

# UNA COMUNICACIÓN POLÍTICA PARA EL DESARROLLO, PROMOCIÓN Y LIDERAZGOS PARA LA CONVIVENCIA EN LA CIUDAD CONTEMPORÁNEA



## MANUAL DE MEDIACIÓN

ESCUELA DE PROMOCIÓN DE LIDERAZGOS PARA LA CONVIVENCIA  
Etapa III,

NOVIEMBRE 2008 - MARZO 2009.

ESCUELA GALÁN PARA EL DESARROLLO DE LA DEMOCRACIA  
Maruja Pachón  
Directora

Secretaría Distrital de Gobierno  
Programa de Atención Complementaria a  
la población reincorporada en Bogotá D. C.  
Diana Alexandra Mendoza Duque  
Coordinadora

Ana Gómez Romero  
Seguimiento al proyecto

Equipo de trabajo  
**Alfredo Molina**  
Coordinador Académico  
**Rafael Ayala Sáenz**  
Coordinador Pedagógico y  
textos

Diseño e impresión  
Corporación Ketzakapa  
Ana Rosa Ramírez Palomino  
Jorge Rodríguez García  
ketzakapa@gmail.com

reincorporados@segobdis.gov.co  
www.escuelagalan.org.co  
Bogotá D. C., Colombia - Marzo de 2009  
Impreso en Colombia



## INTRODUCCIÓN

El diccionario del Idioma español da dos acepciones para la palabra manual: la primera dice que se trata de hacer algo con las manos o alude a la acción de trabajar con las manos; la segunda sostiene que es un libro que recoge lo esencial o básico de una materia. En realidad lo que se ofrece a continuación son las dos cosas. Por una parte se da de manera sucinta, pero desarrollada con rigor, una síntesis del concepto de comunicación política y además, unas ideas que se dejan a la mano para que sean tenidas en cuenta cuando de hablar este tema se trata.

También se entrega una definición de mediador social para hacer la diferencia con el concepto de mediador de conflictos. Ambos son agentes que contribuyen a la construcción de consensos, unos para resolver malentendidos, otros para contribuir en la construcción de la democracia.

Por último: ningún manual debe ser extenso, la brevedad hace que podamos consultar lo esencial que debe estar rigurosamente sustentado, puede verse como elemental pero es profundo y sus ideas deben trascender o ayudar a trascender de manera práctica lo que acontece en la vida.

## UNA COMUNICACIÓN POLÍTICA PARA EL DESARROLLO, PROMOCIÓN Y LIDERAZGOS PARA LA CONVIVENCIA EN LA CIUDAD CONTEMPORÁNEA

Por: Rafael Ayala Sáenz<sup>1</sup>

*"Ya tenemos información, lo que nos hace falta es democracia".*

*Jay Rosen*

Junto con Ana María Miralles<sup>2</sup> son muchos los autores que, desde la perspectiva de la Comunicación Política o Periodismo Político, han sostenido que los medios de comunicación convencionales le han apostado a patrocinar y promover más a la figura del espectador que a la del actor y es por esta razón que hoy contamos con espectadores y consumidores pasivos de información. Se han preocupado por desarrollar modelos que no contribuyen a potenciar la capacidad analítica y deliberativa de los ciudadanos y han terminado por contribuir a impulsar la indiferencia, el alejamiento, la apatía hacia lo público, incitando la idea de que los ciudadanos no pueden hacer más allá de lo que se puede hacer en la esfera privada.




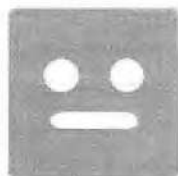
Los medios de comunicación convencionales le han apostado a patrocinar y promover más a la figura del espectador que a la del actor y es por esta razón que hoy contamos con espectadores y consumidores pasivos de información. Se han preocupado por desarrollar modelos que no contribuyen a potenciar la capacidad analítica y deliberativa de los ciudadanos y han terminado por contribuir a impulsar la indiferencia, el alejamiento, la apatía hacia lo público, incitando la idea de que los ciudadanos no pueden hacer más allá de lo que se puede hacer en la esfera privada.

Los medios de comunicación y los políticos, en el supuesto de estar representando los intereses de sus audiencias, no han hecho otra cosa que alejarse de ellos porque seleccionan asuntos que no corresponden los intereses cotidianos de la población civil y porque no se enmarcan o justifican desde el punto de vista de las preocupaciones ciudadanas. Está suficientemente demostrado que en términos de agendas existe un gran abismo entre el mundo de los medios de comunicación y el mundo de

ción civil y porque no se enmarcan o justifican desde el punto de vista de las preocupaciones ciudadanas. Está suficientemente demostrado que en términos de agendas existe un gran abismo entre el mundo de los medios de comunicación y el mundo de

<sup>1</sup> Tallerista de los Ejes de Comunicación Política y de Habilidades para la Mediación de Conflictos de la Escuela Galán para el desarrollo, promoción y liderazgos para la convivencia en Bogotá D.C.

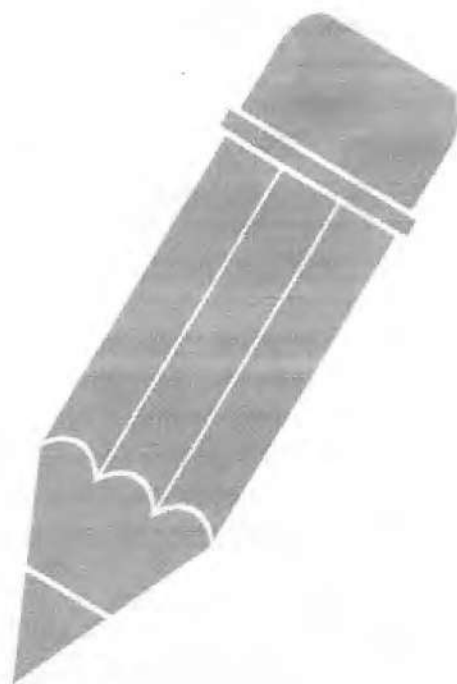
<sup>2</sup> MIRALLES, Ana María. Periodismo, opinión pública y agenda ciudadana de la colección Enciclopedia Latinoamericana de Sociocultura y Comunicación. Grupo Editorial Norma, Número 17.

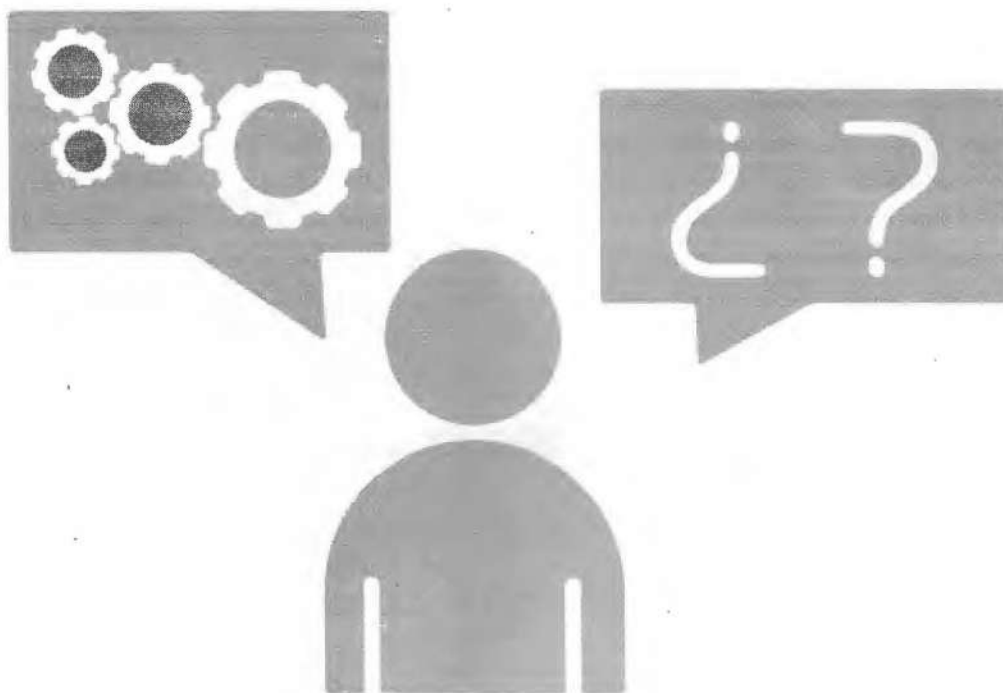


La comunicación política tiene como objetivos motivar al ciudadano para que construya y se forme una opinión pública autónoma, es decir, es consciente de que se requiere fomentar la formación de un ciudadano activo por lo cual pretende involucrar al ciudadano en los asuntos de la ciudad; pero sobre todo, no antepone o da por supuesto los consensos, la tarea fundamental de la comunicación política consiste en hacer emerger los disensos y a partir de ellos establecer el diálogo público sobre un ámbito mayor que la comunidad.

los ciudadanos.

El reto mayor de la comunicación política es el pensar la sociedad civil desde los ciudadanos de a pie. Los contenidos de la agenda que divulga la comunicación política provienen de los intereses de los ciudadanos del común, haciendo un reconocimiento muy claro de la individualidad, logrando de esta manera crear un vínculo entre el ciudadano con los asuntos públicos. La sociedad civil es el lugar de las organizaciones y nada puede quedar de una participación ciudadana que no esté articulada con





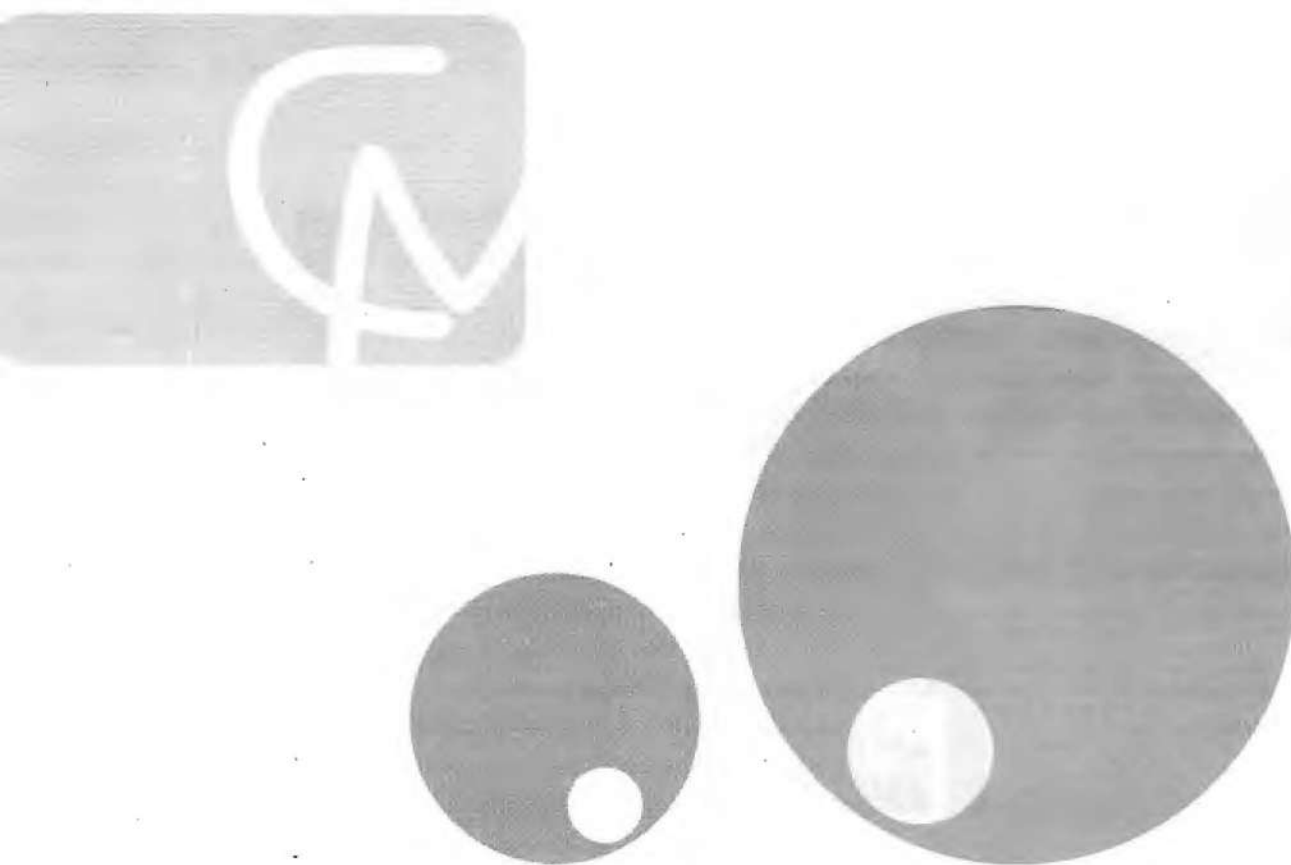
las instituciones que dirigen y gobiernan la ciudad.

La esencia de la labor que tiene la comunicación política será cuestionar los valores de la información a favor de unos intereses específicos y promover que aparezcan otros tipo de relaciones con las audiencias fomentando agendas participativas que promuevan la deliberación, la acción pública, fomentar la construcción de solidaridades sustentadas en un discurso sobre la defensa de los derechos para crear y desarrollar una nueva cultura política.

Juan Ramón de La Fuente sostiene que uno de los argumentos para justificar los sistemas autoritarios consiste en ofrecer estabilidad y la prestación de servicios a la población prescindiendo de elementos esenciales del contrato social como los de la legalidad, la justicia, la equidad y libertad, es decir, que usando el argumento de lo social, terminan afectando los derechos fundamentales que los estados constitucionales deben garantizar y que hacen parte del sistema jurídico internacional. La advertencia es clara: la construcción de agenda pública que promueva la comunicación política no debe quedarse específicamente en la defensa de la garantía de los derechos que satisfacen las necesidades básicas, debe también, y sobre todo, hacer énfasis en la defensa de los derechos que hacen posible que una democracia pueda desarrollarse.



## CONCEPTO DE MEDIADOR



Jesús Martín Barbero propone una definición de mediador que se opone al significado de intermediario social con la cual se le ha intentado confundir el rol de las personas que promueven y ejercen la comunicación política. Para este autor "el intermediario establece relaciones entre creadores y públicos, entre políticos y electores, o entre gobernados y gobernantes. Las relaciones que propone no son de uso, de apropiación o de goce, sino de obediencia, reverencia y culto. El mediador, en cambio, se sabe socialmente necesario; busca la participación de la gente en la historia común. Descentra la cultura, la política y la economía; activa la capacidad de la gente para analizar, criticar y proponer". Analicemos una por una estas características asignadas al mediador social.

Un mediador se sabe socialmente necesario porque es consciente del predominio de la incomunicación en las interacciones individuales, grupales, sociales y culturales. Incomunicación que se manifiesta en mal entendidos, conflictos, ruidos e intolerancias; por lo cual, por medio del proceso de la interacción social, construye y gestiona relaciones sociales que propendan por la construcción de puntos en común que permitan vivir en comunión, construyendo y reconstruyendo una común unidad. Por esta razón el comunicador es un mediador que tiene vocación por la convergencia y la identificación o descubrimiento de las semejanzas que le permitan a los seres humanos convivir.

## CONCEPTO DE MEDIADOR



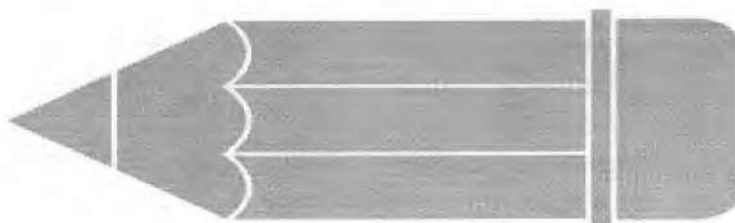
Las relaciones que propone y ayuda a construir un mediador entre creadores y público, entre políticos y electores, entre gobernantes y gobernados son de uso, apropiación y goce. Un mediador no gestiona interacciones sociales para construir relaciones de obediencia, reverencia y culto, esta tarea le queda asignada a los intermediarios cuya tarea social es la de contribuir a mantener los medios, las estrategias y las maneras de dominación y control social, haciendo creer que son un puente indispensable e ineludible para que el status que se mantenga.



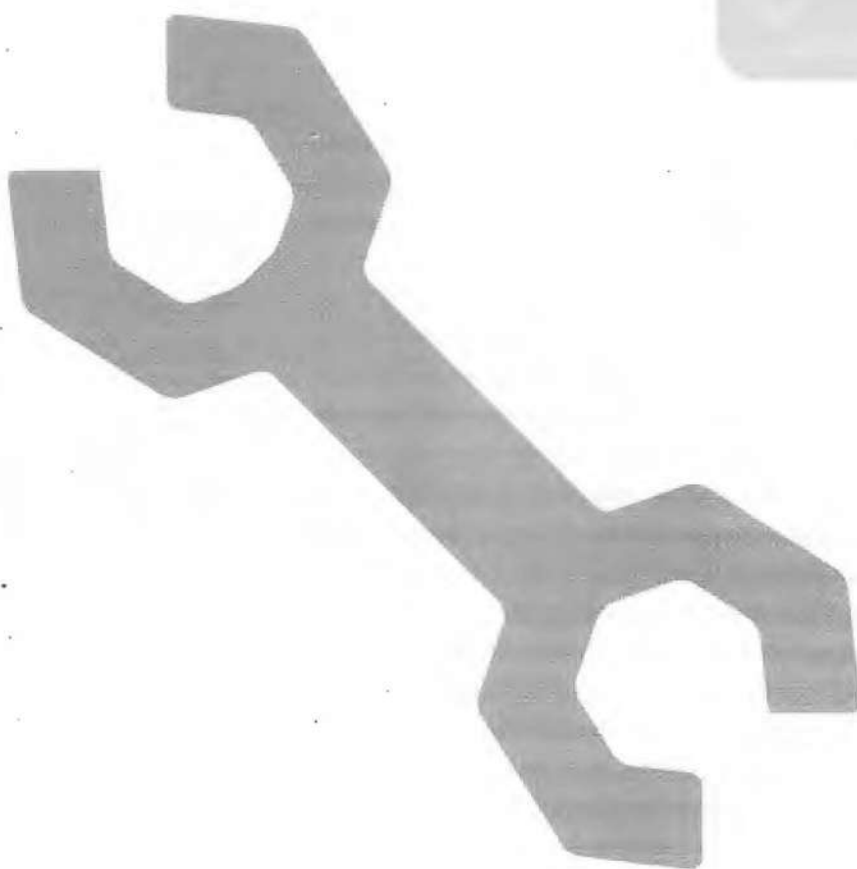
## CONCEPTO DE MEDIADOR



El intermediario hace de la satisfacción y gestión de necesidades un favor que se paga, una medio de mostrar su gran caridad y altruismo, y una manera de mostrar su capacidad de convocatoria de políticos de turno que desean gobernar el presupuesto local, regional o nacional a cambio de asados, tejas, ladrillos, tanques, acueductos, pavimentaciones, cupos, recomendaciones laborales para trabajos temporales, es decir, los intermediarios convierten los derechos fundamentales en otra mercancía de la sociedad de consumo. El mediador se sabe socialmente necesario porque es un gestor que gestiona la autonomía de los individuos y las comunidades, por lo cual, cuando termina su intervención, los procesos pueden continuar porque no dependen de un caudillo que los mantenga, están soportados en un grupo humano que se sabe y se siente responsable de sacar adelante los objetivos acordados colectivamente.



## CONCEPTO DE MEDIADOR



El mediador busca la participación de la gente en la vida cotidiana y en la historia común. Activa la capacidad de la gente para analizar, criticar y proponer. No predica ni patrocina la asistencia social, propende por la autogestión que ayude a construir autoestima social, no siente lástima por sus congéneres, les da el estatus de personas aptas cognitivamente y capaces de empoderarse de su vida y sus problemas para darles solución usando su recursividad y creatividad. Así y de esta manera suscitar el orgullo y la dignidad que da el resolver las dificultades por sí mismos, sí, con apoyo pero no con soluciones parcialmente definitivas que patrocinan la caridad y por lo mismo la dependencia. Los mediadores les dan a las necesidades humanas el estatus de derechos humanos. No comercian con ellas, propenden por una satisfacción que garantice la dignidad del existir.

## CONCEPTO DE MEDIADOR

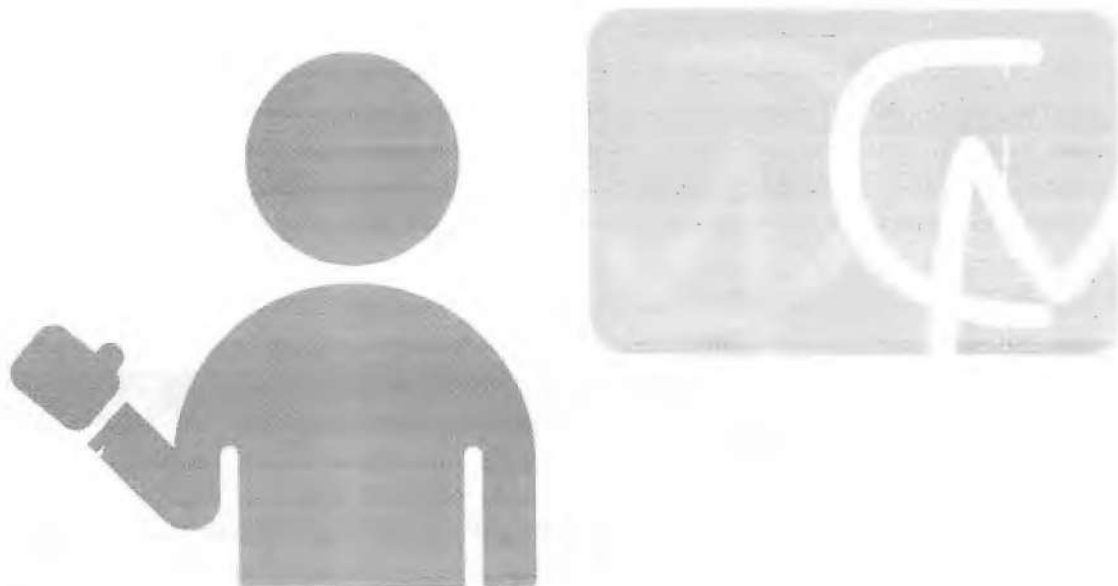


La capacidad crítica del mediador le permite descentrar la cultura, la política y la economía. Es capaz de mostrar otras prioridades, revalorizar los gustos propios, hacer notar otros modos de hacer que no por ser distintas a las mías dejan de tener su valor, por el contrario, se convierten en puntos de referencia para la distinción y en excelentes manifestaciones de la creatividad humana que es capaz de resolver los mismos problemas, de maneras distintas con los mismos o distintos recursos. Señala que hay otras maneras, medios y mediaciones de hacer una política que propenda por la participación y la defensa de lo público como un derecho que tenemos todos en común. No le hace eco al Consenso de Washington, comunión que dio los derroteros del Neoliberalismo, sistema económico cada vez más desacreditado por las consecuencias y efectividad de sus propias y cínicas intenciones y acciones que lograron en dos décadas que los ricos fueran más ricos y los pobres fueran más pobres.



Para lograr todo lo anterior el mediador da rueda suelta a su pasión por la comunicación, estudia, se prepara, indaga, investiga, y comprende los medios y las mediaciones propias de los procesos de la comunicación. Usa su conocimiento sobre los medios de comunicación para ser usados, respetando sus formatos, de manera apropiada y pertinente como soporte de la estrategia comunicativa planteada, aunque no necesariamente sea el productor de los discursos comunicacionales.

## CONCEPTO DE MEDIADOR

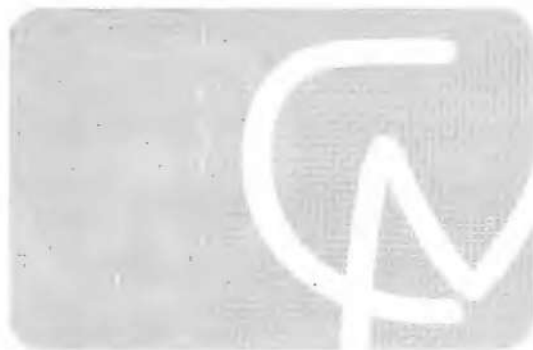


El primer medio de comunicación que debe usar y dominar un mediador es su cuerpo desarrollando las capacidades propia de los códigos verbales, no verbales, paraverbales y extralingüísticos. Posteriormente debe conocer de los diversos medios impresos, radiales, de telefonía, televisión e internet. El amplio conocimiento que tiene de sus posibilidades y alcances le permitirá convertirlos en sus aliados para comunicar mejor sus ideas y hacer realidad las estrategias comunicativas planeadas.

El mediador también observa, analiza, descubre cuáles son las manera de interacción social que han creados los individuos, los grupos o las culturas antes de proponer cuáles son las mediaciones más apropiadas que se requieren para gestionar los consensos que se requieran. En toda mediación se requiere de la presencia de los otros para poder suscitar la interpretación y el intercambio de las intersubjetividades. El producto de la intersubjetividad es el sentido común, es decir unos sentidos que por ser negociados y convencionalizados se convierten en significados o acuerdos de significados o definiciones de las situaciones para unos individuos o grupos determinados que por ser generalizados se vuelven comunes. En otras palabras, es la construcción y precisión de los significados compartidos que han sido contruidos por los integrantes de una cultura en sus interacciones cotidianas.

Las mediaciones hacen referencia a los tipos de interacción usados por el mediador para suscitar el intercambio de subjetividades que permitan la construcción del consenso. Hay que advertir que no todo consenso o acuerdo es total. Digamos que en una interacción comunicativa hay que hacer predominar el consenso, pero todo acuerdo logrado tiene un porcentaje de disenso, lo que significa que algunas partes ceden su inconformidad o la pasan por alto, presionados o no, para colaborar con la construcción de las relaciones que hacen posible tejer la sociedad. En otras ocasiones, el disenso es el consenso, y en ese caso tiene la validez de un acuerdo.

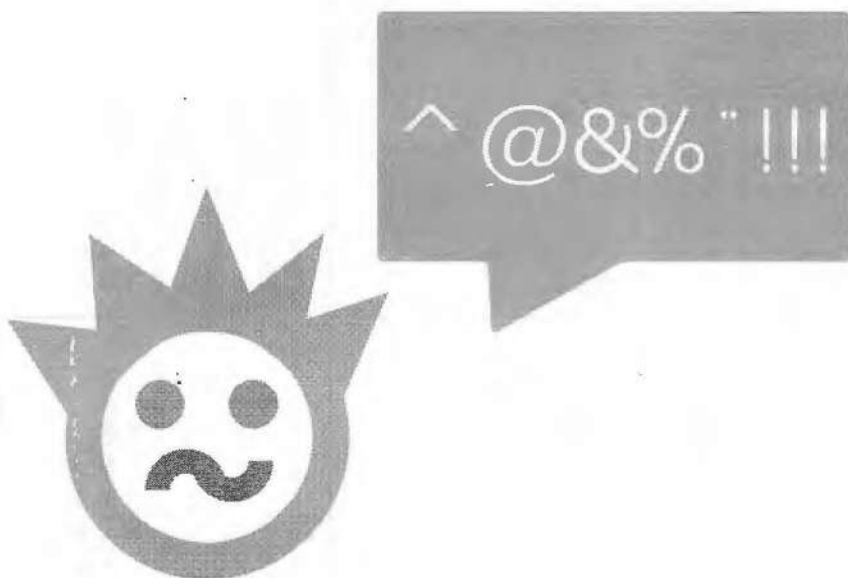
## CONCEPTO DE MEDIADOR



Y un mediador es un formador preparado para influir en las dinámicas de interacción en todos los ambientes de aprendizaje de la cultura, es esencialmente que el mediador formado en el campo de la Comunicación Política comprende el sentido de transversalidad que atravieza por todas las dimensiones de la existencia humana: desde la íntima e intrapersonal hasta la social. Por lo anterior es que se afirma con convicción que todo existe y es posible o imposible por la comunicación; y que todo acto comunicativo es formativo porque su intención esencial es la de influir en la conducta del otro.

En síntesis y usando la voz femenina de Sandra H. Masón, investigadora de la Universidad del Rosario en Argentina, "la comunicación es reconocida como el espacio generativo de la transformación cultural... la comunicación es el momento relacionante de la diversidad sociocultural, apostar a organizar una intervención en la dinámica sociocultural es recuperar la comunicación como un proceso abierto y permanente de sentido... El comunicador no es un mero ejecutor de productos comunicacionales sino alguien capaz de usar los saberes teóricos como horizontes de sentido y herramientas en su trabajo profesional. Por esto el trabajo del comunicador implica una aproximación de las teorías de la comunicación, y que reconociendo sus alcances y limitaciones operatorias las integre valorativamente en un plan de acción sustentado por el diseño de estrategias de comunicación".

## ¿CUÁL ESTILO DE MEDIADOR DE CONFLICTOS PREDOMINA EN MÍ PERSONALIDAD?



Los conflictos son específicos y relativos. Iniciar una labor de mediación exige analizar muy bien, por parte del mediador, las causas, los antecedentes y el desarrollo del conflicto, que por lo general siempre inicia por un mal entendido que no se solucionó oportunamente. A continuación se presenta una tipología de estilos de mediación que no son excluyentes entre sí, sino que pueden ser usados por un mismo mediador dependiendo de las circunstancias específicas del problema que se quiera mediar. Se insiste en la idea que en una sola persona pueden existir los cinco tipos de mediación aunque por lo general siempre predomina un estilo en su manera de afrontar los conflictos. También es importante aclarar que sólo se necesitan mediadores para solucionar conflictos y no arreglar problemas. Los problemas se pueden solucionar entre las partes involucradas sin mediación de un tercero.



## ¿CUÁL ESTILO DE MEDIADOR DE CONFLICTOS PREDOMINA EN MÍ PERSONALIDAD?

| ASPECTO                                          | ESTILOS DE MEDIADOR*                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO                                             | COMPETIDOR                                                                                                                                                                                  | COLABORADOR                                                                                                                                                                      | COMPROMETIDO                                                                                                                                           | RECONCILIADOR                                                                                                                                              | EVITADOR                                                                                                                                                 |
| UTILIDAD                                         | Presiona la Solución                                                                                                                                                                        | Soluciona el problema                                                                                                                                                            | Llega a un acuerdo                                                                                                                                     | Servicial                                                                                                                                                  | Se retira o evade                                                                                                                                        |
| DESTREZAS                                        | En debatir, decidido, Usa el poder que tiene, mantiene la postura sin ceder.                                                                                                                | Comunicación. Creatividad. Análisis.                                                                                                                                             | Busca el Equilibrio. Es flexible. Es buen evaluador.                                                                                                   | Empatía. Adaptable. Humildad.                                                                                                                              | Paciencia. Se retiran con elegancia. Identifican el momento adecuado.                                                                                    |
| PUEDE SER CONVENIENTE QUE INTERVENGA CUANDO...   | Los intereses básicos están en juego. A usted se le ataca. Se requiere de una acción rápida. Decisiones no populares necesitan ser tomadas.                                                 | Tiene tiempo para explorar las opciones. Promover un gana/gana (beneficios para las dos partes) se ve como posible. Construir una relación basada en la confianza es importante. | El tema es de importancia moderada. Cada lado es igual de poderoso e igualmente comprometido. El tiempo para la negociación es limitado.               | Es importante fortalecer la relación. El tema no es de tanta importancia para usted. Usted espera reciprocidad en el futuro.                               | Los temas no son importantes. Usted no puede ganar. Necesita más tiempo para conseguir información o mejorar su posición en caso de estar en desventaja. |
| PUEDE SER INCONVENIENTE QUE INTERVENGA CUANDO... | La relación es más importante que el tema. Su comportamiento antagoniza innecesariamente con sus contrapartes. Su poder es mínimo. Su comportamiento bloquea la comunicación y creatividad. | No hay mucho tiempo. A la contraparte no le interesa una solución beneficiosa para las dos partes. El tema no es importante para el interesado.                                  | Tiene tiempo para negociar. Cediendo sacrifica interés esenciales. Una solución gana/gana (beneficiosa para ambas partes) es posible con colaboración. | Ninguna relación importante está en juego. Pueda dar la apariencia de debilidad. Usted está tratando con competidores que se aprovechan de su generosidad. | Utilizado como estrategia de largo plazo para resolver un conflicto serio. Tratar problemas que pueden empeorar si son ignorados.                        |

\* Adaptación de material ofrecido por el Instituto Nacional de Paz de los Estados Unidos, USIP, en programa de capacitación con la Corporación Escuela Galán.

## IDEAS NO TAN SUELTAS SOBRE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un proceso mediante el cual se establecen relaciones y se construyen vínculos desde diversas opiniones. En todo acto de comunicación política se deben presentar o desarrollar cuatro acciones: participación (un par o muchos en acción), puesta en común (Unión por lo común, por lo parecido, por las semejanzas), comunión (todos comparten los objetivos), comunidad (alude a un conjunto de personas que habitan un lugar que por diversas razones percibe que les pertenece o hacen parte de ella. También se entiende como la reunión o congregación de personas que viven unidas bajo ciertas reglas para obtener ciertos propósitos).

- Los seres humanos necesitamos de la comunicación porque nacemos trascendentalmente solos.
- Los seres humanos nacemos Incomunicados: los malos entendidos, las tensiones, los conflictos, la existencia de diversas motivaciones e intenciones son parte de la cotidianidad.
- Todo acto de comunicación inicia a partir de una intención, interés o motivación.
- Existen múltiples intenciones comunicativas.
- Comunicar es escuchar.
- Comunicar es interpretar.
- Nos comunicamos para construir relaciones y cultivar vínculos con los otros.
- Todo acto comunicativo se desarrolla en un contexto de poder.
- Todo acto comunicativo busca generar en los otros un efecto de cambio, una influencia.
- Los receptores de los mensajes no tragan entero (los receptores no son seres inofensivos ante los mensajes de los otros): en el proceso de la comunicación, el receptor, tiene un rol activo que le permite, crear, recrear y negociar los contenidos de los mensajes provenientes de sus interlocutores ya sean personas, instituciones o medios de comunicación.
- El que calla no otorga.
- Los integrantes de una comunidad perciben con mayor facilidad sus diferencias, más que las semejanzas.
- Los acuerdos no existen PER SE, hay que construirlos usando estrategias de participación.
- Informar no es comunicar. (Saludos)
- Todo comunica.
- La comunicación es un todo integrado ya que en su realización coexisten y se suceden de manera simultánea códigos verbales y no verbales usados en con texto.
- La comunicación es un proceso social permanente que para transmitir significaciones que integra múltiples modos de comportamiento tales como la palabra escrita u oral, el gesto, la mirada, la mímica y el espacio.
- La comunicación es un proceso donde confluyen diferentes sentidos, representaciones, significados e imaginarios que se visibilizan cuando se comunican, se conectan consensúan o negocian.
- Con el uso de la comunicación no se garantizan consensos absolutos, es más, el disenso puede ser el único consenso construido.
- La ciudad es nuestro espacio global donde se desarrolla el proceso de la comunicación.

## IDEAS NO TAN SUELTAS SOBRE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

La conducta asertiva, entendida como la capacidad de defender nuestros derechos respetando los ajenos, puede contribuir a mejorar los roles como emisores o receptores para ser empáticos. (El derecho a defender mis derechos).

### Comunicación asertiva

Significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones propios o ajenos de una manera honesta, oportuna y respetuosa para lograr como meta una comunicación con empatía, es decir, que nos permita obtener cuanto queremos sin lastimar a los demás.

### Derechos

- El derecho a ser tratado con respeto.
- El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
- El derecho a ser escuchado y ser tomado en serio.
- El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
- El derecho a decir NO sin sentir culpa.
- El derecho a solicitar lo que quiero aceptando que el interlocutor también puede dar un NO como respuesta.
- El derecho a obtener aquello por lo que pague.
- El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo mientras no se violen el derecho de otras personas.
- El derecho a gozar y disfrutar.
- El derecho a superarme aún superando a los demás.

### Máximas de la Comunicación

Calidad: decir información rigurosamente verificada o susceptible de ser verificada.

Cantidad: decir lo necesario con pocas palabras.

Pertinencia: decirlo en el momento oportuno o acorde con la situación.

Manera: ser respetuoso en el trato con los demás y evitar las expresiones ambiguas o de doble sentido.

**La comunicación** es un proceso mediante el cual se establecen relaciones y se construyen vínculos desde diversas opiniones. En todo acto de comunicación política se deben presentar o desarrollar cuatro acciones: **participación** (un par o muchos en acción), **puesta en común** (Unión por lo común, por lo parecido, por las semejanzas), **comuni3n** (todos comparten los objetivos), **comunidad** (alude a un conjunto de personas que habitan un lugar que por diversas razones percibe que les pertenece o hacen parte de ella. Tambi3n se entiende como la reuni3n o congregaci3n de personas que viven unidas bajo ciertas reglas para obtener ciertos prop3sitos).