.2. COMUNICACIÓN, PAZ Y CONFLICTO

#### 2.2.1. Comunicación para la construcción de paz

#### 2.2.1. Transformación del conflicto y comunicación

#### 2.2.3. Uso de las TICs en la construcción de la paz

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. Objetivo Principal

### 3.2. Objetivos específicos

## 4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

## 5. PROPUESTA METODOLÓGICA

### 5.1. OBJETO DE ESTUDIO

#### 5.1.1 La Conversación Más Grande del Mundo

#### 5.1.2 ¿Cuáles son sus retos?

### 5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 5.3.1. Descripción de la población

#### 5.3.2. Tamaño de la muestra y método de muestreo

## 6. RESULTADOS

## 7. CONCLUSIONES

## LISTADO DE REFERENCIAS

## APÉNDICE

[Apéndice A](#)

[Apéndice B](#)

[Apéndice C](#)

[Apéndice D](#)

[Apéndice E](#)

[Apéndice F](#)

[Apéndice G](#)

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Cifras del conflicto colombiano

**Tabla 2.** Presencia en redes sociales de ‘La Conversación Más Grande del Mundo’

**Tabla 3.** Distribución aleatoria de estratos

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Procesos de Paz en Colombia. 1982 - 2006

**Figura 2.** Actores y enfoques de la construcción de la paz

**Figura 3.** Dimensiones de cambio

**Figura 4.** Prácticas alternativas en contra de la violencia

**Figura 5.** Factores de comunicación negativa y positiva

**Figura 6.** Marco conceptual del papel potencial de las TICs en la construcción de la paz

**Figura 7.** Características de la transformación de conflicto

**Figura 8.** Publicaciones página de Facebook (enero-mayo 2016)

## 1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de su desarrollo, el proceso de paz colombiano ha venido enfrentando diferentes dificultades en relación con su comunicación, pues se ha caracterizado por su reserva y estrictas condiciones de discreción, dando a conocer la información sobre los avances a través de pronunciamientos de sus portavoces, comunicados conjuntos de los jefes de las respectivas delegaciones o de los países garantes, e informes conjuntos (Apéndice A). Frente a esto explica Cárdenas (2014) que la reserva mantenida y la escasa información de opinión y contextualización<sup>1</sup> ofrecida por los medios y la Mesa de Conversaciones, ha dificultado que los ciudadanos construyan una posición informada, además de abrir espacio a la especulación de los opositores del proceso; situación que las delegaciones tuvieron que enfrentar después de dos años de “silencio”, a través de un comunicado conjunto en el que hicieron públicos los borradores de los puntos adelantados hasta la fecha, sobre desarrollo agrario, participación política y solución al problema de drogas ilícitas, al respecto se publicó:

Desde que comenzamos a trabajar en la construcción del Acuerdo Final, hemos dado a conocer de la manera más fidedigna posible los avances de La Mesa, mediante comunicados conjuntos y, cada vez que se producen acuerdos sobre algún punto, mediante informes conjuntos. Sin embargo, persisten todo tipo de especulaciones sobre lo acordado. Especulaciones que son producto unas veces del desconocimiento de los comunicados y los informes, y otras de una intención clara de desinformar a la opinión pública. Por esa razón, y como una medida de transparencia, decidimos hacer públicos los textos de los borradores conjuntos. Estos representan el resultado de casi dos años de discusiones intensas y con frecuencia difíciles sobre los puntos de la Agenda del Acuerdo General (Gobierno de la República de Colombia y Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia [FARC], 2014).

Aún cuando esta declaración refleja información cierta, las especulaciones, la desinformación, y el vacío informativo han continuado siendo un obstáculo para conectar a los ciudadanos con el proceso de paz, más aún cuando se ha establecido el compromiso de refrendar la aprobación de los acuerdos mediante un plebiscito.

---

<sup>1</sup> “Otro de los hallazgos de los estudios del Observatorio de Medios de la Universidad de la Sabana es la baja frecuencia en los medios de artículos de contextualización y opinión que, ante la ausencia de pronunciamientos oficiales, puedan dar visiones externas y plurales que ayuden al ciudadano a ver los diferentes puntos de vista, los trasfondos históricos y las implicaciones de un proceso político tan importante para el país.” (Cárdenas, 2014)



Otra de las dificultades identificadas, señala la disputa de comunicación entre los actores del conflicto (gobierno, guerrilla, oposición política y sociedad civil organizada, entre otros), quienes intentan establecer una visión particular a través de la que pueda ser interpretado y contextualizado (Arteaga, 2016, Cárdenas, 2014), una visión de la verdad que aún es esquiva y difícil de establecer, y que como señala Pizarro (2015) “Estamos lejos, pues, de una imposible e indeseable «historia oficial» o de una igualmente imposible e indeseable «verdad única»”. A esto se suma la forma de entender el conflicto por parte ciudadanos, sobre la que el GMH (2013) señala “Muchos colombianos quieren seguir viendo en la violencia actual una simple expresión delincuencia o de bandolerismo, y no una manifestación de problemas de fondo en la configuración de nuestro orden político y social” (p.13). Rasgo que cobra importancia, si se asocia a la aceptación que tiene el discurso opositor al proceso, que valida la vía de la derrota militar para dar fin al conflicto.

A partir de las dificultades mencionadas puede inferirse que el vacío de información, la desinformación, la disputa por el discurso y la visión del conflicto, han hecho que se dificulte la construcción de vínculos con los ciudadanos tanto con la paz como con el conflicto, en palabras de Omar Rincón “El problema comunicativamente es cómo conectamos a los colombianos frente a la guerra y ante la propuesta de paz.” (Arteaga, 2016).

Como parte de la respuesta del gobierno a estas problemáticas, el Grupo de Pedagogía para la Paz de la Presidencia de la República, dio inicio en enero de 2016 al plan pedagógico y de participación ciudadana ‘La Conversación Más Grande del Mundo’. Una iniciativa promovida por el Gobierno Nacional, para abrir la conversación a los ciudadanos en torno a la construcción de paz y la transición al postconflicto.

De cara a este propósito se esperaría que su contenido estuviera enfocado a la construcción de paz entre su público, esto a través de procurar la transformación del conflicto, que puede decirse, es la esencia misma de la construcción de paz. Frente a esto las herramientas que ofrece el proceso de transformación de conflictos, es muy interesante visto desde la comunicación, pues aporta la cercanía y el diálogo necesario en este momento para enfrentar la falta de vínculos con los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación, intenta determinar si el contenido compartido a través de página de Facebook ‘La Conversación más Grande del mundo’ está enfocado a la transformación del conflicto, identificando la presencia de sus principales características a través de un análisis de contenido de los textos usados durante los primeros cinco meses de su funcionamiento.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. EL PROCESO DE PAZ COLOMBIANO**

#### **2.1.1. Oportunidad de poner fin al conflicto**

La posibilidad de que Colombia pueda terminar el conflicto armado con las FARC-EP, surge en medio del primer mandato del Presidente Juan Manuel Santos. Momento en que el país, contaba con las condiciones adecuadas para iniciar un proceso de paz, como la muerte de los principales representantes de la guerrilla, la disminución en la iniciativa de combate de las FARC, el reconocimiento del conflicto armado interno por parte del gobierno, y el avance en materia legislativa de temas como tierras, víctimas y regalías (Murillo, 2012, Oficina del Alto Comisionado para la Paz [OACP], 2016a).

Así mismo, situaciones como la desconfianza entre las partes, la oposición ejercida por el ex presidente Álvaro Uribe y los sectores conservadores del país -partidarios de la derrota militar-, y la imposibilidad de dar certeza sobre el cumplimiento de la agenda, hacen parte de las debilidades expuestas. Sin mencionar el carácter confidencial del proceso, que juega tanto a favor como en contra del mismo, ya sea apartando la confusión o generando desconfianza. (Murillo, 2012)

Bajo este panorama, el gobierno decidió avanzar en la búsqueda de una solución política negociada con las FARC-EP, a fin de terminar el conflicto armado. Recurso que teniendo en cuenta la experiencia en resolución de conflictos internos, a nivel nacional e internacional, sería el más adecuado (OACP, 2016a). Como resultado de esta decisión se dio inicio a un proceso de paz, lo que Fisas (2016) define como “[...] todos aquellos esfuerzos, especialmente políticos y diplomáticos, destinados a resolver los conflictos armados o los conflictos que actualmente no están en fase armada, [...]” (p.15).

Este nuevo proceso, ha tomado como referente las experiencias previas de los años ochenta y noventa con diferentes grupos armados, pues al tener una larga historia de subversión, el país

también cuenta con experiencia en el campo de procesos de paz (Figura 1). Actividad que inicia en 1982, con la Ley General de Amnistía; al respecto comenta Chernick (1996):

[...] cuando se comenzó el primer proceso de paz en Colombia, no existían modelos internacionales para resolver una guerra civil a través de negociaciones. Había perdedores o ganadores, pero no había casos de negociaciones exitosas dentro de la historia de las terminaciones de los conflictos civiles.

Por lo que resulta significativo el esfuerzo político realizado por el gobierno de Belisario Betancur, que a pesar de no alcanzar el objetivo de la paz, logró establecer contacto con los diferentes grupos armados, además de aportar el reconocimiento de la oposición armada como actor político, y la necesidad de un proceso de apertura democrática. (Chernick, 1996).

AÑO	GOBIERNO	PARTICIPANTES
1982 - 1986	Belisario Betancur	FARC-EP <sup>2</sup> , EPL <sup>3</sup> , M-19 <sup>4</sup> y ADO <sup>5</sup>
1986 -1990	Virgilio Barco	M-19, MAQL <sup>6</sup> , PRT <sup>7</sup>
1991 - 1994	César Gaviria	FARC-EP, EPL, ELN <sup>8</sup> , CRS <sup>9</sup>
1998 - 2002	Andrés Pastrana	FARC-EP, ELN
2002 - 2006	Álvaro Uribe	AUC <sup>10</sup>

**Figura 1. Procesos de Paz en Colombia. 1982 - 2006**

Fuente: Elaboración Propia.

Entre 1986 y 1994 Colombia adelantó ocho procesos de paz, que lograron la desmovilización de grupos como el PRT, el ADO, el movimiento indígena Quintín Lame, el EPL con sus grupos disidentes, el Comando Ernesto Rojas y el Frente Francisco Garnica; además del ala disidente del ELN, la CRS (De la Urbe, 2015). Pero sin duda la desmovilización más notable fue la del M-19, que con su proceso, alentó a varios grupos a dejar las armas.

<sup>2</sup> Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia - Ejército del Pueblo

<sup>3</sup> Ejército Popular de liberación

<sup>4</sup> Movimiento 19 de Abril

<sup>5</sup> Autodefensa Obrera

<sup>6</sup> Movimiento Armado Quintín Lame

<sup>7</sup> Partido Revolucionario de Trabajadores

<sup>8</sup> Ejército de Liberación Nacional

<sup>9</sup> Corriente de Renovación Socialista

<sup>10</sup> Autodefensas Unidas de Colombia

Estos procesos, además del llevado a cabo con las AUC en 2006, encajan en lo que Fisas (2010) define como un proceso de reinserción (Apéndice B):

Se refiere a aquellos casos en los que un grupo armado accede a dejar las armas a cambio de recibir facilidades para reintegrarse a la sociedad, acogiéndose a un programa de DDR (Desarme, Desmovilización y Reintegración), con el que obtiene beneficios económicos, asistencia profesional, sanitaria y educativa, y facilidades para adaptarse a la vida comunitaria (p.14).

Sin embargo estas condiciones no se cumplieron en todos los casos, quedándose en el desarme y la desmovilización, pues la reintegración, especialmente en las regiones, enfrentó varias dificultades, por lo que en muchas zonas del país el conflicto continúa (OACP, 2016a). Esta situación es común, cuando el proceso es reducido a un momento puntual o a la firma de un acuerdo de paz, sin concebirlo como una serie de fases o etapas (Apéndice C), en las que los actores del conflicto, encaminan sus esfuerzos a tomar decisiones y adoptar políticas, que con su implementación, permitan avanzar hacia una nueva etapa y superar la violencia que dio origen al conflicto (Fisas, 2010, 2016).

Estos desaciertos, han aportado al país no sólo a un aprendizaje interno, sino también la necesidad de revisión de casos internacionales, que puedan contribuir a ver otras formas de negociar el conflicto. Es el caso que comenta Fisas (2010) del interés mostrado por el gobierno colombiano en el conflicto filipino con la guerrilla del NPA y el proceso de paz de El Salvador con el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN).

### **2.1.2. Negociaciones de La Habana**

El proceso de paz que adelanta actualmente el gobierno de Colombia con las FARC-EP, se hizo público al país en agosto de 2012, una vez superados seis meses de conversaciones confidenciales. Esta fase exploratoria, que busca generar confianza entre las partes y reconocer la legitimidad del adversario (Fisas, 2010), tuvo como resultado la firma del “*Acuerdo general para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera*”, suscrito en La Habana por el Gobierno Nacional y las FARC-EP.

En el documento se reconoce “la decisión mutua de poner fin al conflicto” (2012, p.1), y trabajar en favor de la construcción de la paz, a través de la negociación de seis puntos acordados como agenda, que corresponden a: política de desarrollo agrario integral, participación política, fin del conflicto, solución al problema de drogas ilícitas, víctimas y por último la implementación, verificación y refrendación de los acuerdos.

Igualmente se aceptó la participación del Gobierno de Noruega y la República de Cuba como países garantes del proceso, lo que facilitó que se diera el exterior para evitar zonas de despeje dentro del país, como se había dado en el proceso anterior con las FARC (OACP, 2016a). Además se consintió la participación de la República Bolivariana de Venezuela y Chile, como facilitadores logísticos y acompañantes.

La agenda contemplada metódicamente, refleja el trabajo hecho durante la fase exploratoria, dando reconocimiento a las demandas de ambas partes. Necesidad planteada en su momento por Chernick (1996), que propuso un escenario para formular cambios estructurales en las instituciones, involucrando los planteamientos de la guerrilla, desde una posición de negociación y no de derrota. Lo que terminaría por ser una motivación de compromiso no solo para la guerrilla, sino para todos los actores involucrados.

Este reconocimiento también ha llevado al compromiso de conocer y discutir el conflicto más allá de las armas, profundizando en sus causas y consecuencias; búsqueda presente en investigaciones surgidas durante los diálogos, como la de La Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas (CHCV), sobre la que comenta Pizarro (2015), algunas de las causas del conflicto encontradas:

[...] la cuestión agraria, la debilidad institucional, la honda desigualdad de los ingresos, la tendencia al uso simultáneo de las armas y las urnas o la presencia precaria o, en algunas ocasiones, traumática del Estado en muchas regiones del territorio nacional. La historia de Colombia es, desde esta perspectiva la historia de la postergación indefinida de cambios necesarios, tanto en las instituciones estatales y en las estructuras sociales, como en la conducta de los actores<sup>11</sup> (p.10).

---

<sup>11</sup> Las problemáticas mencionadas hacen parte de los puntos comunes identificados por Pizarro, a partir de los ensayos elaborados por doce expertos, convocados por la CHCV, con el fin de elaborar un informe sobre el origen y causas del conflicto, por solicitud de la Mesa de Conversaciones de La Habana.

A su vez, los investigadores del Centro Nacional de Memoria Histórica ([CNMH], 2013), identificaron cinco ejes temáticos del conflicto armado en Colombia, comprendidos en: la disputa por la tierra y el conflicto agrario, la ausencia de garantías para la participación política, el narcotráfico, el contexto mundial y la presión internacional y por último la presencia fragmentada del Estado en el territorio nacional. Estos puntos, varios en común con los mencionados anteriormente, confirman la pertinencia del diseño en la agenda planteada por la Mesa de Conversaciones y la importancia de negociar el conflicto a profundidad.

Otro aspecto importante para el diseño del proceso de paz de La Habana, fue la revisión de las experiencias anteriores, para así identificar los puntos débiles de las negociaciones y darles un mejor manejo. La OACP (2016a) identificó dos puntos importantes a corregir: el primero, tiene que ver con la negociación del alto al fuego<sup>12</sup>, como primer punto en la agenda, lo que terminaba por estancar las negociaciones, hasta su fracaso. Por esta razón se acordó iniciar la negociación con el punto de política de desarrollo agrario integral, también afín a los intereses de las FARC, como se explicará posteriormente.

El segundo punto, se refiere a la duración de las negociaciones; como se explica “[...] en los procesos de paz pasados, las FARC utilizaron estos escenarios de negociación, para aumentar su capacidad en número de hombres y de frentes, y para escalar el conflicto armado[...]” (5:32). Esta situación se pudo ver tanto en los diálogos de Caracas y Tlaxcala (1992), como en los del Caguán (1998), por lo que se decidió negociar en medio del conflicto.

Con respecto a los negociadores, era necesario contar con interlocutores válidos y con capacidad de decisión, que como explica Fisas (2010) “[...] son los representantes de los actores primarios que tienen la capacidad de tomar decisiones. En la mesa de negociación no caben actores de tercera fila.” (p.10). En el caso de la Mesa de La Habana, cada delegación cuenta con 30 representantes, de los cuales máximo 10 pueden participar en las sesiones, y máximo 5 tienen la posibilidad de ser plenipotenciarios y voceros. Igualmente se permite la consulta de expertos ajenos a la delegación, durante la negociación (Gobierno de la República de Colombia, Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia [FARC], 2012).

---

<sup>12</sup> “Por alto al fuego se considera la decisión militar de paralizar cualquier combate o uso de las armas durante un período especificado, mientras que el cese de hostilidades incluye, además del alto al fuego, el compromiso de no secuestrar, hostigar a la población civil, amenazar, etc.” (Fisas, 2016, p.16)

La Mesa de conversaciones, también ha tenido en cuenta la participación de la ciudadanía, tanto en la fase de negociaciones, como en la aprobación de los acuerdos. Por esto durante las negociaciones se han abierto diferentes canales de participación como los foros nacionales y territoriales, la recepción de propuestas a través de formularios físicos o digitales disponibles en ayuntamientos y otras oficinas públicas, y la participación directa en la mesa de una comisión de víctimas. Igualmente la aprobación de los acuerdos negociados, cuenta con la participación de la ciudadanía mediante la votación del plebiscito para la paz, que se realizará como parte del ejercicio de legitimidad democrática del proceso, donde no solo se acepta la dejación de armas sino un cambio en el funcionamiento territorial. (OACP, 2016a,b)

### **2.1.3. Los actores del conflicto**

Exponer las problemáticas del conflicto, implica igualmente reconocer a sus actores, entendidos como “[...] las personas o grupos implicados en un conflicto.” (Molina y Muñoz, 2004, p.153); y las responsabilidades de su conducta, aunque como sugiere el informe del GMH (2013), estos dos aspectos no deben ser reconocidos de forma aislada:

Es preciso reconocer que la violencia que ha padecido Colombia durante muchas décadas no es simplemente una suma de hechos, víctimas o actores armados. La violencia es producto de acciones intencionales que se inscriben mayoritariamente en estrategias políticas y militares, y se asientan sobre complejas alianzas y dinámicas sociales. Desde esta forma de comprender el conflicto se pueden identificar diferentes responsabilidades políticas y sociales frente a lo que ha pasado. (p.31)

En el caso del presente estudio, al estar enfocado en el proceso de paz en curso, los actores del conflicto se limitarán, a la guerrilla de las FARC-EP como movimiento insurgente y al estado colombiano como aparato de contrainsurgencia, dejando de lado la participación de otros grupos al margen de la ley.

En cuanto a las FARC-EP, su participación en el conflicto colombiano inicia en los años cincuenta, con la aparición de las autodefensas campesinas y las guerrillas móviles comunistas (Pizarro, 2015); posteriormente en 1964, se da su conformación oficial como movimiento insurgente.



El origen campesino del grupo, direccionará su actuación inicial en el conflicto, tal como menciona Fisas (2016), “El planteamiento de las FARC es de conseguir cambios estructurales, especialmente en el tema agrario, [...]” (p.102). Propósito que con el incremento y la complejidad del conflicto, además de la aparición de otros grupos armados, se hizo menos claro y más violento:

Las guerrillas recurrieron a los secuestros, los asesinatos selectivos, los ataques contra bienes civiles, el pillaje, los atentados terroristas, las amenazas, el reclutamiento ilícito y el desplazamiento forzado selectivo. Además afectaron a la población civil como efecto colateral de los ataques a los centros urbanos, y de la siembra masiva e indiscriminada de minas antipersonal. (GMH, 2013, p.35)

Todas estas acciones, se sumaron a la incursión del grupo guerrillero en el narcotráfico, que sucedió a pesar de la resistencia mostrada inicialmente, por temor a perder la base social de la insurgencia; opinión que cambió al identificar una fuente de ingresos en el cobro de tributos de guerra a los traficantes, lo que facilitó el fortalecimiento de las FARC-EP a partir de los años ochenta, pasando de ser un movimiento armado con intereses agrarios a una fuerza militar. (Molano, s.f., citado en Pizarro, 2015).

La participación del estado colombiano como actor del conflicto, no se ha limitado a las acciones regulares de las Fuerzas Armadas contra la insurgencia, sino que como se ha reconocido, también ha sido de forma irregular:

La violencia de los miembros de la Fuerza Pública se centró en las detenciones arbitrarias, las torturas, los asesinatos selectivos y las desapariciones forzadas, así como en los daños colaterales producto de los bombardeos, y del uso desmedido y desproporcionado de la fuerza. (GMH, 2013, p.35)

Además de estas actuaciones, Pécaut (s.f., citado en Pizarro, 2015) advierte la complicidad de diferentes miembros del Estado, Fuerzas Armadas, y otras autoridades, con crímenes como los “falsos positivos”, término que se refiere a “[...] la desaparición forzada de jóvenes socialmente marginados a quienes miembros de la Fuerza Pública ejecutaron extrajudicialmente en regiones distantes de sus lugares de residencia, y que fueron luego presentados como guerrilleros dados de baja en combate [...]” (GMH, 2013, p.64); además de

la “parapolítica”, denominada así por la relación surgida entre paramilitares y políticos, principalmente regionales.

La participación las FARC-EP y el gobierno, entre otros actores, ha dejado en el país la huella de una guerra prolongada y sin límites éticos. Poniendo en evidencia la degradación de la violencia, que aprovecha indiscriminadamente blancos y métodos, como es el caso del uso de minas antipersonal y atentados terroristas (GMH, 2013). Dejando cifras (Tabla 1) como las de la Red Nacional de Información (RNI), con 8.550.687 víctimas, reconocidas desde el 1º de enero de 1985 y que como menciona el GMH (2013), no incluyen a los combatientes, entre los que se cuentan al menos 40.787 entre 1958 y 2012.

**Tabla 1**  
*Cifras del conflicto colombiano*

<b>HECHO</b>	<b>VÍCTIMAS</b>
Abandono o despojo forzado de tierras	10.371
Acto terrorista/ Atentados/ Combates/ Hostigamientos	90.364
Amenaza	306.641
Delitos contra la libertad y la integridad sexual	14.847
Desaparición forzada	162.631
Desplazamiento	6.827.447
Homicidio	972.298
Minas antipersonal/ Munición sin explotar/ Artefacto explosivo	10.964
Pérdida de bienes muebles o inmuebles	105.291
Secuestro	31.954
Sin información	42
Tortura	9.873
Vinculación de niños niñas y adolescentes	7.964
<b>TOTAL</b>	<b>8.550.687</b>

Fuente: Elaboración propia, basada en datos de la Red Nacional de Información (RNI) a 1 de junio de 2016.

## 2.2. COMUNICACIÓN, PAZ Y CONFLICTO

Si bien es cierto que tanto el conflicto como la paz, son temas ampliamente estudiados, a continuación se exponen brevemente con el fin de establecer claridad sobre el enfoque con el que van a ser abordarlos a lo largo de esta investigación, y que sentarán las bases para aproximarlos a su relación con la comunicación. En cuanto al conflicto se refiere, las ciencias humanas reconocen que hace parte de la vida en sociedad, en donde puede actuar como agente de transformación y comprensión de las relaciones humanas, Molina y Muñoz (2004), explican al respecto:

A través de los conflictos es posible comprender las redes de relaciones, el papel de los valores y las ideas, las conductas y comportamientos, la distribución del “poder” y los mecanismos de cambio. El conflicto es un concepto central para la explicación de la dinámica de las entidades humanas (individuos, grupos y especie) (p.146).

Esta visión del conflicto hace parte de lo que Lederach (2003) define como transformación del conflicto, un enfoque que surge a partir de dos aproximaciones al conflicto: la primera; la regulación de conflictos, considerada una forma de deshacerse o desaparecer el conflicto, entendido como “[...] un problema de orden político y del *status quo* [sic] [...]” (Reimann, 2002:8), por lo que se reduce a lo visible (violencia directa) y se basa en los resultados de acciones diplomáticas, sin abordar las causas de fondo. La segunda; es la resolución de conflictos, que intenta abordar las causas profundas a nivel estructural<sup>13</sup> y cultural<sup>14</sup>, atacando la insatisfacción de las necesidades humanas que lo producen, y conduciendo a lo que Reimann (2002) señala como su objetivo “[...] tomar conciencia a las partes involucradas de cuáles son sus necesidades subyacentes de identidad, seguridad y participación, y luego esgrimir las para redefinir intereses y posiciones” (p.9).

De estos enfoques, Lederach (2003) destaca la búsqueda de resultados de la regulación, y la comprensión y prevención del conflicto de intereses de la resolución (Reimann, 2002), añadiendo su propia visión para definir la transformación de conflictos como:

---

<sup>13</sup> Se refiere a la violencia estructural entendida como aquella que “[...] describe la estructura social, política y económica de una situación de conflicto en la que se perpetúan circunstancias de poder desigual, dominación y dependencia” (Reinmann, 2002, p.9)

<sup>14</sup> Se refiere a la violencia cultural entendida como “[...] la legitimación social y cultural de la violencia directa y estructural” (Reinmann, 2002, p.9)

visualizar y responder a los flujos y reflujos de los conflictos sociales como oportunidades vitales, para crear procesos de cambio constructivo que reducen la violencia e incrementan la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales, y responden a los problemas de la vida real en las relaciones humanas (p.15).

Lederach (2003) igualmente explica que “El enfoque transformativo no se conforma con soluciones rápidas que respondan al problema inmediato, sino que busca crear un marco que aborde el contenido, el contexto y la estructura de la relación” (p.13), así que llevar a cabo este ejercicio requiere entendimiento para identificar y plantear los ajustes necesarios para los tres aspectos señalados, la situación inmediata (contenido), el entorno de las relaciones y sus patrones (contexto), y el marco conceptual que comprende tanto el contenido como el contexto dando una visión completa del conflicto (estructura).

Esta transformación del conflicto también requiere de fijar un horizonte, plantear un panorama (Lederach, 2003), que puede ser entendido como la paz; que más allá de ser reducida a la simple ausencia de violencia, lo que Galtung (1967) denomina paz negativa, es necesario entenderla bajo una perspectiva más amplia, como la expuesta por Molina y Muñoz (2004) “[...] la suma de tres tipos de paces: paz directa (regulación no violenta de los conflictos), paz cultural (existencia de valores mínimos compartidos) y paz estructural (organización diseñada para conseguir un nivel mínimo de violencia y máximo de justicia social)” (p.391). Bajo esta definición, que recoge varios de los aportes de Galtung, puede decirse que la paz tiene diferentes campos de acción, en los que ayuda a poner en orden las relaciones, tanto individuales como grupales, permitiendo que exista una convivencia donde prevalezca el respeto y el bien común (Molina y Muñoz, 2004:25). Igualmente implica un proceso que lleva a convivir con los conflictos sin recurrir a la violencia, lo que se ha llamado paz imperfecta (Molina y Muñoz, 2004), sobrepasando el límite de ser un punto o una meta final, tal como se ha mencionado anteriormente con respecto a los procesos de paz, e incluso a la transformación misma del conflicto, “[...] la Paz existe en aquellos procesos conflictivos donde se alcanza el máximo de bienestar posible (p.28).

### 2.2.1. Comunicación para la construcción de paz

Las miradas tanto de la paz como del conflicto, comentadas anteriormente, no han sido las más estudiadas desde la academia, en relación con la comunicación. Sobre el tema, Hoffmann y Hawkins (2015) reconocen que el intercambio de conocimiento entre las disciplinas de paz y comunicación ha sido más bien escaso, teniendo como foco principal de desarrollo, el rol de los medios en conflictos y guerras (sesgo informativo, construcción del enemigo, periodismo de paz, etc), situación que casi siempre, termina por reducir la paz al lado opuesto de la guerra. Esto ha dejado de lado la investigación de temas igualmente relevantes, como el papel de la comunicación en procesos de paz y en situaciones de postconflicto (Kalathil, Langlois, Kaplan 2008, Hoffmann y Hawkins, 2015), que entre otros, requieren de una mirada más amplia de la paz y del conflicto, como las señaladas en el epígrafe anterior.

Otra de las cuestiones con respecto al estudio de la comunicación y la paz, es que al ser un campo relativamente reciente, ha crecido sin demasiada estructura, por lo que algunos autores han intentado conceptualizarlo bajo el nombre de ‘comunicación para la paz’ (*communication for peace* [C4P]), sin embargo, al haberse desarrollado desde diferentes enfoques, su denominación y definición ha dependido del campo en el que haya sido aplicada, así que puede ser conocida bajo diferentes nombres, como comunicación para el desarrollo, comunicación para el cambio social o comunicación en conflicto (Alí, 2012). Esta situación particular, no ha permitido encontrar un consenso claro en su definición (Alí, 2012, Hoffmann, 2013).

Teniendo en cuenta lo anterior, uno de los campos que más ha desarrollado el estudio de la comunicación en relación con la paz y el conflicto, es el de la comunicación para la construcción de paz (*communication for peacebuilding* [C4PB]). Cuyo desarrollo se ha alimentado en buena parte, del conocimiento práctico derivado de las actividades en campo, de la comunicación para el desarrollo y las operaciones de paz, llevadas a cabo por organizaciones internacionales como agencias de la ONU (UNESCO, PNUD, ACNUR, UNICEF), donantes bilaterales (USAID) y organizaciones internacionales no gubernamentales (USIP) (Hoffmann, 2013, Hoffmann y Hawkins, 2015). En este contexto la

construcción de paz<sup>15</sup>, y a su vez la comunicación utilizada, enfoca su actuación al postconflicto (Apéndice D) a través de las misiones de consolidación de paz, realizadas por Naciones Unidas; sin embargo, fuera del contexto de los organismos internacionales, y como se pretende entender en este documento, el término es usado en un sentido más amplio, y sin limitación temporal, como el propuesto por Lederach (2007) “[...] la construcción de la paz se entiende como un concepto global que abarca, produce y sostiene toda la serie de procesos, planteamientos y etapas necesarias para transformar los conflictos en relaciones más pacíficas y sostenibles” (p.53-54).

Con respecto al origen de la comunicación para la construcción de paz, autores como Kalathil, *et al.* (2008) y Hoffmann (2014) coinciden en que está en la comunicación para el desarrollo. Un campo que aunque inicialmente se entendía como una actividad limitada a la orientación en la comunicación de donantes con sus públicos en proyectos para el desarrollo, actualmente comprende todas aquellas actividades basadas en la comunicación, y que dan apoyo al desarrollo a largo plazo (Kalathil *et al.*, 2008). Su evolución, se da especialmente a partir de la década de 1960, cuando se retoma la consideración del papel de la comunicación en la construcción de la paz, aprovechando los medios como canal para difundir información que introdujera nuevos comportamientos en la gente, usando el modelo *two step flow*. Esto con el fin de dar forma a las nuevas conductas, acordes al paradigma de la modernización, vigente en el momento, y que exaltaba el desarrollo occidental como un ejemplo a seguir. Este planteamiento fue cuestionado posteriormente durante los años setenta, por fomentar la dependencia económica y tecnológica de occidente, además de no considerarse efectivo a la hora de transformar los comportamientos, reivindicando la influencia de la comunicación personal (SFCG, 2011, Hoffmann, 2013).

Durante las siguientes décadas el concepto de desarrollo tuvo un cambio de enfoque, poniendo en discusión conceptos como sostenibilidad, participación y empoderamiento de las comunidades. Esto se vio durante los años noventa, con el cambio de paradigma de modernización, por el de desarrollo participativo, dando una mayor relevancia a la identidad cultural y a la democratización de la participación (SFCG, 2011, Hoffmann, 2013). Este

---

<sup>15</sup> Junto al establecimiento de la paz (*peacemaking*) y el mantenimiento de la paz (*peacekeeping*), la construcción de la paz (*peacebuilding*) es entendida por la ONU como uno de los componentes de sus misiones.

cambio influiría en el rol de los medios y en las estrategias de comunicación usadas, pasando de un modelo *top down* en el que la información y comunicación dependía de una fuente, a uno *bottom up*, que fomenta la participación y la interacción, además de la creación de medios independientes en las comunidades (SFCG, 2011, Alí, 2012, Hoffmann 2013).

Como señalan Servaes y Malikhao (2007), este cambio de paradigma también se dio a nivel de comunicación y cultura. Visto a través de la comunicación para el desarrollo, este cambio se refiere según los autores, al paso de una visión jerárquica (top-down) de la comunicación, apoyada en el uso los medios como herramienta difusión y promoción de los proyectos de desarrollo, a una que promueva involucrarse en el proceso de comunicación, a través de un modelo participativo (bottom up). Este modelo, destaca la importancia de que los procesos de comunicación se den a partir de la cultura local (valores, creencias, historia, ...) y de la participación en cualquier nivel de la sociedad (Servaes y Malikhao, 2007, Alí 2012). Los autores señalan los principales cambios introducidos por el cambio de paradigma, en el campo de la comunicación para el desarrollo, aplicable igualmente a la comunicación para la construcción de la paz, con la diferencia de que su propósito está dirigido los procesos que llevan a la transformación de los conflictos (Lederach, 2007)

- a. Cambio de perspectiva hacia la comunicación: la comunicación se enfoca más en el receptor del mensaje, por lo que el proceso de comunicación y su significado cobran mayor importancia, pues no se trata únicamente de transmitir información.
- b. Comunicación un proceso en dos sentidos: se valora comunicación interactiva, en la que no hay una jerarquía vertical que busca persuadir, sino la posibilidad de participar e intercambiar información.
- c. Nuevo entendimiento de la cultura: a partir de comprender no sólo la cultura, como el ambiente de desarrollo de una persona, sino su “[...] contexto normativo” (p.56)
- d. Tendencia a la democracia participativa: está marcada por un mayor nivel de conocimiento y acceso a la tecnología de la población, facilitando así su participación y utilización de los medios, anteriormente restringidos a unos pocos.
- e. Desequilibrio en recursos de comunicación: se reconoce que existe una gran diferencia en la distribución de recursos de comunicación, marcada especialmente por el poder,

aunque también se puede ver que el control sobre ejercido sobre los medios, no necesariamente garantiza el control de la población.

- f.** Impacto de la tecnología de comunicación: se tiene acceso a dispositivos de comunicación, de forma fácil y sin regulaciones.
- g.** De sociedades de información a sociedades de conocimiento: se refiere al paso de sociedades productoras de información, a sociedades donde la información producida tiene un significado y un sentido asignado por quienes la reciben, que a su vez son capaces de generar conocimiento.
- h.** Integración de significados y medios: los medios y canales de comunicación no se contemplan de forma independiente, sino que se integran en favor de su uso “[...] son más eficientes si son utilizados apropiadamente de modo integrado, de acuerdo a las necesidades y las restricciones del contexto local” (p.59)
- i.** Reconocimiento de estructuras paralelas de comunicación: se evidencia la incapacidad de los gobiernos de tener el control sobre todas las redes de comunicación, y se reconocen redes paralelas de origen comunitario, que cuentan con credibilidad, sentido de propiedad local y un alto nivel de participación.

Frente a estos cambios vale la pena advertir, como aclaran Servaes y Malikhao (2007), que el cambio de modelo, no significa eliminar a los profesionales y especialistas participantes de los procesos de comunicación, sino más bien que los puntos de vista de la comunidad sean tomados en cuenta, y reflejados en la toma de decisiones.

Por último en relación con la construcción de paz, resulta útil mencionar que los modelos comentados (*top-down*, *bottom-up*), también están presentes en el funcionamiento del liderazgo de la población afectada, es decir “[...] líderes y otros actores que desempeñan un papel en el tratamiento de la situación y en la construcción de la paz” (Lederach, 2007, p.72). Esta situación que puede incluso, ser determinante a la hora de direccionar la comunicación para la paz, teniendo en cuenta las características de los actores implicados y su visión de paz, expuestos en los niveles de liderazgo de Lederach (2007), descritos a continuación:

De arriba a abajo (Figura 2), el nivel 1 tiene como actores a un pequeño grupo de personas, que actúan como portavoces de las soluciones planteadas al conflicto, además de tener una



alta capacidad y poder de decisión. Su enfoque construcción de paz, es según Lederach de arriba hacia abajo (*top-down*), así su actuación se da como mediadores en negociaciones de alto nivel, que consiguen acuerdos como el alto al fuego y las condiciones para políticas para avanzar hacia el postconflicto. En este nivel la estructura de poder se entiende de forma jerárquica, es decir que lo logrado en las negociaciones, será transmitido hacia abajo a la población, asumiendo la mayor responsabilidad para alcanzar la paz.

En el nivel 2, sus actores no están relacionados necesariamente con el gobierno u otras autoridades, aunque tienen su reconocimiento, además de contar con la ventaja de tener relación con líderes de la comunidad (nivel 3). Aquí se identifican tres líneas de liderazgo relacionadas con posiciones asociadas al respeto, que son: personas respetadas, que son influyentes en el campo en que se desempeñan (público o privado); redes de colectivos o instituciones, son personas reconocidas en redes de organizaciones formales o informales, a nivel regional o nacional; grupos de identidad en conflicto, pertenecen a minorías afectadas por el conflicto, en donde su liderazgo ha sido reconocido, en algunos casos también fuera de su región. Su enfoque de construcción de paz es ‘del medio hacia afuera’, a través del rol de mediadores del conflicto que adquieren sus líderes, mediante estrategias como, talleres de resolución de problemas, formación para la resolución de conflictos y comisiones de paz.

Por último en el nivel 3, los actores son líderes de la base social y se caracterizan por tener conocimiento de primera mano del conflicto al estar en constante relación con la población, cuya prioridad es la supervivencia. Así mismo tienen conocimiento del funcionamiento político del lugar y sus figuras de autoridad. Su enfoque de paz, se da ‘de abajo hacia arriba’ (*bottom-up*) de dos formas: la primera, a través de foros o conferencias donde se establece contacto con líderes locales y comunitarios, para aprovechar su entendimiento de las condiciones locales, y así discutir sus problemáticas y asignar responsabilidades; la segunda, es a través de esfuerzos programáticos de paz, en los que se busca establecer contacto con la población mediante diferentes actividades (conferencias, teatro, salud), que de forma cercana intentan discutir el conflicto, la reconciliación, y las necesidades insatisfechas.

## TIPOS DE ACTORES

### Nivel 1: Máximos dirigentes

- Líderes Políticos / Militares / Religiosos de alto nivel, de gran visibilidad

### Nivel 2: Líderes de grado medio

- Líderes respetados en diversos sectores  
- Líderes étnicos / religiosos  
- Académicos / intelectuales  
- Líderes humanitarios (ONG)

### Nivel 2: Líderes de las bases

- Comisiones locales de paz  
- Líderes de ONG autóctonas  
- Promotores de la comunidad  
- Funcionarios locales de sanidad  
- Líderes de campos de refugiados

## ENFOQUES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

- Se centra en negociaciones de alto nivel  
- Enfatiza el alto al fuego  
- Dirigido por una única personalidad mediadora altamente visible

- Talleres para la resolución de problemas  
- Formación para la resolución de conflictos  
- Comisiones de paz  
- Equipo interno-parciales

- Comisiones de paz locales  
- Formación de bases  
- Reducción de prejuicios  
- Labor psicosocial sobre traumas posguerra

POCOS

Población afectada

MUCHOS

**Figura 2. Actores y enfoques de la construcción de la paz**

Fuente: Lederach (2007, p.72)

Los niveles descritos ofrecen diferentes puntos desde donde es posible abordar la construcción de paz, sin embargo Lederach (2007) considera que se requiere de su interacción, teniendo como punto de partida el nivel medio, pues al tener vínculos tanto con el nivel más alto como con la base “[...] hacen de puente con otros como ellos al otro lado de las líneas del conflicto” (p.129), facilitando la construcción de una estructura que soporte la paz a largo plazo, ya que “Tienen una mayor flexibilidad de pensamiento y movimiento que los líderes del nivel superior y son mucho menos vulnerables en términos de supervivencia día a día que los de las bases.” (p.129). Desde el punto de vista de la comunicación, como se mencionó anteriormente los enfoques de ‘abajo hacia arriba’, comúnmente usados por organismos internacionales y ONGs, tienen una mayor importancia (Servaes, Malikhao, 2007, Alí, 2012, Hoffmann 2013), sin embargo el punto partida propuesto por Lederach plantea un reto interesante para la comunicación, pues tanto la población de base, como los máximos dirigentes pueden valerse de la mediación del liderazgo medio para construir puentes de comunicación que faciliten el la discusión del conflicto. Para el caso del conflicto y la problemática de comunicación estudiada, aprovechar el nivel medio de liderazgo, como puente para construir vínculos con la

base, puede ser igualmente interesante, además de motivar una comunicación bidireccional, que incluso llegue a beneficiar, a manera de retroalimentación, al nivel de liderazgo más alto.

### **2.2.2. Transformación del conflicto y comunicación**

Como se comentó anteriormente, la construcción de paz busca transformar los conflictos, en relaciones pacíficas capaces de manejar el conflicto (Lederach, 2007). Este panorama deseable, sólo es posible mediante la transformación de las relaciones deterioradas por el conflicto, especialmente cuando este ha sido prolongado, allí la comunicación juega un papel importante en el reajuste de las relaciones, la comprensión del conflicto y la construcción de un panorama común, sobre el tema señala Alí (2012):

Es evidente, entonces, el papel crucial que juega la comunicación en la gestión de las disputas por su capacidad de generar espacios de diálogo, discusión y reflexión, para que los actores sociales inmersos en procesos conflictivos construyan interacciones comunes, soluciones viables y posibles procesos de desarrollo para viabilizar que las comunidades, grupos o colectivos puedan racionalizar sus conflictos y construir nuevos sentidos colectivos. La comunicación entonces puede ir más allá de su rol de difusión y volverse un ejercicio de negociación mediación y construcción colectiva. (p.46)

Sin embargo, las consecuencias de la prolongación del conflicto armado durante tantas décadas, dificultan la fluidez en la comunicación, esto puede verse reflejado en las características de lo que Lederach (2007) describe como una sociedad profundamente dividida, que son: división en la identidad; los ciudadanos construyen su identidad en lo conocido, al representar seguridad y control, así que buscan hacer parte de grupos que sean afines a su experiencia con el conflicto (étnicos, religiosos o regionales), dificultando así la construcción de una identidad nacional. Fraccionamiento y difusión del poder; existe una disputa constante entre grupos por el reconocimiento y el poder, que en situaciones de conflicto armado interno, llegan a debilitar el poder central. Viejas relaciones; se refieren a conflictos prolongados en los que ha habido una larga enemistad y el miedo está enraizado. Lederach destaca que en estos conflictos las percepciones socio psicológicas (sentimientos, experiencias), superan a las causas propias del conflicto.

Dichas características, exponen el panorama que enfrenta la comunicación para actuar como transformadora de relaciones en un proceso como el que vive Colombia actualmente, una situación de profundas divisiones que requiere de un escenario de interacción colectiva, como el descrito por Alí (2012):

La comunicación, entonces, hace parte del sistema de interacción de los individuos como mecanismo que logra cohesionarlos o separarlos. [...] La convivencia necesita de comunicación y ésta, a su vez, se basa en una interacción colectiva caracterizada por un intercambio de ideas y acciones entre los actores sociales, por medio de la cual fluyen estrategias, intereses y relaciones de poder que producen lógicas colectivas enmarcadas en el contexto social de referencia (p.17).

A partir de esta necesidad de interacción, la comunicación para la construcción de paz tiene una oportunidad de actuar a favor de la transformación del conflicto a través del diálogo, como herramienta de cambio constructivo, al respecto explica Lederach (2003) “El diálogo es necesario para dar acceso, tener voz e interactuar constructivamente en la formalización de nuestras relaciones, y en la forma como nuestras organizaciones y estructuras se construyen, se comportan y responden” (p.25); pero este escenario para el diálogo debe ser propiciado, en cuanto a esto Alí (2012) destaca el papel de los comunicadores como figuras clave en procesos de participación, pues son responsables de crear las bases del diálogo y enfocar los esfuerzos a la resolución de conflictos, mediante ejercicios de escucha, investigación, reflexión, negociación, empoderamiento y acción de los actores implicados (Apéndice E).

Estos ejercicios propuestos por Alí (2012), pueden nutrirse de identificar el impacto que ha tenido un conflicto sobre la sociedad, de esta forma es posible conocer aspectos como las preocupaciones, expectativas y sentimientos a partir de los que se puede generar conocimiento que facilite un diálogo horizontal, además de identificar los cambios necesarios para transformar el conflicto, como se expone en las dimensiones de impacto del conflicto señaladas por Lederach (2003, 2007), que corresponden a las dimensiones personal, relacional, estructural y cultural, las cuales deben ser entendidas tanto desde el punto de vista de la experiencia (perspectiva descriptiva), como desde la intervención requerida para efectuar el cambio (perspectiva prescriptiva), que contribuya a la transformación, como se explica en la Figura 3:

<b>Dimensión</b>	<b>Transformación perspectiva descriptiva</b>	<b>Transformación perspectiva prescriptiva</b>
<i>Personal</i> (Impacto/cambio sobre el individuo)	<i>Análisis de impacto + / -</i> - Bienestar físico - Autoestima - Estabilidad emocional - Precisión para percibir - Integridad espiritual	<i>Intervención deliberada:</i> - Minimizar efectos destructivos del conflicto - Maximizar potencial de crecimiento personal, físico, emocional y espiritual
<i>Relacional</i> (Impacto/cambio sobre las relaciones)	<i>Análisis de impacto + / -</i> - Patrones de comunicación - Patrones de interacción	<i>Intervención intencionada:</i> - Minimizar la comunicación deficiente - Maximizar el entendimiento mutuo - Exteriorizar temores
<i>Estructural</i> (Impacto/cambio sobre estructuras sociales, políticas y económicas)	<i>Análisis de impacto + / -</i> - Condiciones sociales que afloran el conflicto - Cambios en estructuras sociales - Patrones de toma de decisiones	<i>Intervención deliberada:</i> - Entendimiento de causas subyacentes al conflicto - Entendimiento de condiciones sociales que crean y fomentan expresiones violentas
<i>Cultural</i> (Impacto/cambio sobre identidad y cultura)	<i>Análisis de impacto + / -</i> - Patrones culturales de grupo - Concepto del conflicto - Respuesta al conflicto	- Comprensión patrones culturales que fomentan el conflicto - Identificar recursos culturales propios para el manejo de conflicto constructivo

### **Figura 3. Dimensiones de cambio**

Fuente: Elaboración propia, basada en Lederach (2003, 2007)

Como puede verse la comunicación atraviesa las dimensiones mencionadas, y tiene un papel especialmente importante en la dimensión relacional, pues “[...] saca a la superficie de manera explícita los objetivos, esperanzas y temores relacionales de las personas implicadas, en términos de afectividad e interdependencia” (Lederach, 2007, p.118). Aspectos que por el conflicto muchas veces han sido dejados ignorados o dejados de lado, y que necesitan ser expresados y puestos en común a través del diálogo.

Sobre estas dimensiones Sardi (s.f.) encuentra que llevadas a la práctica, tienen una temporalidad e interacción propia. En cuanto a la dimensión personal y relacional, señala que “[...] proponen cambios a nivel individual, interpersonal y comunitario, de un alcance más inmediato y local”, mientras que las dimensiones estructural y cultural, “[...] comprenden

procesos que impactan instituciones y patrones sociales, políticos o económicos más amplios; usualmente implican impactos y alcances a más largo plazo”. Por otro lado también pueden estar relacionadas con la historia del conflicto, como expone Lederach (2003) quien sugiere una pregunta de partida para la transformación: “[...] ¿cómo acabamos con algo indeseado y construimos algo que si deseamos?” (p.34). Este cuestionamiento, como explica, implica que la visión de la situación actual del conflicto no debe ser aislada, sino que está enmarcada en un contexto producto de la historia. Esta relación de dependencia entre presente y pasado, lleva a un cambio constructivo al “reconocer, entender y reparar lo que ha sucedido” (p.40).

Por otro lado, es importante tener en cuenta que a causa de las divisiones generadas por el conflicto, entablar un diálogo no es una tarea sencilla, pues es una experiencia marcada por la vivencia, que hace la diferencia en la forma de relacionarse y expresarse. Por lo que la comunicación para la construcción de la paz, debe buscar enfocar su actuación hacia la comunicación positiva, para así fortalecer los procesos de transformación (Figura 4).

<b>TIPO DE COMUNICACIÓN</b>		
	<b>COMUNICACIÓN NEGATIVA</b>	<b>COMUNICACIÓN POSITIVA</b>
<b>FACTOR</b>	Incapacidad de escucha y ausencia de empatía	Formación y fortalecimiento de audiencias (y ciudadanías) activas y críticas
	Creencia en estereotipos preconcebidos	Construcción de competencias dialógicas que permitan la confrontación pacífica y transparente de ideas, intereses y propuestas
	Absolutización y polarización ideológica	Disposición para aprender de los errores
	Actitud auto-apologética	Capacidad de generar estrategias dirigidas a la solución de los problemas
	Simplismo y superficialidad analítica	Habilidad para generar opciones
	Incapacidad de expresar claramente intereses y objetivos	Competencia para crear acuerdos por votación o por consenso
	Presencia de interferencias e intereses externos	

**Figura 4.** Factores de comunicación negativa y positiva

Fuente: Elaboración propia, basada en Ali (2012)

Los aspectos mencionados apuntan a la reconciliación, entendida por Lederach (2007) de dos formas: como perspectiva, puede verse asociada a la restauración de relaciones afectadas por el conflicto, o como fenómeno social, está asociada a un punto de encuentro o lugar en torno al que reúnen las partes del conflicto se reúnen para discutirlo. Esto no significa que deban verse de forma aislada, sino que hacen parte de un todo “La reconciliación ha de invitar a la búsqueda de un encuentro donde las personas puedan replantearse sus relaciones y compartir sus percepciones, sentimientos y experiencias, con el fin de crear nuevas percepciones y una nueva experiencia compartida” (p.65).

Finalmente Ali (2012) menciona las siguientes prácticas (Figura 5), como elementos de conocimiento en contra de la violencia y que facilitan la reconstrucción de relaciones. De estas prácticas, Lederach (2007) señala la importancia de la creatividad, entendida como la innovación necesaria a fin de superar el marco formal de la negociación, y poder ahondar en el ‘marco subjetivo’, es decir “[...] percepciones acumuladas durante generaciones y miedo y odio profundamente arraigados en los sentimientos” (p.60). Esto a su vez requiere de la práctica de la empatía, que al ayudar a comprender los sentimientos y las emociones, es una práctica que hace más sencilla la comunicación, además de propiciar la soluciones a un desacuerdo, a partir de la capacidad de ponerse en el lugar del otro (Molina y Muñoz (2004).

<b>PRÁCTICA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<i>Diálogo</i>	Entendido como forma de comunicación sincera y permanente entre las partes
<i>Empatía</i>	Concebida como una actitud positiva hacia el “otro”
<i>Cooperación</i>	La capacidad de actuar de manera participada
<i>Respeto</i>	Entendido como la capacidad de afirmar y defender las necesidades, derechos y la identidad de los demás
<i>Análisis</i>	Interpretado como un esfuerzo de comprensión de los contextos basado en un proceso investigativo
<i>Creatividad</i>	Entendida como la capacidad de adaptar soluciones en contextos complejos y dinámicos

**Figura 5. Prácticas alternativas en contra de la violencia**

Fuente: Elaboración propia, basada en Ali (2012) apoyado en los factores sobre los sistemas humanos y naturales de Pëtr Kropotkin (1902) sustentados en el apoyo mutuo y la reciprocidad.

Al respecto Bratic y Schirch (2007), señalan el impacto del conflicto sobre el cerebro humano, y cómo a través de estimular el sistema límbico<sup>16</sup>, es posible establecer conexiones emocionales de mayor impacto, por ejemplo, a través de historias que hablen de situaciones difíciles enfrentadas en favor de la paz. En esta línea Cárdenas (2014) también resalta la necesidad y el poder de “Testimonios y experiencias de personas con historias de vida marcadas por la violencia, pero a la vez por el perdón y el espíritu de reconciliación [...]”, esto con el fin de sensibilizar a la población de los beneficios que ofrece una convivencia pacífica.

### **2.2.3. Uso de las TICs en la construcción de la paz**

Coyle y Meier (2009) señalan que las TICs han facilitado no solo que los mensajes se amplifiquen, sino que también se afiance la comunicación horizontal, mencionada anteriormente, a través del uso de teléfonos móviles, redes sociales y tecnologías de *crowdsourcing*, creando espacios de participación para los ciudadanos en las diferentes etapas del conflicto, y que de otra forma no tendrían. En cuanto a el uso de las TICs para la paz (ICT4P) su mayor impacto ha sido en escenarios de crisis humanitarias, por violencia o desastres naturales, un ejemplo de ello es el uso de estas en la planeación logística y la capacidad de respuesta implementada en Haití; sin embargo su uso en el apoyo de la labor de prevención de conflictos y construcción de paz, es un fenómeno relativamente reciente (SFCG, 2011), lo que requiere de un desarrollo de investigación en la implementación de estas tecnologías en iniciativas de construcción y mantenimiento de la paz o procesos de democratización (Hoffmann 2013).

Dentro de este campo de investigación que se abre, Tellidis y Kapler (2016) encuentran que las TICs tienen el potencial de ser mediadoras de paz ayudando a descentralizar la información, para así dar paso a nuevo contenido, esto aclarando el riesgo implícito y la necesidad de hacerlo bajo la premisa de “ceder el control, al hecho de que no se sabe exactamente cómo la gente va a hacer uso de la información y de las herramientas de comunicación” (como se citó en Larrauri, 2013). Así mismo señalan el papel que juegan como facilitadoras de paz:

---

<sup>16</sup> Los autores lo describen como “‘el cerebro emocional’ y el ‘primer sistema de alerta’ que responde al miedo” (p.23).



Las TICs pueden ser facilitadores de la paz, no porque empoderen directamente lo local sobre lo nacional e internacional, o a los marginados por encima de las élites, sino porque pueden ser utilizadas para la movilización de los actores comunitarios, que pueden afectar a el balance de poder de la construcción de paz. (p.80)

El uso de las TICs igualmente ha permitido que los individuos y las comunidades puedan dar a conocer sus historias, recolectar sus testimonios, difundir información y generar conocimiento. En el caso de las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.), han facilitado la comunicación entre ciudadanos, para informar tanto la situación del conflicto, como alertas de los lugares donde se están originando actos violentos (SFCG, 2011). Pero sin duda uno de los mayores aportes lo señala Hoffman (2013):

Tal vez lo más importante que estas tecnologías han logrado, es que sea mucho más fácil para las personas, que por lo general son objeto de las iniciativas de la consolidación de la paz, participar y amplificar sus propias iniciativas de forma independiente a cualquier intervención exterior, a través de plataformas como Facebook o Twitter [...]” (p.24)

Entre otros usos de las TICs Hoffmann (2013) explica que en algunos casos también son usadas en campañas para soportar esfuerzos diplomáticos, como el desescalamiento del conflicto, aunque evitan ser identificadas como internacionales u oficiales, haciendo uso de diplomacia blanda o informal<sup>17</sup> con actores no estatales.

Tellidis y Kapler (2016) proponen un esquema conceptual en el que identifican tres posibles roles potenciales para las TICs en la construcción de paz (Figura 6): el primero, lo denominan marginalización, y hace referencia al uso estático y unidireccional de las TICs, en donde por ejemplo se limita a la difusión de actividades, arriesgándose a convertirse en una actividad promocional, sin aprovechar la comunicación en doble vía y retroalimentación que ofrecen estos canales. el segundo es la hegemonía, en la que el uso de las TICs está asociado con el desequilibrio de poder, y es limitado por no tener conocimiento de cómo manejar el impacto que puedan causar; son usadas como medio de legitimación política o herramienta de retórica, fuera del alcance de la comunidad o con un uso limitado. Por último se señala el rol de

---

<sup>17</sup> También se conoce como diplomacia alterna o de segunda vía.

‘empoderamiento’ que promueve formas de paz híbrida y que como comentan los autores, ha sido reconocido por el PNUD como una forma de e-gobierno y de promoción de la paz y el desarrollo. Bajo este rol no solo se difunden las actividades, sino que también se cuenta con la comunidad para organizarlas, como es el caso de Sudáfrica en donde las TICs están siendo usadas por la comunidad académica, ONGs y ciudadanos para formular políticas alternativas.

	Marginalización	Hegemonía	Empoderamiento
Rol de las TICs	Fondos/atención, negada e ignorada; ‘consolidación de la paz no-virtual’	Acceso negado; Herramienta retórica; legitimación política	Apoyo activo a través de donantes y agencias; TICs generando la formulación de políticas
Riesgos	Descuido del potencial de las TICs para llegar a un público más amplio	Reforzar las dinámicas <i>top-down</i>	Reforzar los desequilibrios y los sistemas de exclusión del poder local

**Figura 6. Marco conceptual del papel potencial de las TICs en la consolidación de la paz**

Fuente: Tellidis y Kapler, 2016 (p.82)

Es importante no perder de vista que el uso de las TICs puede contribuir tanto a la construcción de la paz como a exacerbar y promover los conflictos, por lo que no puede atribuirse toda la responsabilidad de su transformación a las herramientas tecnológicas (Hoffmann 2013, Tellidis y Kapler, 2016). Hoffmann (2013) afirma que aún es prematuro dejar la responsabilidad de la construcción de paz exclusivamente a ciudadanos anónimos y periodistas activistas que hacen uso de las nuevas tecnologías a manera de toma del poder. Por lo que que no es prudente considerar que los medios sean manejados en su totalidad de abajo hacia arriba, pues pueden presentarse situaciones en las que prevalecen los sesgos de información por encima de las voces locales o de las mismas agencias, como en el caso de la campaña de Kony en 2012, donde se solicitaba una mayor intervención externa, aún cuando lo más agudo del conflicto parecía haber terminado, complicando aún más la situación. Tellidis y Kapler (2016) también señalan sobre el riesgo existente para gobiernos y agencias internacionales, que ven en las TICs una herramienta de promoción para la construcción de paz promoviendo lo que describen como “un entendimiento predeterminado” de la paz, situación que aumenta las probabilidades de fracasar o de ser nocivo dentro de la población.

Por otro lado no pueden perderse de vista algunas barreras que supone el uso de TICs, entre las que están el acceso a la tecnología, el bajo o nulo conocimiento tecnológico y el acceso a la electricidad, lo que en algunos casos ha llevado a replantear la aplicación de proyectos de comunicación, sin dejar de lado que estas barreras también se han convertido en retos que han permitido diversificar los usos tecnológicos. (Hoffmann 2013, Tellidis y Kapler, 2016). Varios autores igualmente señalan la dificultad de conocer la efectividad de estas campañas en la construcción de paz y si realmente se traducen en acciones reales en campo. (SFCG, 2011, Hoffmann, 2013, Tellidis y Kapler, 2016). Por último Hoffmann (2013) menciona que existen comentarios, sobre cómo el paradigma de modernización, aún está presente en varios de los proyectos y metodologías que hacen uso de las TICs, especialmente en cuanto a desarrollo se refiere, lo que representa una barrera en la interacción con la comunidad.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo Principal**

Determinar la presencia del enfoque de transformación de conflictos, en el contenido que se está dando al ciudadano, a través de las publicaciones hechas en la página de Facebook ‘La Conversación Más Grande del Mundo’.

#### **3.2. Objetivos específicos**

1. Identificar las características de la transformación de conflictos, en los textos de las publicaciones correspondientes a los cinco primeros meses de funcionamiento de la página estudiada.
2. Identificar las diferentes formas en las que se reconocen o pueden ser abordadas las características de la transformación del conflicto.

#### **4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

A través de esta revisión, se puede ver como tanto la paz como el conflicto, hacen parte un proceso de transformación continua en el que más que la búsqueda de un estado 'ideal', se intenta recorrer un camino en el que paz y conflicto van en paralelo hacia una mejor convivencia. Así mismo, se reconoce el papel de la comunicación como mediadora y constructora de bases de diálogo que sirvan para edificar y sostener los procesos de transformación social necesarios para alcanzar la paz y la convivencia con los conflictos.

Como se mencionó anteriormente, una de las dificultades que ha tenido el proceso de paz, en cuanto a comunicación se refiere, ha sido involucrar a los colombianos con la propuesta de la paz, negociada en La Habana, por lo que vale la pena realizar una revisión y análisis del contenido utilizado por el Grupo de Pedagogía para la Paz de la Presidencia de la República, en su intento por involucrar a los ciudadanos en la propuesta de paz latente, con la negociación del proceso paz en Colombia.

Con este fin se propone la siguiente pregunta de investigación:

PI<sub>1</sub>. ¿El contenido de las publicaciones hechas en la página de Facebook 'La Conversación Más Grande del Mundo' está enfocado hacia la transformación del conflicto?

De acuerdo esta pregunta de investigación la hipótesis planteada es:

H<sub>1</sub> El enfoque del contenido de las publicaciones hechas en la página de Facebook 'La Conversación Más Grande del Mundo', es la transformación de conflictos.

#### **5. PROPUESTA METODOLÓGICA**

##### **5.1. Objeto de estudio**

El objeto de estudio de esta investigación, fueron las publicaciones realizadas en la página de Facebook 'La Conversación Más Grande del Mundo', la red social con mayor cantidad de

seguidores, entre las que tiene presencia la iniciativa (Tabla 2), por lo que constituye una buena ventana para difundir su contenido, aprovechando los 26 millones de usuarios de la red en Colombia (Owloo, 2016).

**Tabla 2**

*Presencia en redes sociales de ‘La Conversación Más Grande del Mundo’*

RED SOCIAL	NOMBRE DE USUARIO	SEGUIDORES	ENTRADAS
Facebook	La Conversación más Grande del Mundo	33.983	611
Twitter	Colombia Conversa - @ConversacionCOL	19.958	6.453
Instagram	Colombia Conversa - @ConversacionCOL	2012	128

**Nota:** Los información corresponde a datos obtenidos hasta 30 de junio de 2016.

Fuente: Elaboración propia.

### 5.1.1 La Conversación Más Grande del Mundo

Adelantado desde enero de 2016 por el Grupo de Pedagogía para la Paz de la Presidencia de la República, La Conversación Más Grande del Mundo es “[...] un plan de movilización social y de pedagogía, promovido por el Gobierno Nacional, para incentivar la participación ciudadana y la deliberación pública durante la transición hacia el postconflicto y la construcción territorial de la paz” (2016c, p.1); así mismo se pretende que sea un diálogo informado e incluyente que busca alcanzar a simpatizantes, indiferentes, escépticos y detractores (2016a).

Esta iniciativa fue presentada en diciembre de 2015, por el presidente Juan Manuel Santos durante el Seminario de Alcaldes y Gobernadores 2016-2019, donde invitó a los mandatarios a hacer parte de la conversación:

El ejercicio que tenemos que hacer es una gran conversación sobre la paz, donde ojalá todos los colombianos participen por todos los medios posibles. Ustedes –los mandatarios electos- pueden ser los primeros en participar escribiendo lo que se les

venga a la cabeza de cómo lograr la paz desde la óptica de cada quien. (*Colprensa*, 2016)

Esta conversación es entendida a partir de la definición de diálogo y participación, incluida en los Acuerdos de Estocolmo de la Global Alliance (2010):

[...] Una relación empieza con el reconocimiento mutuo de los dos sujetos; después, continúa cuando la organización estimula a sus grupos de interés a acceder a la información que considere necesaria para mantener al tanto la relación y permitiendo así la retroalimentación (participación); la organización también puede decidir en algún momento, que con el fin de alcanzar sus objetivos más eficazmente, involucrar algunos de sus grupos de interés en diálogo directo y conversación de temas específicos con el fin de encontrar resultados que beneficien mutuamente (compromiso) [...] (*traducción propia*, p.19)

### **5.1.2 ¿Cuáles son sus retos?**

A través de este plan el Grupo de Pedagogía para la Paz Presidencia de la República (2016c) busca construir un espacio pedagógico y de participación, en el que los ciudadanos encuentren información, divulgación, comunicación y diálogo público, que permita el intercambio voluntario de experiencias y visiones sobre la paz.

Este objetivo supone grandes desafíos para sus responsables, por lo que se han planteado varios retos, dentro de los que priorizan tres: el primero; que expone la necesidad de “democratizar el debate público sobre las transformaciones que demanda la paz y garantizar que trascienda las agendas que se definen en los medios y en las redes sociales” (2016a, p.1), de esta forma se busca ampliar los límites de los Acuerdos de la Habana, acercandolos a la mayor cantidad de ciudadanos posible.

El segundo reto, es la construcción colectiva de la paz, lo que se busca cubrir, tendiendo puentes de conversación entre las partes implicadas directa o indirectamente en el conflicto, de tal forma que se genere una reflexión sobre el fin del conflicto y una visión compartida de la paz que facilite el avance de su construcción entre los colombianos y permita que los ciudadanos encuentren sentido a su búsqueda.

El tercer reto resalta la importancia de “dar contenidos, significados, sentido y símbolos a la paz” (2016b), lo cual alienta la transformación del sistema de valores y percepciones, después de un conflicto de más de cinco décadas, que ha fijado ideas y opiniones en los ciudadanos, difíciles de cambiar:

La importancia que la sociedad colombiana le otorgue a la paz dependerá de cómo comprenda el alcance y naturaleza de los Acuerdos de La Habana, del acceso y calidad de la información para la toma de decisiones y de la racionalidad colectiva que predomine en cada una de sus dimensiones: económica, psicosocial, política, legal, cultural, territorial e institucional. (p.1)

En términos generales puede decirse, que los retos planteados apuntan a que los colombianos se sientan parte del proceso de diálogo hablando un mismo lenguaje y de la transición al posconflicto que podría atravesar el país de darse la firma y refrendación del acuerdo de paz.

## **5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Para realizar esta investigación se hizo uso del análisis de contenido, que Bardin (1996, citado por Andréu 2002) describe como “[...] el conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones tendentes a obtener indicadores (cuantitativos o no) por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes permitiendo la inferencia de conocimientos [...]” (p.3). Entendida así, es la técnica más adecuada para analizar los datos expresos y latentes del contenido estudiado (Andréu 2002), de tal forma que pueda ser interpretado.

El análisis realizado intenta aportar una aproximación al objeto de estudio, la comunicación hecha por el Grupo de Pedagogía de la Presidencia, a través de la página de Facebook ‘La Conversación Más Grande del Mundo’, identificando la presencia de aspectos característicos de la transformación de conflictos en su contenido, por lo que puede decirse que es de tipo descriptivo. En cuanto a las unidades tenidas en cuenta, cada publicación hecha en el muro de la página de Facebook se entiende como una unidad de análisis, de la que se tomó como

unidad de registro el texto de la publicación (Apéndice F). Así mismo su codificación se hará a partir de la ficha de codificación incluida en el Apéndice G.

Las variables a tener en cuenta para la comprobación de la hipótesis (Figura 7) corresponden a las principales características de la transformación de conflictos, camino a facilitar la construcción de la paz y el vínculo con los ciudadanos.

<b>VARIABLES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMÁTICAS DE CONVERSACIÓN</b>
Reconocimiento del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Admitir la existencia del (los) problema(s)</li> <li>- Reconocer la oportunidad de cambio del conflicto</li> <li>- Asumir compromiso(s) individuales/grupales de conciliar las diferencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La existencia del conflicto</li> <li>- La importancia de solucionarlo/enfrentarlo</li> <li>- Hacer parte de la solución</li> <li>- Datos/Hechos que muestran el impacto del conflicto y beneficios de solucionarlo</li> </ul>
Reconciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar causas subyacentes del conflicto</li> <li>- Transformación de relaciones: perdón/ restauración/ redistribución/</li> <li>- Reconocimiento de víctimas y actores del conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencias del conflicto (expresar, sentimientos)</li> <li>- Causas subyacentes</li> <li>- Reconocer la diferencia de opiniones</li> <li>- Relaciones estructurales afectadas (soc., pol., eco.)</li> </ul>
Visión compartida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear visión común del futuro</li> <li>- Concretar acciones individuales/colectivas con un propósito común</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propósitos comunes a futuro</li> <li>- Escenarios a futuro</li> <li>- Convivencia y armonía en la sociedad</li> </ul>
Sostenibilidad del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar necesidades</li> <li>- Eliminar las causas del conflicto</li> <li>- Promover la paz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo/Representación de líderes (nivel I, II, III)</li> <li>- Acciones adelantadas para garantizar la continuidad del proceso de transformación</li> </ul>

**Figura 7. Características de la transformación de conflicto**

Fuente: Elaboración propia, basada en Lederach (2003, 2007,) y Lee (s.f).



### 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 5.3.1. Descripción de la población

La población que contempla este estudio, incluye todas las publicaciones hechas en la página de Facebook ‘La Conversación Más Grande del Mundo’, durante los cinco primeros meses de su funcionamiento, comprendidos entre el 1º de enero y el 31 de mayo de 2016, exceptuando los días 3, 12, 14 y 21 de abril, en los que no hubo actividad en la página.

Durante este periodo fueron hechas 546 publicaciones, de las cuales 498 fueron usadas para la selección de la muestra, descartando 48 que corresponden a: 13 de contenido duplicado, por lo que únicamente se tuvo en cuenta la primera vez que fue utilizado; 10 publicaciones asociadas a contenido multimedia no disponible como streaming o links rotos; y otras 25 que se refieren a 3 actualizaciones de foto de portada y 22 invitaciones a eventos, que no aportan un contenido significativo al análisis del mensaje.

#### 5.3.2. Tamaño de la muestra y método de muestreo

Para determinar el tamaño de la muestra, asumiendo un nivel de confianza del 92%, contemplado dentro de los niveles de confianza tolerables (68% - 95%) para una investigación preliminar (Wimmer y Dominick, 1996), se usó la siguiente fórmula (Ochoa, 2013):

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

$n$  = tamaño de la muestra

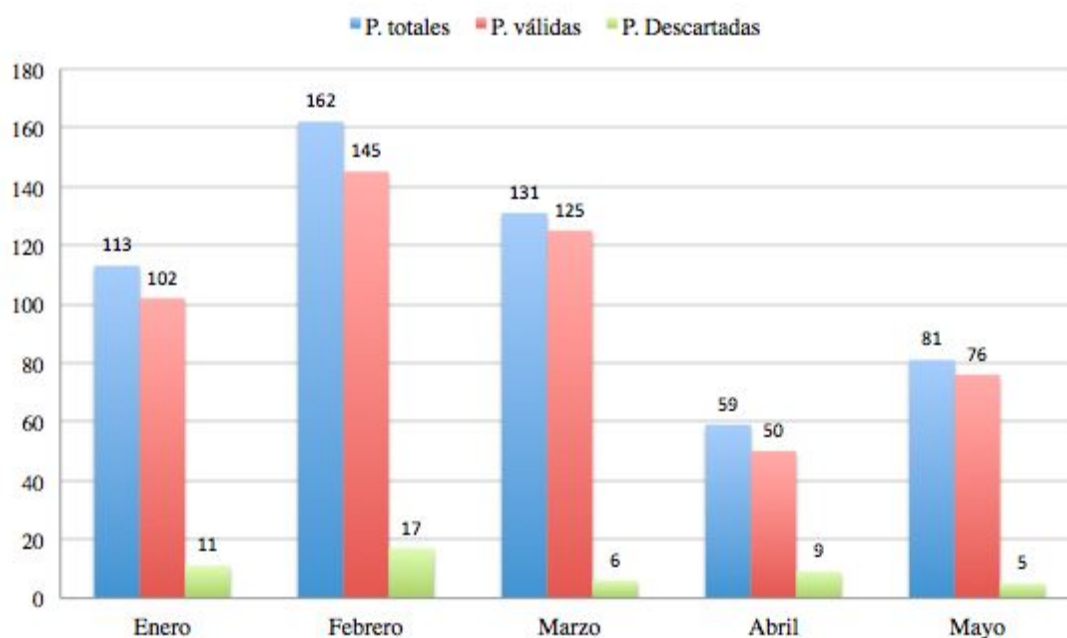
$N$  = tamaño del universo (498 publicaciones)

$Z$  = nivel de confianza (92%,  $Z=1.75$ )

$e$  = margen de error máximo admitido (8%)

$p$  = proporción (50%)

Reemplazando los valores en la fórmula se obtuvo que el tamaño de la muestra es de 96.61 publicaciones. En cuanto al método usado para el muestreo, se utilizó un muestreo estratificado uniforme, para favorecer los meses (estratos) con un menor número de publicaciones (Figura 8), y asegurar la representatividad de todos los meses estudiados en la misma proporción. De acuerdo a esto la estratificación porcentual de la muestra es del 20%, equivalente a 19.32 publicaciones, que redondeadas al siguiente valor entero serían 20.



**Figura 8. Publicaciones página de Facebook, Enero-Mayo 2016**

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las publicaciones usadas en cada estrato, estas fueron seleccionadas a través de muestreo aleatorio simple, realizado mediante la función aleatoria que ofrece Excel, =ALEATORIO.ENTRE(inferior;superior). Los valores inferior y superior corresponden a la primera y última publicación del mes, numeradas cronológicamente antes (Tabla 3).

**Tabla 3.**

*Distribución aleatoria de estratos*

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1-102	103-247	248-372	373-422	423-498

Fuente: Elaboración propia

## 6. RESULTADOS

El análisis del texto de las publicaciones hechas en la página de Facebook ‘La Conversación Más Grande del Mundo’ arrojaron los siguientes resultados:

Con respecto a la forma de plantear el texto, el 54% de las publicaciones está compuesto por una afirmación y una pregunta, cualquiera sea su orden. En lo observado, casi siempre es una pregunta que invita a participar del tema propuesto de forma individual (74%), ya sea en el muro de Facebook o en la página web de la iniciativa; la invitación a participar de forma colectiva y presencial ya sea con la comunidad o en alguna iniciativa colectiva diferentes a La Comunicación más Grande del mundo (web u otras redes sociales) es baja (22%). En una medida menor (39%) se hace uso de afirmaciones sobre los temas tratados, invitando u omitiendo la participación de los seguidores en la misma proporción.

Los textos son de elaboración propia casi en su totalidad (89%), y sólo en casos muy escasos se hace uso de citas textuales de líderes de nivel medio (5%) o de ciudadanos que han participado de las conversaciones propuestas en publicaciones anteriores (4%). En relación a este aspecto, se valora que el texto se haya elaborado “a medida” para la iniciativa, pues permite transmitir la posición frente a los diferentes temas de primera mano, pero por otro lado, no se aprovecha demasiado la oportunidad de reconocer visiones externas de ciudadanos y líderes que puedan enriquecer el diálogo con sus visiones.

En cuanto a las características de la transformación estudiadas en los textos, el reconocimiento del conflicto, no es una prioridad (77%), en los casos que se admite, su reconocimiento se da casi en igual medida, aunque es un poco mayor cuando está asociado a la necesidad de terminarlo o a un beneficio que traiga su terminación (13%), más que a la oportunidad de cambio que ofrece el conflicto y la necesidad de reconocerlo (10%). Estos datos permiten dar cuenta del poco espacio destinado a reconocer que el país vive un conflicto, y que como primera medida para su transformación debe admitir abiertamente, tal como decidió hacer el gobierno antes de iniciar el proceso de paz, al reconocer la existencia de un conflicto armado interno frente a la comunidad internacional (Murillo, 2012).

Por otra parte, la reconciliación se reconoce en un 58%, pero la aproximación que se hace de ella, está más enfocada a la reconciliación entendida como espacio común de diálogo plural (30%), que a la perspectiva de reconstrucción de relaciones (6%), lo que podría estar asociado a la naturaleza misma de la página. Por otro lado, es interesante observar que un 22% de los textos se aproximan a una visión integral de la reconciliación, que conjuga tanto el espacio de diálogo, como la restauración de relaciones y el reconocimiento de las causas del conflicto, aspectos básicos para proponerse mirar hacia adelante, con un pasado que ya ha sido discutido y en proceso de ser sanado. A partir de esto puede inferirse que se intenta comunicar la reconciliación de una forma que contribuye a la transformación del conflicto, aunque es necesario reforzar la necesidad de restaurar las relaciones y la discusión de las causas del conflicto, para avanzar hacia una visión integral de la reconciliación.

La visión compartida de futuro, sólo se reconoce en un 34% de los textos, de los cuales el 28% plantea el futuro como un escenario de paz que es concreto, abriendo la posibilidad a que los seguidores de la página participen en la construcción de la visión. Este ejercicio puede interpretarse de forma positiva, por dos razones, la primera es que debido a la prolongación del conflicto es necesario ejercitar la visión de futuro entre los ciudadanos; la segunda es que permite identificar sus expectativas, a manera de retroalimentación para futuro contenido. Por otro lado la situación de la prolongación del conflicto, también impacta la capacidad de visionar algo diferente, por lo que no se saca el máximo partido de proponer posibles escenarios inspiradores que animen a hacer parte de ellos ya sea individual (3%) o colectivamente (familia, amigos, comunidad) (3%).

Por último el reconocimiento de la sostenibilidad como aspecto que garantiza la transformación continua de los conflictos y lleva a la convivencia pacífica, tiene una presencia muy reducida (8%), aunque la mayoría de las veces que se reconoce (6%), se hace de la forma más completa, admitiendo que la convivencia pacífica requiere de mantenimiento continuo desde tanto de los ciudadanos como de sus líderes, además de hacer alusión a la prevención del conflicto.

## 7. CONCLUSIONES

A manera general puede concluirse que los textos de las publicaciones hechas, reflejan una intención tímida de transformar el conflicto, especialmente en cuanto al reconocimiento del conflicto y la sostenibilidad de la paz se refiere. La ausencia del primer aspecto llama la atención, puesto que se esperaría que la página fuera un escenario para asignar valores positivos al conflicto, como una oportunidad cambiada, lo que podría llegar a conectar con los ciudadanos a partir de un escenario común al país, como ha sido el conflicto armado. También se percibe una cierta reserva de hablar explícitamente sobre el conflicto, que aunque se trabaje en su desescalamiento como parte de algunos acuerdos logrados durante las negociaciones de paz, aún está presente y necesita ser reconocido con sinceridad, viendo su aporte a este momento de cambio. Al margen de la revisión de los textos, es importante mencionar que no se evidencia claramente el significado de la paz, dejando a libre interpretación un aspecto tan importante y que perfectamente podría ser direccionado en la comunicación, sin llegar a ser impositivo en una definición.

Con respecto a la sostenibilidad, y si se quiere ver asociado a la falta de definición de la paz, se percibe un sentimiento cortoplacista en los textos, enfocado en solucionar el conflicto de forma inmediata, para pasar al “momento” de la paz, que puede terminar por no ser sano y generar altas expectativas de cambios que no serán posibles sino en el largo plazo, negando así el concepto de una paz imperfecta, necesario para aclarar el futuro de la transformación del conflicto a los ciudadanos.

Por otra parte se puede concluir que la reconciliación, entendida como fenómeno social, ha sido el principal enfoque de la comunicación durante los cinco meses estudiados, lo que puede estar asociado a su deseo de generar conversación en torno a la paz. Sin embargo es necesario ampliar su visión motivando la construcción colectiva de posibles causas del conflicto, y la expresión de sentimientos que como Sarti (s.f) menciona son el oxígeno que mantiene vivo el conflicto. Vale la pena mencionar los pocos, pero valiosos ejemplos de restauración de relaciones entre víctimas y victimarios, que pueden ser una de las herramientas para poderosa para conectar con los ciudadanos, como mencionan Bratic y Schirch (2007) sobre el valor de los testimonios.

Finalmente, puede decirse que el aunque la transformación del conflicto está presente en los textos estudiados, no puede confirmarse la hipótesis de que este sea el enfoque de los textos incluidos en las publicaciones de la página de Facebook estudiada. Puede únicamente decirse que es posible que exista una intención de que así sea y aún así aún es débil. Esto podría ser atribuido a que el periodo de estudio fueron los primeros meses de funcionamiento de la página, aunque también podría estar relacionado con la simplicidad en la forma de comunicar conceptos como la paz o el conflicto, a partir de sus definiciones más básicas, lo que puede constituir material de hipótesis para próximos estudios.

## LISTADO DE REFERENCIAS

- Ali, M. (2012). *Comunicar la paz. Estudios sobre comunicación y medios para las comunidades*. Saarbrücken, Alemania: Editorial Académica Española.
- Lee, K. (s.f.). La Caja de Herramientas Comunitarias. *Sección 9. Transformar conflictos en comunidades diversas*. Universidad de Kansas. [fecha de consulta: 8 de Junio de 2016]  
Recuperado de  
<http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/cultura/competencia-cultural/transformar-conflictos/principal>
- Andréu, J. (2002). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Sevilla, España: Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Rincón, O. (20 de junio de 2016). Entrevistado por Arteaga, M. [Entrada de blog]. “La conversación debe ser sobre historias de esperanza”, Omar Rincón. . Recuperado de  
<https://cerosetenta.uniandes.edu.co/la-conversacion-debe-ser-sobre-historias-de-esperanza/>
- Bratich, V. y Schirch, L. (2007). Why and When to Use the Media for Conflict Prevention and Peacebuilding (6). [fecha de consulta: 15 de Julio 2016] Recuperado de  
[https://www.sfcg.org/articles/media\\_for\\_conflict\\_prevention.pdf](https://www.sfcg.org/articles/media_for_conflict_prevention.pdf)
- Cárdenas Ruíz, J. (2014). *Los medios de comunicación y los diálogos de La Habana*. Razón Pública. [fecha de consulta: 29 de Febrero 2016]. Recuperado de  
<http://www.razonpublica.com/index.php/politica-y-gobierno-temas-27/7964-los-medios-de-comunicacion-y-los-dialogos-de-la-habana.html>
- Centro de Memoria Histórica. (2013, Octubre 9). *Cinco ejes para entender el conflicto armado colombiano* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=um6GJiOtn64>

Chernick, M, W. (1996, octubre - diciembre). Aprender del pasado: Breve historia de los procesos de Paz en Colombia (1982-1996). *Colombia Internacional*, 36.

Colprensa. (12 de Enero de 2016). Gobierno prepara lanzamiento de ‘la conversación más grande del mundo’. *Vanguardia.com*. [fecha de consulta: 2 de Mayo 2016] Recuperado de <http://www.vanguardia.com/colombia/343069-gobierno-prepara-lanzamiento-de-la-conversacion-mas-grande-del-mundo>

Coyle, D. y Meier, P. (2009). *New Technologies in Emergencies and Conflicts. The Role of Information and Social Networks*. Washington, D.C. y Londres, UK: UN Foundation-Vodafone Foundation Partnership.

Fisas, V (2010). *¡Alto al fuego! Manual de Procesos de Paz*. Barcelona, España: Icaria Editorial

Fisas, V. (2016). *Anuario de Procesos de Paz (ed.) 2016*. [fecha de consulta: 1 de Junio 2016] Recuperado de <http://escolapau.uab.es/img/programas/procesos/16anuarie.pdf>

Galtung, J. (1967). *Theories of Peace. A Synthetic Approach to Peace Thinking*. Recuperado de [fecha de consulta: 7 de Junio 2016] [https://www.transcend.org/files/Galtung\\_Book\\_unpub\\_Theories\\_of\\_Peace\\_-\\_A\\_Synthetic\\_Approach\\_to\\_Peace\\_Thinking\\_1967.pdf](https://www.transcend.org/files/Galtung_Book_unpub_Theories_of_Peace_-_A_Synthetic_Approach_to_Peace_Thinking_1967.pdf)

Global Alliance. (2010). *The Stockholm Accords*. [fecha de consulta: 8 de Junio 2016] Recuperado de <https://www.jyu.fi/en/congress/euprera/Stockholm%20Accords>

Gobierno de la República de Colombia y Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia. (2012). *Acuerdo General para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera*. Recuperado de <https://www.mesadeconversaciones.com.co/sites/default/files/AcuerdoGeneralTerminacionConflicto.pdf>



Gobierno de la República de Colombia y Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia.

(2014). *Comunicado Conjunto, La Habana, 24 de septiembre de 2014*. [fecha de consulta: 17 de Junio 2016] Recuperado de:

<https://www.mesadeconversaciones.com.co/comunicados/comunicado-conjunto-la-habana-24-de-septiembre-de-2014>

Grupo de Memoria Histórica. (2013). *¡Basta Ya! Colombia: Memoria de Guerra y Dignidad*. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional.

Grupo de Pedagogía para la Paz Presidencia de la República. (2016a). Firmar los acuerdos de la Habana y conversar para construir la paz. [fecha de consulta: 27 de Febrero 2016].

Recuperado de

<http://www.laconversacionmasgrandedelmundo.com/files/319/Firmar%20los%20acuerdos%20de%20La%20Habana%20conversar%20para%20construir%20la%20paz.pdf>

Grupo de Pedagogía para la Paz Presidencia de la República. (2016b). El poder de la conversación en la construcción de la paz. [fecha de consulta: 27 de Febrero 2016].

Recuperado de

<http://www.laconversacionmasgrandedelmundo.com/files/319/El%20poder%20de%20la%20conversaci%C3%B3n%20en%20la%20construccion%20de%20la%20paz.pdf>

Grupo de Pedagogía para la Paz Presidencia de la República. (2016c). La Conversación Más Grande del Mundo. [fecha de consulta: 27 de Febrero 2016]. Recuperado de

<http://www.laconversacionmasgrandedelmundo.com/files/319/La%20conversaci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20grande%20del%20mundo.pdf>

Hoffmann, J. (2013). Conceptualizing ‘Communication for Peace’. *Open Knowledge Network*. Occasional Working Papers (1). [fecha de consulta: 9 de Junio 2016]

Recuperado de

<https://www.upeace.org/OKN/index.cfm#workingpapers>

- Hoffmann, J., Hawkins, V. (2015). Introduction: communication and peace: mapping an emerging field. En Hoffmann, J., Hawkins, V. (Eds.), *Communication and peace: mapping an emerging field* (pp.1-16). [fecha de consulta: 13 de Junio 2016] Recuperado de [http://samples.sainsburysebooks.co.uk/9781317680482\\_sample\\_952082.pdf](http://samples.sainsburysebooks.co.uk/9781317680482_sample_952082.pdf)
- Kalathil, S., Langlois, J., y Kaplan, A. (2008). *Towards a New Model: Media and Communication in Post-Conflict and Fragile States*. Communication for Governance and Accountability Program. CommGAP, World Bank.
- Lederach, J. P. (2007). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bogotá, Colombia. Colección Red Gernika.
- Lederach, J. P. (2003). *El Pequeño Libro de Transformación de Conflictos*. Intercourse, EE.UU.: Good Books
- Molina, B., Muñoz, F. (Eds.) (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada, España: Universidad de Granada
- Murillo, G. (2012). El presidente Santos y la negociación de la paz en Colombia. *Revista ARI volumen (70)*.
- Ochoa, C. (11 de noviembre de 2013). ¿Qué tamaño de muestra necesito?. [Entrada de blog]. Recuperado de <http://www.netquest.com/blog/es/que-tamano-de-muestra-necesito/>
- Oficina del Alto Comisionado para la Paz. (s.f.). Mesa de conversaciones con las FARC-EP. [fecha de consulta: 3 de Marzo 2016]. Recuperado de <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/Paginas/mesa-de-conversaciones-con-las-farc-ep.aspx>

Oficina del Alto Comisionado para la Paz. (2016a, Julio 1). ¿Por qué una salida negociada al conflicto en Colombia?. [Video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=vf2iZ\\_sNQLE](https://www.youtube.com/watch?v=vf2iZ_sNQLE)

Oficina del Alto Comisionado para la Paz. (2016b, Julio 1). ¿Cómo funciona el proceso de paz?. [Video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=TvM-Cbvt\\_cU](https://www.youtube.com/watch?v=TvM-Cbvt_cU)

Owloo. (2016). Facebook research. Colombia. [fecha de consulta: 24 de julio 2016]. Recuperado de <https://www.owloo.com/facebook-stats/countries/colombia>

Palomares, G. (7 de mayo de 2014). Pedagogía de la paz y postconflicto. *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/opinion/columnistas/pedagogia-de-la-paz-y-postconflicto-gustavo-palomares-lerma-columnista-el-tiempo/13953815>

Pizarro, E. (2015). Una lectura múltiple y pluralista de la historia. En Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas, *Contribución al entendimiento del conflicto armado en Colombia* (pp. 5- 989). Recuperado de <https://www.mesadeconversaciones.com.co/comision-historica/>

Reimann, C. (2002). *Hacia la transformación de conflictos: evaluación de los enfoques recientes de gestión de conflictos*. Berghof Research Center for Constructive Conflict Management.

Sarti, C. (s.f.). Construcción de paz y resolución de conflictos. Recuperado de [http://www.irenees.net/bdf\\_fiche-analyse-782\\_es.html](http://www.irenees.net/bdf_fiche-analyse-782_es.html)

Search for Common Ground. (2011). Communication for Peacebuilding: Practices, Trends and Challenges. Recuperado de: <https://www.sfcg.org/wp-content/uploads/2014/02/communication-for-peacebuilding-practices-trends-challenges.pdf>

Servaes, J. y Malikhao, P. (2007). Comunicación Participativa: ¿El nuevo paradigma?.  
Redes.com (4), pp.43-60.

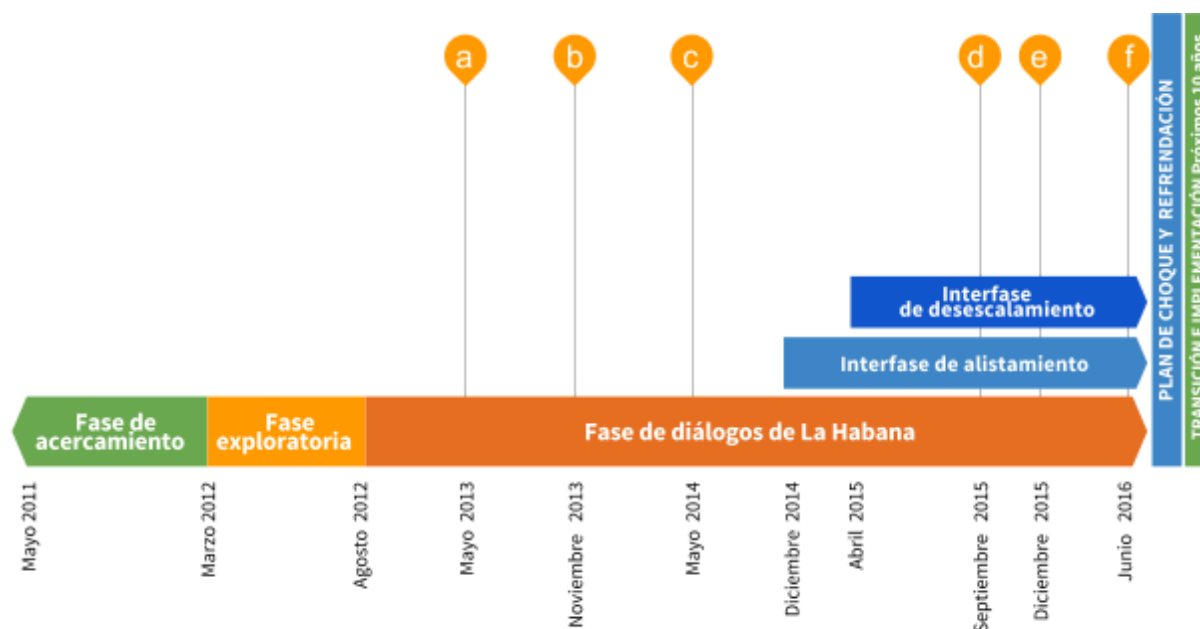
Tellidis, I. y Kapler, S. (2016). Information and communication technologies in  
peacebuilding: Implications, opportunities and challenges. *Cooperation and Conflict*,  
51(1), pp. 75-93. doi: 10.1177/0010836715603752

Wimmer, R., Dominick J. (1996). *La investigación científica de los medios de comunicación.*  
*Una introducción a sus métodos.* Barcelona, España: Bosch Casa Editorial, S.A.

## APÉNDICE

### Apéndice A

#### *La Habana, paso a paso*



**Nota:** *a.* Las delegaciones de paz anuncian desde La Habana que han llegado a un acuerdo parcial sobre el primer punto de la agenda de negociación: Desarrollo Agrario Integral.

*b.* Las delegaciones de paz anuncian desde La Habana que han llegado a un acuerdo parcial sobre el segundo punto de la agenda de negociación: Participación Política.

*c.* Las delegaciones de paz anuncian desde La Habana que han llegado a un acuerdo parcial sobre el cuarto punto de la agenda de negociación: Cultivos ilícitos.

*d.* Las delegaciones de paz alcanzan un acuerdo parcial sobre justicia transicional que hace parte del punto sobre víctimas. El anuncio se hace en La Habana con la participación del Presidente Santos y el líder de las FARC ‘Timochenko’, quienes fijan como plazo para llegar a un acuerdo final, el 23 de marzo.

*f.* Las delegaciones de paz anuncian desde La Habana que han llegado a un acuerdo parcial sobre el quinto punto de la agenda de negociación: Víctimas.

*e.* El Presidente Santos y el líder de las FARC, alias ‘Timochenko’ anuncian en Cuba el acuerdo sobre el cese al fuego y de hostilidades bilateral y definitivo, las características de las zonas donde se concentrarán las FARC, el proceso de dejación de armas y garantías de seguridad.

Fuente: Fundación Ideas para la Paz

## Apéndice B

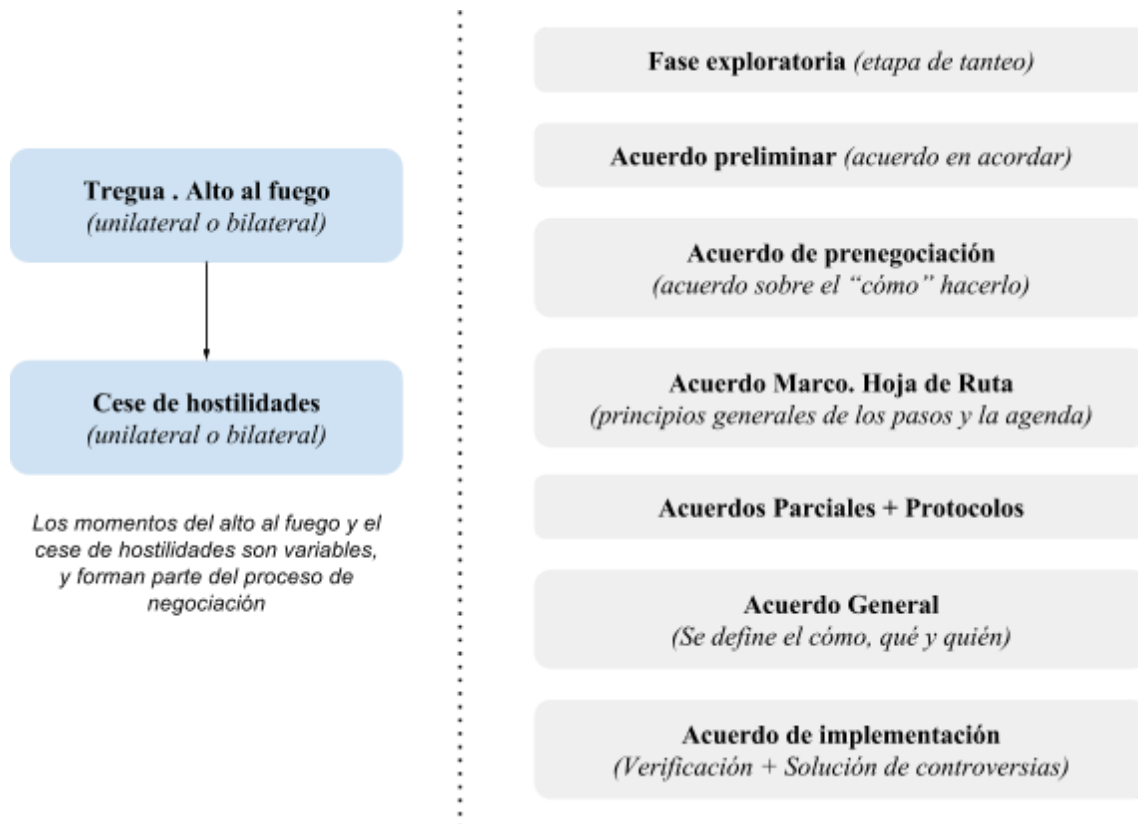
### Modelos de procesos de paz

Modelos de procesos de paz		
Modelos	Con facilitación externa	Sin facilitación externa
<b>1) Reinserción</b>		Angola (FLEC) Congo (ninjas)
<b>2) Reparto del poder político y económico</b>	Burundi Côte d'Ivoire Liberi RD Congo Somalia	<i>(Colombia-FARC)¿?</i>
<b>3) Intercambio</b>		
<b>a) No agresión por desnuclearización</b>	RPD Corea/E	
<b>b) Paz por democracia</b>	<i>(Colombia-ELN) ¿?</i> El Salvador Guatemala	<i>(Colombia-FARC) ¿?</i> Nepal Sudáfrica
<b>c) Paz por territorios</b>	Israel/Palestina	
<b>d) Paz por desocupación</b>		<i>¿¿Irak, Afganistán??</i>
<b>4) Medidas de confianza bilaterales</b>		India-Pakistán
<b>5) Autogobierno</b>	Filipinas (MILF) Indonesia (Aceh) Sáhara Sudán (Sur)	

Fuente: ¡Alto al fuego! , Fisas (2010, p.13).

## Apéndice C

### Fases habituales en los procesos de negociación



**Fuente:** Anuario de Procesos de Paz, Fisas (2016, p.17).

## Apéndice D

### *Actividades para la consolidación de la paz*

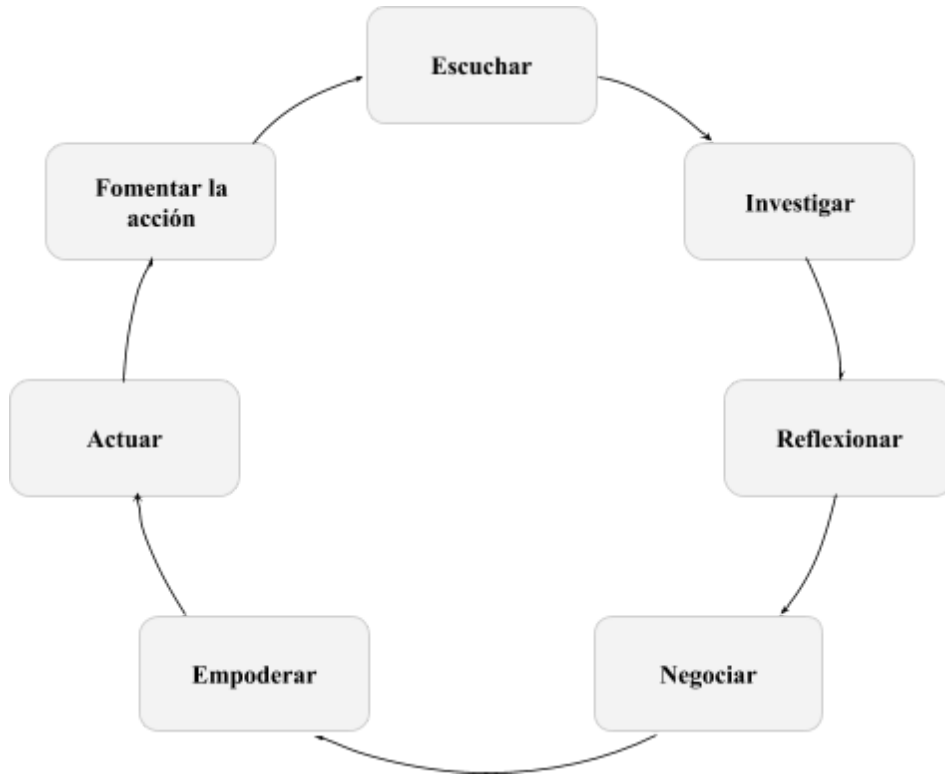
<b>Esfera militar y de seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarme</li><li>Desmovilización</li><li>Reintegración de combatientes</li><li>Destrucción de armas</li></ul>
<b>Actividades humanitarias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Repatriación de refugiados</li><li>Asistencia a individuos afectados por el conflicto</li></ul>
<b>Medidas políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Creación de instituciones y fomento del buen gobierno</li><li>Reformas constitucionales</li><li>Elecciones</li></ul>
<b>Derechos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Vigilancia de la situación de los derechos humanos</li><li>Reforma del poder judicial y de la policía</li><li>Investigación de los abusos</li></ul>
<b>Medidas económicas y sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reconstrucción de la infraestructura destruida durante el conflicto</li><li>Mitigación de las injusticias sociales y económicas</li><li>Creación de condiciones propicias para el buen gobierno</li><li>Desarrollo económico</li></ul>

Fuente: Centro de Información, Naciones Unidas (CINU)



## Apéndice E



*El ciclo operativo de la comunicación en un proceso de paz.*



**Fuente:** Ali (2012, p.30).

## Apéndice F

### Estructura publicación de Facebook

1	 <b>La Conversación más Grande del Mundo</b> Ayer a las 2:00 · €
2	<b>La paz en Colombia en un restaurante llamado Cielo</b> Cocinar paz es la meta del proyecto que Barrientos inició hace nueve años. «La guerra lleva tantas décadas sin resolverse, que todos los colombianos estábamos esperando a que el Gobierno solucionase el problema. Ninguno se había dado cuenta de que vivir en paz es responsabilidad de cada cual» vía <a href="#">El Mundo</a> #Conversemos
3	
4	<b>La paz en Colombia en un restaurante llamado Cielo</b>
5	Soldados, guerrilleros, paramilitares que dejaron las armas y civiles han 'firmado' la paz en la cocina de uno de los mejores restaurantes de América. "Prefiero a 'comandantes' en <a href="#">ELMUNDO.ES</a>

- Nota:* 1. Información general, nombre de la página, fecha y hora de la publicación.  
2. Texto de la publicación, puede ir acompañado o no de hipervínculos o hashtags.  
3. Espacio para contenido multimedia (imagen, vídeo, audio), puede estar incrustado directamente o tener un enlace externo.  
4. Título del enlace  
5. Descripción del enlace

Fuente: Elaboración propia

## Apéndice G

### Ficha de codificación

**Número de la publicación** \_\_\_\_

#### **A. El texto de la publicación es enunciado como:**

1. Una afirmación (Afirma que algo sucede, ha sucedido o sucederá)
2. Una pregunta (Dirige una pregunta al público)
3. Una pregunta y afirmación (o viceversa)
4. Una instrucción/orden (Comunica un mandato, es imperativo)
5. Un deseo (Expresa un deseo implícito)

#### **B. Fuente del texto**

1. Propio (LCMGDM)
2. Líder nivel 1
3. Líder nivel 2
4. Líder nivel 3
5. Prensa
6. Televisión
7. Ciudadano

#### **C. Invita a participar**

1. Si
2. No

#### **D. Tipo de acción/participación**

1. Individual (invita a una acción individual)
2. Colectiva (invita a implicar a otros)
3. Ninguna

#### **E. Reconoce el conflicto**

1. Completamente  
(Admite la existencia del conflicto, la necesidad de terminarlo y participar de la solución)
2. Parcialmente  
(Admite la existencia del conflicto y la necesidad/beneficios de terminarlo)

3. Vagamente  
(Solo reconoce que existe o muestra indiferencia)
4. No se menciona

#### **F. Reconoce la reconciliación**

1. Integral  
(Encuentro común de participación donde se restauran relaciones, reconocen causas conflicto)
2. Perspectiva  
(Restauración de relaciones/perdón)
3. Fenómeno social  
(Espacio de diálogo plural)
4. No se menciona

#### **G. Reconoce una visión compartida**

1. Colectiva  
(Propone un escenario común de futuro, acompaña de acciones grupales de participación)
2. Individual  
(Propone un escenario común de futuro, acompaña de acciones individuales de participación)
3. Co Creación  
(Se menciona el futuro pero no se plantea un escenario, se plantea construirlo)
4. No se menciona

#### **H. Reconoce la paz/transformación sostenible**

1. Completamente  
(Reconoce que el proceso de transformación necesita mantenimiento continuo de líderes y ciudadanos para garantizar la convivencia pacífica y la prevención de conflictos)
2. Parcialmente  
(Reconoce que es un proceso y su mantenimiento depende de los líderes)
3. No lo reconoce  
(No existe proceso, sino que se limita a una meta)
4. No se menciona