

## **Extendiendo el Papel de los Medios de Comunicación en Areas de Conflicto**

Johannes (Jannie) Botes<sup>1</sup>

Crossline Global Report May/June 1997

Traducción: Alicia Pfund

---

<sup>1</sup> Cuando escribió este artículo en Mayo/Junio de 1997 para el Crosslines Global Report, Johannes (Jannie) Botes, era corresponsal independiente para South African Broadcasting Corporation (SABC) y un candidato para el doctorado en el Instituto para el Análisis y Resolución de Conflictos (ICAR) de la Universidad de George Mason.

*Deberían los periodistas involucrarse más directamente en problemas políticos o sociales, tal como mantienen los proponentes del así llamado periodismo cívico en Estados Unidos? ¿O es su esponsabilidad solamente el “informar” como observadores neutrales y objetivos? Johannes Botes va más allá. No será que los periodistas, les guste o no, juegan un papel intervencionista o de mediadores en la resolución de guerras?*

No hay una entidad monolítica que se pueda llamar “los medios de comunicación”, pero de todos modos esa denominación debe usarse para discutir el papel de los medios de comunicación en conflictos, en el entendido que la misma representa muchas voces, y muchas formas. En los conflictos de hoy en día, factores culturales, nacionales y comerciales juegan papeles significativos en determinar las acciones de los medios. Para complicar este panorama aún más, los medios de comunicación juegan diferentes papeles en diferentes etapas de los conflictos. A pesar de estas complicaciones, algunos presupuestos sobre el papel de los medios en conflictos son válidos:

- Los periodistas están íntimamente involucrados en toda forma de conflicto social. Hay consenso entre estudiosos y periodistas que el conflicto es noticia, y que la noticia se presenta normalmente dentro del marco de referencia de algún conflicto. Como dijo Joann Byrd, ex Defensor del Pueblo del *Washington Post*: “el modelo conflictivo de la noticia es tan penetrante que cada historia tomada con seriedad por los periodistas es sobre conflicto”.
- El conflicto, al ser una parte tan importante de la noticia, se ha convertido también en un producto por el que compiten todas las formas de medios de comunicación. El objetivo es ser los primeros, no el hacer el mejor análisis. Como algunos periodistas han reconocido, con frecuencia no informan la historia correctamente, en el apuro de ser los primeros. Siendo el conflicto-noticia una fuente principal de rivalidad entre los medios, éste tiende a ser no sólo dramatizado o exagerado, sino usado para fines comerciales.

La mayor parte de periodistas admiten que el modelo de conflicto ha penetrado la manera de dar la noticia, y que el conflicto se ha convertido en fuente de rivalidad. Éste es un axioma del negocio de la noticia. Sin embargo, la presunción de que los periodistas son “observadores neutrales” es más discutible y continua siendo una fuente de considerable debate. Es, sin embargo, un concepto por el cual operan muchos periodistas. Se ven a sí mismos simplemente como relatores neutrales e intérpretes de hechos. Proveen los hechos con la mayor objetividad y desapego posible del conflicto mismo, o de las partes en conflicto. Ellos por lo tanto asumen que la principal responsabilidad de un periodista es simplemente informar, o dar “los hechos”. Si bien esto tiene sentido a primera vista, tiene claras limitaciones en explicar los muchos papeles que los periodistas juegan hoy día en la dinámica de conflictos específicos y su resolución.

La idea del periodista como observador neutral y alguien cuya presencia y profesión no tiene impacto en conflictos o su resolución, está claramente pasada de moda. Los

periodistas hacen más que simplemente dar las noticias. Como un sub-producto de la noticia de un conflicto, los periodistas con frecuencia asumen un papel similar al de los profesionales en resolución de conflictos. Examinan y analizan a las partes, investigan los problemas, con frecuencia crean opciones, presentan posibles resultados, y en el proceso a veces establecen (o destruyen) relaciones entre las partes en conflicto. El impacto de los periodistas en conflictos y su resolución es por lo tanto potencialmente mayor que el de un canal de comunicación.

Además, periodistas y profesionales en resolución de conflictos comparten el mismo proceso dialéctico, ya sea cuando se trata de los Hutus vs. Tutsis, Serbios vs. Croatas, etc. Esto ocurre cuando hablan con los diferentes participantes en un conflicto o escriben sobre ellos. Al hacerlo, potencialmente cambian la dinámica del conflicto, y hasta su resultado. Por lo tanto, toda labor periodística es una forma de intervención social.

Proponiéndoselo o no, los periodistas intervienen a favor de libertad, justicia, y empoderamiento, normalmente tomando partido de la parte más débil. El teórico de los medios de comunicación Dennis McQuail lo dijo en forma levemente diferente cuando resumió el valor central de periodistas en la sociedad occidental moderna como libertad, justicia o igualdad, y orden o solidaridad.

Para muchos periodistas, trabajar para “libertad, justicia y empoderamiento” tal vez no sea la forma en que prefieren describir sus papeles en situaciones de conflicto. Sin embargo, consideren el papel que los medios internacionales jugaron al empoderar el Congreso Nacional Africano (ANC) de Nelson Mandela durante la era del *apartheid* en Africa del Sur. Al poner la causa del ANC en la agencia internacional los periodistas jugaron un papel definitivo en ayudar al ANC a obtener libertad y justicia para los Sudafricanos de color.

Por lo general los papeles de los medios de comunicación en relación con conflictos sociales y su resolución no están definidos claramente. Tampoco son acciones conscientes de los medios en sí mismos. Sin embargo, los periodistas “intervienen” sin darse cuenta al informar sobre ambas partes en disputa. En esencia, esta intervención externa cambia la dinámica del conflicto, independientemente de las intenciones de los periodistas. El proceso de informar convierte en interviniente o tercera parte a los periodistas, aun antes de que consideren informar sobre los puntos de vista de varios participantes sobre cómo resolver los problemas. La participación de los medios casi siempre tiene un impacto en las partes en conflicto, en el conflicto mismo y en su resolución.

Varias formas de conflicto social ocurrido en la última década, tales como la Guerra del Golfo, la lucha étnica en Bosnia, la confrontación entre un grupo extremista y las autoridades en Waco, Texas, y la crisis humanitaria y guerra civil en Somalia – por nombrar unas pocas – han generados preguntas sobre cuál debe ser el papel de los medios de comunicación, por ejemplo: ¿tienen los periodistas un papel que jugar en prevenir o poner fin a conflictos?

Mientras las agencias de las Naciones Unidas como también las organizaciones de paz y teóricos de los medios han resaltado que el periodismo tiene un papel que jugar en resolución de conflictos, los medios internacionales convencionales claramente no han querido cumplir esta función. Al no querer ser culpados por la influencia negativa que pueda causar la participación de los prensa, los periodistas se han distanciado del impacto positivo que su trabajo pueda tener en la naturaleza de conflictos.

Cualquiera sea la contribución que los medios han hecho en la resolución de conflictos ha sido casi siempre un subproducto del periodismo más que un acto intencional. Por ejemplo, cuando el reportero de la televisión americana Ted Koppel llevó el programa “Nightline” de ABC-TV para programas de una semana a Sudáfrica (1985) e Israel (1988) su intención claramente fue sólo el explicar la complejidad de estos prolongados conflictos a las audiencias televidentes de Norteamérica. En el proceso, sin embargo, “Nightline” ayudó a transformar estos conflictos. En ambos casos Koppel puso a las partes frente a frente antes de que éstas hubieran comenzado a hablarse a través de canales oficiales de negociación. En este sentido, su facilitación informal no sólo empoderó a las partes más débiles, sino que sentó las bases para un tipo de discusión pública, debate y diálogo que tuvo que ser parte del proceso de resolución.

Hay cierta aceptación y entendimiento dentro del periodismo y medios académicos de los así llamados “nuevos” papeles de los medios por parte de periodistas y cómo estos papeles deben ponerse en práctica. Mientras que la idea de que los periodistas deben entender e internalizar sus papeles en conflictos sociales es aún considerada revolucionaria por muchos, otros se sienten cómodos con la idea de que una búsqueda de soluciones debería ser parte integral de su práctica periodística. Como Joann Byrd también sugirió, los periodistas deberían agregar a su lista de preguntas esenciales (¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿porqué? y ¿cómo?) las siguientes: ¿la solución?, y ¿áreas de acuerdo? En otras palabras, los periodistas juegan un papel de resolución de conflictos al asistir a las partes, aunque sea indirectamente, a encontrar el punto medio entre sus puntos de vista opuestos.

De forma similar, los proponentes del periodismo público/cívico/comunitario en los Estados Unidos arguyen que el informar sobre opciones y soluciones debería ser parte de la práctica periodística normal. Se podría argüir que, para los buenos periodistas, ya lo son. Además, estas ideas de cómo los periodistas deberían involucrarse en la resolución de conflictos no son tan nuevas. Ya forman parte de las herramientas del periodismo. Como resultado, al preguntar sobre opciones, áreas en común, y soluciones, no contradicen las normas aceptadas del periodismo.

El periodismo público, en parte, también parece implicar en forma controversial que los periodistas tienen alguna responsabilidad por lo que ocurre en sus sociedades, más allá de ser canales de comunicación. Después de informar sobre relaciones raciales en su ciudad durante los tumultos que siguieron al juicio de Rodney King en Los Angeles, los periodistas del *Beacon Journal* en Akron, Ohio se dieron cuenta de que su cobertura extensa de los problemas raciales de la ciudad hicieron empeorar las tensiones raciales allí, al llamar tanto la atención sobre el tema. Ellos asumieron en este caso que era

necesario hacer más que informar sobre los hechos. El equipo de reporteros blancos y de color se dieron cuenta de que su periódico estaba en posición de jugar un papel facilitador entre los grupos comunitarios polarizados en Akron, y que esto podía hacerse sin comprometer su integridad periodística.

Lo que esto parece sugerir es que el periodismo como profesión, que en gran medida se gana la vida a costa de los conflictos sociopolíticos en las comunidades que sirve, tiene alguna responsabilidad en la resolución de tales conflictos, aunque no sea más que preparando el terreno público para que tal proceso sea hecho formalmente por otras instituciones. Por lo que parece actualmente, encuesta tras encuesta sugerirían que el público no está contento con los papeles presentes de los medios de comunicación en los conflictos sociales. Culpar a los periodistas por exacerbar los conflictos se ha convertido en una reacción pública automática.

Daniel Yankelovich, con frecuencia llamado el decano de la investigación sobre opinión pública en Estados Unidos, observó que mientras los medios hacen un trabajo excelente de despertar consciencia, o de indicar qué debe discutirse, tienen poca idea de cómo ayudar a las sociedades a “trabajar” estos problemas. Hoy en día, insiste Yankelovich, el proceso de ayudar a las sociedades a procesar sus conflictos es una empresa a ciegas. Los medios de comunicación tienen poca consciencia de cuándo están ayudando y cuándo están empeorando la situación.

Todo esto sugiere claramente que los medios tienen algún papel interviniendo como tercera parte. Cuando no hay intervinientes formales en conflictos, los periodistas se convierten en más que mensajeros. Con frecuencia actúan como intermediarios al llevar a cabo muchas de las funciones de los facilitadores de conflictos a través de su papel de informantes. Algunos teóricos de conflicto han argüido que los periodistas son casi mediadores – individuos, grupos u organizaciones que indirectamente llevan a cabo papeles de mediación, pero que no han sido formalmente designados en tal papel, como policías, diplomáticos u oficiales religiosos.

Por lo menos un periodista, Bill Blakemore de ABC News, ha notado las similitudes estructurales entre los papeles y tareas de periodistas y profesionales en resolución de conflictos. Lo mismo que los mediadores, observa, los reporteros o comentaristas deben mantenerse independientes de las partes en conflicto. En ese sentido, ellos comparten ciertos parecidos de posición, función, y hasta actitud. Éstas pueden resumirse así: Como los profesionales en resolución de conflictos, los periodistas comienzan analizando el conflicto para determinar quiénes son las partes, cuáles son las motivaciones, qué problemas generan la disputa, y qué resultados son probables o posibles. Lo mismo que con mediadores o facilitadores, reprimen su inclinación a tomar partido a fin de presentar puntos de vista opuestos en forma justa y certera. Y, también como los profesionales en resolución de conflictos, los periodistas tratan de reconocer en qué etapa del conflicto se ubica un debate específico, problema o controversia, si está escalando o disminuyendo en gravedad.

Si bien la idea de periodistas llevando a cabo papeles de mediación puede no ser atractiva para muchos periodistas, tanto periodistas como profesionales en resolución de conflictos están, como mínimo, en el papel de análisis de conflictos. Pero sería tonto ignorar sus diferencias en perspectiva y posiciones profesionales cuando se trata de la resolución de tales conflictos.

Para comenzar, trabajan para diferentes empleadores que tienen responsabilidades muy diferentes. Los facilitadores y mediadores rinden cuentas a las partes en disputa. Los periodistas, por su parte, generan un producto que las organizaciones de noticias deben vender a sus audiencias y a los anunciantes. El presente descontento público con el periodismo y la búsqueda de nuevas formas para informar sobre conflictos, tal como el movimiento del periodismo público, parecen sugerir lo siguiente:

- Primero, que los enmarques analíticos que los periodistas han usado en general, pero en especial aquellos usados para cubrir el conflicto social, son inadecuados como medio de aumentar el entendimiento público y mejorar la toma de decisiones.
- Segundo, que estos encuadres no contribuyen al alivio de las muchas formas de conflicto en el mundo. Mientras que muchos periodistas dirían que éstas no son responsabilidades periodísticas, se puede argüir que el pensamiento sobre los papeles sociales de periodistas en conflictos y su resolución está comenzando a cambiar.

Esto sería así sobre todo si los periodistas pueden superar una de las mayores quejas sobre cómo cubren el conflicto social. Al informar sobre guerras, los medios de comunicación tienden a resaltar lo dramático. Con frecuencia ignoran las causas sociales que los provocan, tales como la necesidad humana de identidad, o de seguridad económica. Además, los medios tienden a presentar los conflictos como eventos culminantes, no como parte de procesos sociales en marcha. Si bien es cierto que la guerra es sin duda noticia, también deberían serlo los procesos de resolver profundos conflictos sociales.

Finalmente, la pregunta no es si ha llegado el momento de extender las responsabilidades de los medios en áreas en conflicto – simplemente al informar sobre ellas, los periodistas ya están íntimamente involucrados en conflictos, y, en consecuencia, en su resolución. Más bien, ha llegado el momento de que los periodistas sean más conocedores de los procesos subyacentes en conflictos sociales y el impacto que ellos tienen en la naturaleza y resolución de tales conflictos.