

1. Periodismo público: otra manera de investigar



C.S. Juan Carlos Ceballos Sepúlveda

Resumen

El periodismo público parte de los ciudadanos y orienta sus contenidos hacia ellos. De ahí que sea necesario aplicar unas técnicas investigativas diferentes a las del periodismo tradicional o a las llevadas a cabo en las desaparecidas unidades de investigación de los medios impresos. Acercarse al ciudadano común y corriente, conocer sus denuncias, pero también sus propuestas requieren de otras herramientas que las brinda la etnología: técnicas de observación, grupos de discusión y la entrevista en profundidad aportan a los periodistas el insumo básico para la realización de artículos, reportajes, crónicas con el enfoque del periodismo cívico; enfoque que debe brindar información que facilite una participación cada vez más frecuente en la vida pública, por parte de los ciudadanos, y también en el desarrollo de debates más fructíferos que den cuenta de su condición.

Abstract

The Public Journalism begins and ends on citizenship. For that reason it is necessary to apply some research techniques which are different from traditional journalism or those ones treated on the investigative units (which disappeared) of the printed media. Getting to the common citizen, knowing their claims, but also their proposals requires others items that are given by the ethnology of the observation techniques, discussion groups and finally the interview is the one that really gives to the journalist the basic subject for them to do the articles, reports, and chronics with the civic journalistic emphasis: those themes must give the complete information in which it gives a participation more frequently on the public life, because of the citizens and also on the development of the productive discussion that determine its condition

1.1 Capítulo I: El panorama

Difícil tarea tienen los periodistas cuando se les pide que estructuren sus informes desde la perspectiva de los ciudadanos. Porque si bien es a ellos a quienes va dirigida la información –supuestamente–, son las personas menos consultadas sobre los temas que se publican en periódicos y revistas o se dan a conocer por la televisión y la radio. Las fuentes oficiales son las que brindan declaraciones, testimonios y opiniones; en algunos casos se incluye también la versión contraria de estas fuentes (la contracara), pero son de igual manera oficiales. Los ciudadanos, por su parte, sólo tienen participación cuando ocurre un hecho que

causa conmoción por algún acontecimiento considerado como noticia y en el mismo ocupan el lugar de las víctimas, su voz aparece como una queja. Para los medios de información ellos no son considerados sujetos de propuestas.

Hacer un periodismo desde los ciudadanos implica romper los “moldes” con los que se hace reportería y por ende se estructura un texto periodístico (basado sobre todo en las denominadas 6 w). No es lo mismo entrevistar a un funcionario público o al director de una ONG, que hacen parte de las fuentes del periodista, que son conocidos por él mismo, y que han ganado habilidades para construir un discurso adecuado a las exigencias de los medios de comunicación, a conversar con un ciudadano que es un ser anónimo y de quien no se sabe qué piensa, cómo es su visión del mundo, de la vida y sus opciones ideológicas.

Mientras que para el primer caso el periodista se prepara y estructura un cuestionario para obtener la información que requiere para informar de manera adecuada –¿qué necesita saber el lector o el público en general sobre este tema?–, en el segundo, se precisa de otro tipo de técnicas para acercarse al ciudadano, para construir con él unos puntos de vista, acercarse a su visión del mundo y comprenderlo. Estas técnicas van desde la preparación de cuestionarios con preguntas abiertas –entrevista en profundidad– que propicien un diálogo abierto con el interlocutor sobre un tema, hasta la elaboración de guías de observación.

Acercarse al ciudadano exige, entonces, otro método que trascienda a las técnicas tradicionales propuestas en el periodismo, sin querer decir con ello que no sean válidas. Lo seguirán siendo para el periodismo tradicional, pero para el caso de un periodismo que busque la participación y el surgimiento de la voz del ciudadano –como lo es el periodismo cívico o público– sí es necesario pensar e implementar otro tipo de reportería y, por ende, otras maneras de contar los hechos.

¿Y por qué se debe reflexionar sobre estos asuntos? Si partimos de la premisa que en nuestros contextos políticos y sociales, el lugar del ciudadano es estar atento a la vida pública, participando en la vida democrática, opinando y reclamando, además con una conciencia de sus deberes y derechos, ¿qué papel cumple el periodismo y los medios de información para formar en este sentido?

En varios grupos de discusión con ciudadanos y periodistas¹ se pudo constatar la manera como el periodismo y los periodistas de Medellín informan sobre la ciudad y el ciudadano, y, además, la forma como este ejercicio profesional puede propiciar una formación de ciudadanía crítica y responsable, o todo lo contrario, apática y alejada de cualquier tipo de compromiso con la vida pública.

Lo importante es constatar que el periodismo y los periodistas tienen el deber de propiciar el surgimiento de una verdadera labor orientadora y formadora, de opinión pública, e incluso ser una voz en medio de la discusión pública a partir de las informaciones que brindan de manera cotidiana, pero por las rutinas o las tendencias mercantilistas que sufre la profesión, este propósito se desvía.

La voz de los ciudadanos

Los ciudadanos requieren espacios y escenarios para la discusión, pero si no cuentan con ellos, recurren a los periodistas como intermediarios para que hablen y pregunten por los temas de interés general, ante la sociedad y las instancias de poder. "Es la única vocería que tenemos los ciudadanos... la inmensa mayoría de las personas, estamos hablando de 44 millones de colombianos, no tenemos quién hable por nosotros", opina Carlos Mesa, uno de los asistentes al grupo de discusión.

¿Qué piden estas personas de los periodistas? Además de informar, avanzar más en los hechos, brindar análisis y contexto del hecho periodístico. Al respecto, otro de los asistentes a este grupo, Ignacio Villa, indicó: "necesitamos un periodista comprometido, que no solamente informe, que nos oriente como un vocero de la sociedad".

En lo que más recalcó este grupo de personas fue en la necesidad de trascender la noticia, mediante un *seguimiento* de los acontecimientos. Es más, piden que lleguen a plantear soluciones –aunque ésta no es una función del periodismo– y si no lo hacen, que por lo menos "haga el esfuerzo hasta llegar a un punto de solución, porque de lo contrario las cosas se quedan en un punto especulativo, es decir a un nivel sensacionalista y de eso ya estamos cansados", agrega Carlos Mesa.

1 Los grupos de discusión se llevaron a cabo en la Facultad de Comunicación de la Universidad Pontificia Bolivariana durante los días 27 y 29 de mayo de 2003, orientados por la profesora Ana María Miralles, coordinadora de la especialización de Periodismo Urbano de la misma institución.

Frente a esta declaración se observa un reclamo a los periodistas: que hayan dejado de lado el periodismo investigativo. Los mismos ciudadanos comprenden que en esta materia no se trata sólo de informar sobre un acontecimiento, es indispensable profundizar en el hecho, contextualizarlo y brindar datos suficientes para que el ciudadano receptor quede suficientemente informado. Una manera de hacerlo es realizar un seguimiento a esa noticia, como ellos lo indican, esto es, investigar sobre el hecho hasta lograr una información lo más completa posible.

Al respecto, (Kapuscinski, 1997: 10) señala que el periodismo tiene también funciones educacionales e instructivas. "Hay que informar enseñando a la vez", indica el periodista. "Cuanto más alto el nivel de información o del comentario, mejor cumplen los medios sus misiones de comunicar lo que sucede en la realidad y enseñar y formar al público para que entienda mejor el mundo que lo rodea". Y agrega (Kapuscinski, 2001:46) "la dimensión humanística del periodismo radica en tratar de hacer el mundo más comprensible, porque si nos comprendemos somos menos enemigos. Si nos comprendemos estamos mas cerca el uno del otro".²

Sobre la violencia que se propicia desde el periodismo, otro de los participantes, Ignacio Villa, afirmó que "si el periodista desinforma crea violencia, porque se deja en el aire una serie de inquietudes y conjeturas... muchas veces por la desinformación y las verdades a medias, el ciudadano se llena de miedos".

Frente a esta información, (Kapuscinski, 2001:37) indica que un periodista que no recurra a una investigación de los acontecimientos, que no logre comprender un suceso, provoca una descontextualización de los hechos y, por tanto, desinforma, que es uno de los reclamos que hicieron los participantes en este grupo de discusión. De ahí que los periodistas deban esforzarse al máximo por brindarle a su público (lectores, televidentes o radioescuchas) la información obtenida sobre el hecho que investigaron. *¿Qué necesita saber el ciudadano sobre este tema?* debería ser la pregunta orientadora en el momento de elaborar el artículo o la nota para otros medios.

En cuanto a la participación en los medios de comunicación, indicaron que el pueblo, el ciudadano común y corriente casi nunca participa. "Y cuando

2 KAPUSCINSKI, Ryszard. El periodismo como pasión, entendimiento y aprendizaje. En: Revista Mexicana de Comunicación. México. Vol. 13 N° 69. (Mayo-junio, 2001) p. 46

de pronto participa, es con los cuestionarios 'bobos', como aquellos en los que las preguntas ya implican una respuesta", señaló Carlos Mesa. Sobre el mismo aspecto, otros participantes opinaron que "los periodistas buscan a los políticos porque tienen algo que ofrecerles (dinero, conexiones), a diferencia de los indigentes que no tienen nada que brindarles. Todas las personas somos importantes por el hecho de estar vivos...los periodistas sí discriminan mucho", enfatizó Uriel Zuluaga.

Por eso, en el Grupo se hizo una crítica a los periodistas, en el sentido que no se identifican con los "sin voz", por varias razones: recurren a los expertos para hablar de un tema; utilizan un lenguaje "elevado", poco comprensible para sus públicos (hay que tener en cuenta que los medios de comunicación llegan a grandes masas de personas) y sugieren que los periodistas deben hacerse entender, hacer interpretaciones acertadas y manejar un lenguaje común. Pero además plantean una hipótesis: "en periodismo debe ser válida la voz del experto y la del ignorante".

Y esto hace parte de los aprendizajes que deben asumir los periodistas, porque las personas comunes y corrientes no son tenidas en cuenta en sus artículos periodísticos como fuentes válidas, como actores políticos que hacen parte de una sociedad, sino todo lo contrario, cuando ocurre un hecho extraordinario que causa conmoción en la sociedad, (Martini, 2000: 61).

Posición similar tiene (Miralles Castellanos, 2002: 55) quien indica que el ciudadano no se ha ganado un lugar en el "espacio público" porque los medios lo han tenido en cuenta más como víctima y consumidor que como un portador potencial de discurso político, y su denegado acceso al escenario de los medios, en este sentido, le ha impedido la existencia.

Desde esta reflexión, los medios de información, como espacios de socialización, como lugares de debate, deben abrir sus espacios para la participación ciudadana, como lo diría uno de los participantes del grupo: "es satisfactorio que se escuche a los ciudadanos, sobre todo en un país excluyente que necesita espacios de participación para la gente".

No se trata sólo de abrir los espacios en los medios y publicar cuanto asunto se le ocurra a los ciudadanos,

sino de formar a esos ciudadanos en la participación, en el debate, en la presentación de propuestas –agendas ciudadanas- por ejemplo, mediante una adecuada investigación de los acontecimientos y una presentación acertada de los hechos periodísticos, en la que se dé prioridad a las necesidades informativas de los públicos.

El campo de la denuncia

¿Cuál es la labor del periodismo? (Martini, 2000:15) indica que es la posibilidad que tienen los individuos para conocer el mundo al que no tienen acceso de manera directa. Por eso, el periodismo, en el ámbito general, debe retomar ese compromiso con la sociedad y con sus públicos, de acercarlos a sus realidades sociales.



De ahí que la realidad social no puede verse con ligereza o desconectada de sus procesos de construcción histórica, social y política, como lo pretenden desarrollar las tendencias periodísticas actuales, que han sido puestas en tela de juicio hasta por los personeros del periodismo tradicional, a raíz del 11 de septiembre de 2001. Un periodismo de calidad informativa debería caracterizarse por hacer buenos relatos sobre el Estado y lo oficial, pero también ampliar el abanico de fuentes que posibiliten la aparición de otras voces, -ojalá de ciudadanos con el fin de propiciar un diálogo social-.

(Martini, 2000: 18) señala además que "la información permite a los individuos conocerse y conocer su entorno, organizar su vida en el ámbito privado y participar en la vida pública". Esta afirmación da pie para pensar en la responsabilidad que tiene el periodismo en la construcción de lo colectivo en la sociedad, porque de acuerdo con la calidad informativa que se brinde se puede cumplir con este propósito.

La preocupación por este tema es relevante en el sentido de que los medios de información son formadores de opinión pública, son ellos los que dan los temas para la *participación* de los ciudadanos; por eso, los mismos deben ser seleccionados con igual responsabilidad y en los que deben aparecer diversas voces, además de las oficiales, (gubernamentales, empresariales, militares, entre otros), es decir, debe brindarse más visibilidad a los ciudadanos en conjunto.

¿Y qué necesitan los ciudadanos en materia informativa? (Diezhandino, 1997: 46) plantea que es preciso que exista una información que tenga sentido para la gente, "que de ella se deduzca un conocimiento verdadero, que pueda ser efectiva, tener un efecto práctico, propiciar una acción". Además de lo anterior, insiste en la idea de que la finalidad del periodismo es satisfacer el deseo de recibir una información que tenga significado. Una información útil que ayude a comprender (...) e incluso a controlar los acontecimientos que la afectan.

A partir de lo anterior, se podría deducir que los periodistas deberían tener un interés particular por contribuir en la comprensión del mundo y de la sociedad local en la que están inscritos, de igual manera, propiciar la participación de los ciudadanos y potenciar en ellos procesos deliberativos, que les permita comprometerse con la sociedad o en las comunidades locales, a la que pertenecen, para propiciar su emergencia como verdadera opinión pública y sean los principales actores políticos.

Pero en la realidad este asunto, en el caso específico de la ciudad de Medellín, el comportamiento de los medios de información como facilitadores de herramientas para la participación y la generación de una opinión pública madura, está en ciernes. Como indicaron los periodistas que integraron el Grupo de Discusión³, la manera como se manifiesta la participación de los ciudadanos en los medios es a través de la denuncia.

"En los espacios que se crean en los medios para que la gente se exprese, la denuncia aparece como primer elemento de participación, aunque también surge la escucha como un punto de conexión entre los ciudadanos. Por lo menos en eso hemos avanzado, porque antes ni nos oíamos ni nos creíamos con capacidad de denunciar. Esto es una muestra que la cultura de la participación es muy incipiente", aportó Diana Múnera, periodista.

También la realidad muestra que entre los ciudadanos o la gente del común existe la necesidad de participar y, por su parte, los medios de información tratan de canalizar esas informaciones o retroalimentaciones de los ciudadanos, como lo señaló en su momento la editora de El Tiempo Medellín, Adriana Vega, quien

indicó, además, que la gente quiere proponer temas nuevos para que sean publicados en los periódicos.

A pesar de ello, otra realidad concreta tiene que ver con ¿a quién le llega la información? La editora de El Tiempo Medellín, agregó: "los periodistas creemos que lo que nosotros hacemos le llega a todo el mundo. Y nosotros debemos tener en cuenta que los medios —especialmente la prensa y las revistas— les llegan a muy poquita gente en el país. En Colombia los medios impresos son para una élite económica e intelectual".

Con estas dos posiciones se puede apreciar que, por un lado, están la escasa cultura de participación que tienen los ciudadanos y su manifestación en los medios de información, por otro, la poca cobertura que tienen los medios, que no llegan a todos los ciudadanos sino a unos "nichos" de mercado concreto (caso de la prensa). En las ciudades, grandes sectores de la población no tienen siquiera con qué comprar un periódico todos los días y menos aún cuando no ofrece información de su interés. Por eso, en los barrios populares que congregan la mayoría de la población, se crean medios de información alternativos, con el propósito de suplir las necesidades informativas que no brindan los periódicos, emisoras o televisión de circulación y emisiones masivas.

Además de estas limitaciones planteadas (poca formación en la participación y la cobertura) existe otro problema en los medios, de manera especial en temas que conciernen a la formación ciudadana como la política. En su momento, la periodista Elizabeth Yarce de El Colombiano dijo: "En el periódico se han descubierto problemas de comprensión del tema político (...) para la gente del común la política es un asunto confuso, lejano y falto de claridad. Muchas veces es el tema que menos les interesa leer".

Queda entonces el reto de ejercer un periodismo para la democracia, como lo plantea la periodista Clara Marcela Mejía, de Telemedellín "dar elementos desde los medios para que la gente actúe y participe. La televisión y otros medios dan la posibilidad, desde el periodismo público, para que la gente debata, confronte y comparta elementos para entender su rol como ciudadano en la vida pública".

¿Por qué no aparece el ciudadano en los medios?

La definición de la agenda, entendida como la elección temática de aquellos asuntos que serán de conocimiento público, es uno de los aspectos más

3 Participaron representantes de medios escritos El Colombiano y El Tiempo; y de televisión regional Telemedellín y Teleantioquia. La sesión se llevó a cabo el 27 de mayo de 2003, en las instalaciones de la Facultad de Comunicación de la UPB.

complejos que se vive en los medios de información. Es tan importante que entidades gubernamentales, grupos empresariales, militares, ONGs, la Iglesia, entre otros, son las que aportan mayor información a los medios.

La editora de El Tiempo Medellín indicó que las fuentes tratan de agendar a los medios y critica la función de las oficinas de Relaciones Públicas en este sentido: "han hecho un enorme daño al periodismo porque tratan de manejar o controlar de alguna manera la creación de la agenda periodística".

A juicio de la periodista, la publicación de los temas que solicita el ciudadano o en la que aparece la gente común y corriente, se relega por "el vértigo de la realidad diaria del país", entre las que se incluyen temas como la violencia, el conflicto con los grupos armados al margen de la ley, la corrupción, entre otros, son los temas que determinan las agendas en los medios de información.

A pesar de ello, en las salas de Redacción, dependiendo de la capacidad y el compromiso de los periodistas, es posible hacer la construcción de agendas ciudadanas. "La creación de este tipo de agendas es muy importante en la formación de los periodistas, porque aportan una mejor formación, más experiencia profesional y de vida; les dará más visión de los procesos y de las historias. Otorga una visión de contexto y de ciudad", agregó Adriana Vega.

Por su parte, una periodista de televisión, Clara Marcela Mejía, complementa la visión de su colega de prensa, en el sentido que los periodistas tienen demasiada responsabilidad en la construcción de la agenda. Ellos son los llamados a proponer temas, pero en este sentido existen varias falencias. "Los periodistas de televisión tienen una visión muy pobre del contexto, de los procesos políticos y sociales. Ahora no se presentan verdaderas discusiones en las salas de Redacción porque los periodistas, en general, no tienen elementos para discutir sobre los hechos sociales" y concluyó: "los periodistas están determinados por el *hacer* y no por el *analizar*".

Lo anterior, propicia que la agenda informativa no sea determinada por el periodista, sino por las fuentes que se aprovechan de la falta de criterio profesional para imponer sus temas. De ahí que sea fundamental que el periodista asuma una actitud de formación permanente, de alimentarse intelectualmente, con

el fin de enriquecer la agenda y a su vez ampliar la visión de país, de ciudad, de mundo.

De alguna manera, el hecho de que los ciudadanos no aparezcan en los medios –pero no como víctimas o participando en las encuestas "bobas"– tiene que ver también, desde el punto de vista de la periodista Clara Marcela Mejía, con el cubrimiento de la información. "Nosotros desde que asumimos este oficio entendemos que nuestro deber es con la gente. Y en la formación y en el cubrimiento de la información lo que menos está importando ahora es el servicio público".

Sin embargo, en el trabajo cotidiano, los periodistas acuden a los ciudadanos para sus informes. "Yo para hacer una nota necesito la comunidad", indicó la periodista Elizabeth Yarce de El Colombiano. "Lógicamente necesito la fuente oficial, una contracara, un contradictor y requiero ir a un lugar varias veces. No es simplemente a quien consulto, sino que necesita el hecho", aclaró.

Esto indica que el periodista, si es comprometido, necesita conocer bien un acontecimiento, entenderlo e investigarlo a fondo, de manera que pueda aportar información de interés para su público. Por eso, debe contar con herramientas investigativas que le permitan obtener los resultados que busca. Aquí es donde se plantea la pregunta: ¿En qué cambia el cubrimiento periodístico de un acontecimiento si se parte del conocimiento y del punto de vista del ciudadano?

Al respecto, Clara Marcela Mejía de Telemedellín, indicó: "el simple hecho que se parta de la historia de la gente, que es en últimas la que padece las decisiones de arriba, los enfrentamientos de abajo y los malos manejos de la mitad, le da una cara distinta a la orientación periodística".

Aunque también existen reservas. ¿Quién garantiza que un líder comunitario o una persona del común esté diciendo la verdad o sea una fuente representativa? Se corre también el riesgo de ser manipulados, como lo hace cualquier fuente oficial. Pero es un riesgo que plantea la democracia al ejercicio del periodismo con un enfoque participativo y formativo. De ahí que las herramientas investigativas u otras alternativas de reportería, permitan la validación de este tipo de información que brindan los ciudadanos y de la que los periodistas no tienen conocimiento o un dominio adecuado.

¿Qué se publica de la ciudad y del ciudadano?

En una evaluación^{4*} adelantada en los tres periódicos de circulación masiva de Medellín se pudo evidenciar que los medios de información no tienen claro qué se debe informar sobre la ciudad. Aunque en el caso de El Colombiano, y de acuerdo con los planteamientos de la periodista Elizabeth Yarce, quien participó en el Grupo de Discusión, la ciudad y lo que se informe sobre ella está enmarcada en la agenda del periódico: conflicto, tragedias, corrupción y deportes son los temas que la determinan.

Una vez se analizaron los informes, queda la idea que los medios no tienen un concepto preciso de la ciudad y, por tanto, los trabajos publicados no reflejan lo que se vive en ella. ¿Qué prevalece? Conflictos: "Los chatarreros claman por un trabajo". Fue una protesta de este grupo de personas porque fueron desalojadas de su lugar de trabajo por las autoridades municipales. (El Colombiano, 4 de marzo) y el de "Accionar de las Auc se extiende en Medellín, (El Colombiano, 28 de febrero) que señala la autoridad que imponen los grupos paramilitares en los barrios populares de la ciudad.



Las denuncias también se evidencian. "Apesta en la Curva de Rodas"(El Colombiano, 11 de marzo). Denuncia por la improvisación en el manejo del problema de las basuras ante el cierre del relleno sanitario; problemas por invasiones, desempleo e inseguridad en la Comuna 8 "Granadinos en Medellín" (El Colombiano, 14 de febrero).

En otros casos, se consultó a los ciudadanos sobre las medidas de seguridad que se imponen en la ciudad, para prevenir posibles atentados. "Ciudades en contingencia ante posibles atentados", (El Colombiano, 17 de febrero). Es un informe que en lugar de orientar,

fomenta el miedo de los lectores ante las amenazas de atentados en sitios públicos.

Pero un caso más crítico se presenta en El Mundo, que además de darle prelación a las fuentes oficiales (en algunos casos se publican boletines o informes llegados a la sala de Redacción, en los que no se evidencia más investigación del tema, que refuerza la tesis planteada por los periodistas en el Grupo de Discusión), existe una tendencia por hablar de desplazados, pero con un tono lastimero, de pesar por la situación que viven estas personas, que se incrementa aún más con las fotos que publican de estas personas en las que sobresale la miseria.

Esto se observa en el informe publicado con el título "Afugias con cara de niño" (El Mundo 12 de febrero) o "Manos a la olla" (El Mundo, 20 de febrero), con el agravante que el informe de este último se escribió basado en un informe oficial, pero no se adelantó una visita por parte del periodista al lugar de los hechos: La Mano de Dios, un sector marginado de la ciudad que luego fue devastado por un incendio.

Y tampoco podía dejarse de lado el tema de los desplazados (conflicto) "Desprotección de los desplazados urbanos" (El Mundo, 3 de marzo). El informe está estructurado desde los análisis y aportes de una ONG, que trabaja con este grupo de personas (expertos), pero no desde los directamente implicados. Tampoco se podían dejar de lado las denuncias por el manejo de las basuras en la ciudad, que se hizo en el informe "Un problema a cielo abierto" (El Mundo, 8 de marzo).

Además de informar sobre la ciudad desde la perspectiva de conflicto, desplazamientos, denuncias, entre otros, también se evidenció en los periodistas de El Mundo una falta de acercamiento a los ciudadanos, como fuentes de consulta y cuando lo hacían era para resaltar esa condición de víctimas.

El problema de estos informes radica en que los medios no ofrecen a los lectores una lectura precisa y coherente de la ciudad, lo que muestra la carencia de una política editorial para el abordaje informativo de la misma. De ahí que tengan validez las preguntas: ¿qué concepto de ciudad se maneja en los medios?

4 *Para este caso se analizaron diez entregas de los periódicos El Colombiano, El Mundo y El Tiempo, de la ciudad de Medellín. Los artículos se publicaron entre los meses de febrero y marzo de 2003. Los puntos de evaluación fueron: la estructura narrativa que prevalece en los informes, la utilización de las 6 w, el valor agregado de los informes, con el fin de aportar a la participación y a la construcción de la agenda ciudadana; el papel que cumplen los ciudadanos dentro de estos informes, la importancia y la validez del ciudadano como fuente informativa, el peso de las fuentes oficiales y de los expertos dentro de los informes y la claridad para presentar la información.

¿Qué criterios informativos tienen para establecer la agenda informativa sobre la ciudad? Y ¿qué necesitan saber de la ciudad los lectores de este medio?

Sin embargo, la experiencia de El Tiempo demuestra que sí es posible adelantar un periodismo de ciudad, en el que se brinde al ciudadano una información para que comprenda lo que sucede en ella. Además, se toma al ciudadano como una fuente informativa valiosa, como hilo conductor de una historia, que además de denunciar, también aporta visiones y propuestas ante algunas situaciones que viven, pero la mayoría de los habitantes de la ciudad ignora.

En este periódico se trabajó en la contextualización de los hechos. El interés estuvo centrado en el análisis de ciertos acontecimientos de interés para la ciudad. Son informes que se caracterizaron por la investigación y por ende la profundización, que permitió a los lectores mejor comprensión del tema trabajado.

Los informes analizados hicieron parte de la serie de la implementación de los planes parciales que hacen operativo el POT –Plan de Ordenamiento Territorial- en Medellín. Además de ser un tema complejo, los periodistas lograron aproximarlos a los lectores, porque partieron de las personas implicadas en el mismo, y combinaron de manera equitativa los testimonios de las fuentes oficiales y de los ciudadanos. Quien lee estos informes, se entera del asunto y siente cercana la historia, como si le estuviera pasando a él directamente.

Hicieron parte de esos informes “Se acaba el olor a boñiga”, (El Tiempo, 3 de febrero); “Piden pago justo por sus casas”, (febrero 4) y “El plan piloto se estancó”, (febrero 5). Pero además de estos informes que hicieron parte de la mencionada serie, en el periódico se publicaron otros temas como “No queremos que los corten”, (12 de febrero) o “Reglas para proteger la vida”, (815 de febrero); que conservan la misma estructura informativa del periódico: a partir de una historia relatan una problemática de ciudad.

Trabajar bajo estos parámetros exige más reportería –investigación- para los periodistas, porque son informes que surgen de los ciudadanos, de sus problemas y propuestas, que luego son confrontadas con las fuentes oficiales, a

quienes también se les da la posibilidad de exponer sus argumentos. ¿Quién gana con esto? Los lectores quienes quedan suficientemente informados sobre el tema.

Es importante, también, que los ciudadanos o lectores tengan diversos puntos de vista sobre un tema, tal como lo propone este medio de comunicación, porque demuestra un equilibrio informativo. Por eso es recomendable que los medios de información tengan un concepto de ciudad preciso y los periodistas herramientas investigativas para afrontar esas realidades sociales, a las cuales deben enfrentarse de manera cotidiana, en el ejercicio de su profesión.

A partir de estos planteamientos ¿qué propone el periodismo público para el tratamiento informativo? ¿en qué se debe centrar el valor informativo?

1.2 Capítulo II: La propuesta del periodismo público

El periodismo público es una tendencia que cumple con un propósito: *contribuir en la construcción de esfera pública*. Por ello, su labor está orientada a fomentar el diálogo ciudadano, a brindarles insumos informativos para alimentar la discusión, a hacer visibles las voces de quienes han sido tratados como espectadores sobre los asuntos de la vida pública. Para los periodistas es una alternativa de ejercer otro tipo de periodismo, porque tiene en cuenta el punto de vista de los ciudadanos y también les brinda información adecuada para que participen en la sociedad.

Las propuestas del periodismo público no pueden quedarse sólo en la filosofía que lo sustenta, es preciso un compromiso por parte de los periodistas, para romper los esquemas del periodismo tradicional y propiciar la *deliberación* entre los ciudadanos, una de las características del periodismo público.

Un periodista con este enfoque tendrá que realizar su labor con otro enfoque. No se trata solo de disponer información para el público, sino de ofrecerles historias, noticias y datos, que sirvan de insumos informativos para alimentar la discusión y el diálogo entre los ciudadanos, como también el surgimiento de los consensos y disensos que surjan entre ellos. Además,



el periodista debe realizar informes periodísticos en los que se destaque la visión, el saber del ciudadano y hacer público el resultado de esa deliberación.

Esto cambia la manera de investigar para obtener la información que requiere para sus informes: va al lugar de los hechos, conversa con los ciudadanos, escucha sus opiniones y declaraciones. Luego explora otras posibilidades narrativas para contar los hechos. Es también la posibilidad que tienen los ciudadanos de proponer temas, con lo que se posibilita la construcción de una agenda ciudadana.

Para uno de los pioneros del periodismo público, Rosen Jay, el periodismo público es una invitación para experimentar la vida pública y propiciar la participación de los ciudadanos, a partir de un diálogo público en donde se exponen los puntos de vista frente a un tema y se plantean las soluciones a los problemas. ¿Qué función cumplen los medios de información? Sirven de motivación, guía e incentivo de participación en temas propios de la agenda pública.

Sin embargo, el periodismo público es diferente en Estados Unidos y en Colombia. En nuestro país no hay una conciencia sobre el significado de lo público y tampoco de lo que implica ser ciudadano y construir sociedad. Por eso, el periodismo público debe enfocarse en la formación ciudadana, esto implica que los medios de información aporten informes a sus públicos que propicien el conocimiento de un tema, pero también ofrezcan la posibilidad de participar en la discusión de un asunto.

De esta manera, los medios de comunicación ofrecen a los ciudadanos informes que motiven la deliberación entre los ciudadanos, sobre un tema determinado. Así, el periodismo público en nuestro medio puede ofrecer informes periodísticos que alimenten esa discusión y acompañen a los ciudadanos en la estructuración de una agenda ciudadana, que luego será presentada a las autoridades respectivas.

El reto del periodismo público en nuestro medio es el de formar ciudadanos responsables, que se preocupen por los asuntos públicos y acompañarlos en ese proceso de estructuración de propuestas hasta llevarlos a instancias más decisivas, -como las autoridades municipales- lo que implica un mayor compromiso para ejercer el periodismo, para comprender la sociedad en la que vive y comprometerse con ella.

El periodismo público es una idea explorada y discutida tanto por periodistas como por no periodistas, que

tratan de encontrar nuevas respuestas a tres preguntas relacionadas entre sí: Primero, ¿cuál es el rol de los ciudadanos en una democracia? Segundo, ¿cuál es el rol de los periodistas en una democracia? Tercero, ¿cómo coinciden esos roles? En otras palabras, ¿qué obligaciones tiene los periodistas hacia los ciudadanos y cómo pueden ser cumplidas? Los periodistas tienen la obligación de ayudar a que la vida pública -la democracia- marche bien, su trabajo debe involucrar directamente a los ciudadanos con lo público, además debe asumir a las personas no como espectadores de un evento ni como una audiencia a la que hay que entretener, sino como ciudadanos capaces de actuar.

El enfoque periodístico

Para el periodista público el enfoque está centrado en una pregunta clave: ¿dónde está lo público de este informe? Lo que lleva a pensar su quehacer bajo otra visión. Si lo que pretende es propiciar la participación del ciudadano, o como lo dice Jay Rosen, es narrar las historias desde los ojos del ciudadano, debe buscar otra manera de investigar.

(Miralles, 2002: 49) expone que la noticia vieja para los periodistas norteamericanos es un texto aséptico y tiene un tono expositivo, en cambio "la nueva es enfocada y tiene un estilo más narrativo. La noticia enfocada selecciona el contexto más relevante y ofrece el trasfondo de los datos que revela. La información vista así se apoya en valores como la conversación, la participación ciudadana, el diálogo deliberativo. Se pregunta cómo debería ser el enfoque para generar preocupación por la vida pública, por la cultura cívica y del diálogo"⁵.

Este cambio en el enfoque es el que lleva entonces a preguntarse ¿dónde está lo público en el periodismo?, que es una pregunta a la que da respuesta (Miralles, 2002: 54) "La idea de lo público en el periodismo cívico es del ámbito de la argumentación, de la participación activa de la ciudadanía y del aporte con contenidos, no sólo con la concurrencia de informaciones, a la idea del interés común".

Como se ha expuesto antes, la idea con el periodismo público es conectar al ciudadano del común con la vida pública. Y esta es una de las tareas que tiene el periodista, por un lado *interpelo* para que opine sobre el tema propuesto, y por otro para que participe aún más cuando el ciudadano no tiene

5 MIRALLES CASTELLANOS, Ana María. Periodismo, opinión pública y agenda ciudadana. Bogotá: Norma, 2002. p. 49

esa posibilidad de aparecer en los medios y menos para expresar su punto de vista. Hay que pensar si esto es posible cuando los canales de participación están cerrados.

Al respecto (Miralles, 2002: 55) afirma: *"El saber de lo cotidiano no puede competir en términos técnicos con el de los expertos y con el de los políticos. Es en el debate sobre las prioridades y los valores compartidos donde la ciudadanía del común puede entrar en el diálogo de pares. No se ha ganado un lugar en el 'espacio público' porque los medios lo han tenido en cuenta más como víctima y consumidor que como un portador potencial de discurso político, y su denegado acceso al escenario de los medios, en este sentido, le ha impedido la existencia"*.

Desde estos puntos de vista el periodista tiene una labor que cumplir y es contribuir al fortalecimiento de lo público y para ello debe trascender su labor de buscar la información, es más un trabajo de acompañamiento con el ciudadano, de potenciar sus ideas y, en lo posible, darlas a conocer. ¿Cómo hacerlo? Es la pregunta que acompaña este proceso.

1.3 Capítulo III: Periodismo de investigación

La investigación es la esencia del periodismo. Un hecho que se publique en cualquier medio de información debe ser investigado. Esa es la herramienta de los periodistas para obtener los datos indispensables para estructurar sus noticias, crónicas, reportajes y en general sus informes. En esto coinciden algunos periodistas y teóricos del periodismo, porque es la base para que los ciudadanos reciban una información confiable, sobre los acontecimientos que se viven a diario en la sociedad.

El periodista (Randall, 1998:101) indica que todo periodismo se basa en la investigación y que se puede hacer sobre cualquier área de la vida pública. Por su parte, el periodista colombiano (Restrepo, 1994: 3) afirma que por su naturaleza todo periodismo es investigativo y que la investigación es una tarea inherente a la profesión, por eso concluye: "la sociedad espera que los periodistas cuenten la verdad, como producto de la investigación realizada".

Por estas razones la investigación debería ser la herramienta esencial para los periodistas, pero por las presiones de tiempo, el acceso a unas pocas fuentes, la imposibilidad de estar en el lugar de los hechos –en algunos casos-, la escasa capacidad de observación y

las rutinas de trabajo llevan a que los periodistas se olviden de la relevancia que tiene esta herramienta, o que sólo es exclusiva para los periodistas de las desaparecidas "unidades investigativas".

No es requisito pertenecer a una de ellas para hacer investigación, debería ser un asunto cotidiano. Como dice el periodista (Reyes, 1996:11) "todo buen periodista es un investigador". ¿Y qué es ser un buen periodista? (Randall, 1998: 2) lo define como el que desarrolla un periodismo inteligente y basado en los hechos, honesto en sus intenciones y en sus efectos, al servicio de la verdad y escrito con claridad para ponerlo al alcance del lector potencial.

Sin embargo, a pesar de estas aclaraciones existe el periodismo investigativo, muy específico, que tiene una razón de ser y unas metodologías para ser trabajado. Veamos algunas definiciones sobre esta especialización del periodismo. Por ejemplo (Reyes, 1996: 12) asume la propuesta por Robert Greene quien afirma: "es una reportería que se realiza a través de la iniciativa y trabajo del periodista, sobre asuntos de importancia que algunas personas u organizaciones desean mantener en secreto".

Por su parte, el periodista argentino (Santoro, 2002: 123) señala que el oficio de investigar es el resultado de un trabajo realizado por un reportero de modo sistemático, que obedece a *datos disparadores* que le permiten ver lo que otros no percibieron, y que no es el resultado de un proceso judicial o de la denuncia de particulares.

Así mismo, (Restrepo, 1994:3) señala que la investigación periodística es una noticia más elaborada que responde a preguntas precisas. A menudo contradice versiones oficiales y corrientes. Tiene un respaldo documental más amplio que la noticia corriente.

El llamado periodismo investigativo se caracteriza entonces por ir más allá de las noticias cotidianas, es más profundo en cuanto indagación, contenidos y formas de narrarlo, requiere más tiempo para consultar datos bibliográficos, realizar entrevistas y hacer visitas de campo.

¿Y cuáles son los temas que trabaja el periodismo investigativo? Básicamente, en los que tienen que ver con el interés público, que abarcan asuntos oficiales y actividades privadas, a juicio de (Restrepo, 1994:6). Otro periodista investigador, (Reyes, 1996:12) señala que se trabajan asuntos controvertidos sin necesidad de ser noticiosos y que alguien quiere que se ventilen.

Agrega además que la gente busca información de las personas que manejan los destinos de su ciudad o nación, en asuntos como: impuestos, a dónde va a parar el dinero de las privatizaciones y bonanzas, cómo cuida el Estado los recursos naturales, la integridad moral de los gobernantes, entre otros.

El editor de Clarín de Buenos Aires, (Santoro, 2002: 124) precisa que el objeto de investigación debe tener una importancia razonable para un amplio sector de la sociedad y que no trata asuntos personales e íntimos. "La investigación periodística no debe ser necesariamente sobre hechos de corrupción política, sino que puede girar alrededor de otros asuntos de interés público".

La ciudadanía tiene el derecho de informarse sobre aquellos hechos que tienen relevancia, pero que son deliberadamente ocultados. Por eso, las principales funciones que se le atribuyen al periodismo de investigación son la denuncia y la fiscalización. De ahí que la investigación sea considerada un derecho público, porque la ciudadanía necesita saber la verdad sobre ciertos asuntos y espera que el periodismo cumpla esa labor.

El método

Por tratarse de asuntos que van más allá de la noticia cotidiana, el periodismo de investigación utiliza una metodología que facilita tanto la obtención de la información (bibliográfica, entrevistas, visitas a diferentes lugares), el análisis de la misma y la estructuración de unos informes fidedignos y verídicos.

(Restrepo, 1994:6) dice que en estos casos, el periodista utiliza metodologías similares a los científicos en sus principios básicos, pero son más ágiles y además, abarca los conocimientos de la vida en sociedad y utiliza periodos limitados de tiempo.

Por su parte, (Santoro, 2002: 124) propone un método para llevar a cabo una investigación periodística. Se inicia con la búsqueda de la historia, a partir de lo que él llama *datos disparadores*, que aparecen en los rumores, publicaciones públicas o privadas, confidencias o de la propia observación del investigador.

El siguiente paso es la delimitación de la investigación, que puede ser de manera cronológica o iniciando a

partir de un aspecto puntual del hecho. Luego viene el análisis de la viabilidad del tema (racionalizar todo tipo de recursos), la formulación de hipótesis para darle un hilo conductor al trabajo y la búsqueda de huellas (testimonios, documentos que debe leer con detenimiento).

También debe plantearse una búsqueda de antecedentes del hecho que estudia, elaborar una lista de fuentes y de entrevistas. Como es tanta la información que maneja, necesita organizar un archivo (por orden cronológico o por temas), además estructurar un cronograma de los hechos, realizar informes semanales –para aclarar el panorama de la investigación- y se establece un cruzamiento de datos.



Los pasos finales de este proyecto que propone el periodista argentino son: elaboración de un mapa mental o escrito de la nota antes de elaborar el artículo o la nota periodística para saber dónde empieza, las piezas claves, las escenas, los diálogos, las entradas de los testimonios y el tono que se va a utilizar.

Pero antes de escribir es recomendable que el periodista haga una verificación final de la observación de los datos que va a publicar, con el fin de evitar errores y después de esto hacer la redacción de la nota, basado en el mapa mental elaborado con anterioridad.

Para llevar a cabo un trabajo de esta índole se debe hacer uso de una serie de elementos. Para (Santoro, 2002: 135) el periodista debe saber entrevistar y utilizar datos, versiones y testimonios, los cuales serán claves para el éxito de la denuncia periodística.

Desde su punto de vista, con la entrevista el periodista quiere llegar a demostrar algo o intenta descorder la cortina de unos hechos evidentes en la investigación. Indica que las entrevistas en profundidad tienen el gran problema de prestarse a la dispersión, por las preguntas abiertas, porque el entrevistado busca irse por otros caminos y por eso el periodista debe salirle al paso y conducirlo por la ruta que quiere. Ante esta situación, Santoro sugiere manejar preguntas cerradas como las preguntas alternativas, el sí o el no, el ping-pong y las preguntas retóricas.

"En la entrevista no debe registrarse sólo lo que se dijo, sino cómo se dijo. Esos pequeños detalles y su registro en el texto –señas, movimientos- le dan cre-

dibilidad y realismo. En todo caso, el periodista debe mantener una actitud inquisitiva para preguntar, pero no puede entrar en peleas y disputas con la fuente". (Santoro, 2002: 137)

Por su parte, (Restrepo, 1994:6) propone varios instrumentos para adelantar una investigación. El primero de ellos es la entrevista, como la posibilidad de acercarse a las fuentes. El éxito de las mismas depende tanto del manejo que se haga de ellas, como del análisis crítico de la información suministrada.

También recomienda la entrevista con expertos, con el fin de obtener un contexto del tema investigado y plantearse marcos de referencia. Las entrevistas a las víctimas de la situación o del hecho que se investiga contribuyen a obtener un punto de vista no oficial, la parte desconocida de una verdad y las que se hacen con los protagonistas del hecho o del tema éstas deben hacerse en un tono informal, porque "el periodista debe recordar que ha asumido la carga de probar la verdad de un hecho con la ayuda de sus entrevistados". (Restrepo, 1994: 9)

Otro de los instrumentos que propone el periodista colombiano para la investigación son los documentos y entran en esta categoría actas, cartas, comunicados, recortes de periódicos, revistas, libros, estudios, memorandos, recibos, directorios telefónicos, fotografías, diskettes, entre otros, los mismos deben ser sometidos a un juicioso examen y para ello deben tener en cuenta factores como: autor, antecedentes, relaciones del autor con el tema, los intereses que tiene para hablar sobre él, la naturaleza y origen del mismo, entre otros.

Además de estos instrumentos está la observación personal y directa, que permite hacer una comprobación personal del hecho investigado y la encuesta, con el fin de confrontar y sacar conclusiones del tema.

Estos son, en general, los instrumentos que se utilizan para adelantar trabajos de periodismo de investigación, que tienen como propósito sacar a la luz pública, algunos hechos de interés para la sociedad. En la medida que un medio de información presente este tipo de trabajos, gana en credibilidad y asume ese papel de denuncia y fiscalización que se le atribuye en algunos momentos.

Pero, ¿qué diferencia la investigación en periodismo investigativo y en periodismo público? Básicamente, el enfoque de ambos. Mientras el primero tiene como objetivo la denuncia y la fiscalización, para el segundo

el interés está centrado en el ciudadano como proponente de ideas y proyectos, como fuente principal de los acontecimientos, pero además los informes que se realizan con este enfoque pretenden otorgarle herramientas e información para que participe en el debate y en la deliberación sobre el tema o temas planteados, posibilitando así su integración a la sociedad.

Como se verá a continuación, el periodismo público privilegia las entrevistas en profundidad y la observación, para darle más protagonismo al ciudadano, como fuente y destino principal de sus informes. En la medida que el ciudadano tenga más y mejor información, tendrá otras posibilidades para participar en la construcción de su sociedad.

1.4 Capítulo IV: La investigación en periodismo público

Don Carlos Mesa, uno de los participantes en el grupo de discusión con los ciudadanos decía: "El periodista debe buscar a las personas del común y sacarles con astucia y sutileza lo que tiene dentro de sí, por ejemplo, hacer una entrevista de fondo a un zapatero o a personas del común".

De ahí que prácticas como las de Voces Ciudadanas⁶ sean valoradas por los ciudadanos, porque permiten un acercamiento entre los medios de comunicación y la sociedad. En el proyecto se privilegia la opinión y visión de los ciudadanos sobre un tema determinado (seguridad, convivencia, parquímetros, fútbol, candidatos a la Alcaldía, entre otros).

Uno de los aspectos que más valora el ciudadano, en este tipo de proyectos, es la escucha, sobre todo en un país que se caracteriza por la exclusión y la falta de espacios de participación para el común de la gente. Por eso adquieren valor trabajos como el adelantado por el periodista José Navia, en Bogotá, a partir de la ropa usada que rompe con las rutinas del periodismo tradicional "entrenado para mirar los escándalos", como él mismo lo afirma.

Con este trabajo sobre la ropa vieja, el mismo (Navia, 2001: xviii) responde a Carlos Mesa que reclama más participación de los ciudadanos en los relatos de los periodistas: "las historias –de la ropa

6 Voces Ciudadanas es un proyecto de Periodismo Cívico que realiza la Especialización de Periodismo Urbano de la Facultad de Comunicación Social de la U.P.B.

vieja- están construidas atendiendo a un concepto de interés humano basado en pequeños-grandes dramas cotidianos de personajes anónimos y que, por tanto, no alcanzan los ribetes noticiosos que buscan los medios masivos. En ellos lo importante es el ser humano y su relación con la ciudad, con los otros y con los escenarios en los cuales se desarrolla su vida pública⁷.

Por eso, el periodismo cívico o público, asume metodologías antropológicas –lo debería tener el periodismo en general por tratar con seres humanos- que buscan develar esas historias, pensamientos y opiniones que tiene el ciudadano del común de la ciudad y su participación en la construcción de la misma, a través de un acompañamiento y comprensión de sus puntos de vista. Ahí es donde el periodista se destaca por su capacidad de escucha y de observación, pero también se enfrenta a una serie de dificultades metodológicas para realizar su trabajo de reportería.

¿Qué se le pregunta a un ciudadano del que el periodista no tiene datos? ¿Cómo acercarse a ellos para establecer una conversación? ¿Cuáles preguntas se le debe hacer: abiertas o cerradas? ¿Qué valida la información brindada? ¿Por qué se debe preguntar? ¿Cuándo se le debe preguntar? Estos son algunos de los interrogantes que tienen los periodistas para vincular al ciudadano a la vida pública y que implica una alternativa para obtener la información esencial para su informe.

Por eso, existen diferencias entre la forma de hacer reportería entre el periodismo tradicional y el periodismo público. El primero de ellos empieza su labor de una información conocida, de unas fuentes reconocidas por la sociedad y, por tanto, tiene la posibilidad de estructurar unas preguntas con el fin de obtener la información que requiere, para analizarla y darla a conocer a sus públicos, de acuerdo con el medio que trabaja.

En estos casos, las fuentes reconocidas son las llamadas oficiales, ubicadas en los centros gubernamentales. También están las fuentes políticas, económicas, sociales, entre otras, que cumplen las mismas funciones. Los testimonios que se obtienen y las declaraciones sirven para legitimar la información que comunica el periodista a sus públicos (lectores, televidentes).

De ahí que en los medios de información prevalezcan las opiniones y testimonios de los gobernantes de turno ¿Por qué no se consulta al ciudadano, a la gente común y corriente? Se pueden plantear un punto de vista, a partir de las apreciaciones del periodista (Kapuscinski, 2002: 36), el periodismo cambió su rumbo: ya no importa la verdad y tampoco la lucha política; lo realmente valioso es la información como espectáculo que se puede vender en todas partes. "La actual es una situación en la que el mundo de la información está centrado cada vez más en el dinero"⁸, afirma el periodista polaco.

Sin embargo, para (Kapuscinski, 2002:37) la gente es esencial para el periodismo: *"para los periodistas que trabajamos con las personas, que intentamos comprender sus historias, que tenemos que explorar y que investigar, la experiencia personal es, naturalmente, fundamental. La fuente principal de nuestro conocimiento periodístico son 'los otros'. Los otros son los que nos dirigen, nos dan sus opiniones, interpretan para nosotros el mundo que intentamos comprender y describir"*.

Esta podría ser la razón filosófica que mueva de nuevo a los periodistas a buscar a la gente, a conversar con ella sobre sus vivencias y visiones del mundo, de la ciudad en la que viven, de sus problemas y de sus propuestas de solución. Una de las primeras actitudes que debe tener ese periodista es una sensibilidad especial para dejarse asombrar por la ciudad y por lo que encuentra en ella. En definitiva debe asumir la actitud del "forastero". Su tarea, como propone (Reguillo, 1999:22) es la de observar, describir e interpretar el mundo social.

(Osorio Vargas, 2000: 65) también aporta en este sentido. Aclara que los medios han mediado en las transformaciones de la cultura urbana y que el primero en dar las pistas sobre este aspecto fue Walter Benjamín, quien asocia la experiencia del caminante de la ciudad con la experiencia del espectador de cine.

"El muestra –Benjamín- cómo el caminante de las grandes avenidas es alguien que va tomando fotos múltiples de la ciudad. Lo que registra su memoria al caminar en medio de la multitud, es una multiplicidad de instantáneas de la ciudad. Al mismo tiempo que es alguien que debe caminar con una atención dispersa, abierta, no

7 NAVIA, José. Historias nuevas para la ropa vieja. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia, 2.001. p. xviii

8 KAPUSCINSKI, Ryszard. Los cínicos no sirven para este oficio. Barcelona: Editorial Anagrama, 2002. p. 37.

*puede ensimismarse, tiene que caminar con la multitud y eso le exige una atención desprevenida*⁹.

Quien asume esta actitud podrá descubrir en la ciudad una cantera grande de temas, además podrá darle rostro humano a los acontecimientos, a las historias que se publican en los periódicos. Es el periodista que camina por sus calles, habla con sus personajes y descubre en ellos información valiosa para su trabajo. Es permitirse además mirar la realidad con otros ojos, diferentes a los del gobernante de turno, es abrir la posibilidad de contar con una polifonía urbana, que exprese la heterogeneidad y la diversidad, a partir de las voces de los ciudadanos.

El mismo (Osorio, 2000: 68) indica que es el reportero quien debe asumir ese papel, "... va siempre en busca de la comprensión del momento presente y, para eso, oye al pueblo, capta sus vivencias y reflexiones, junta datos y opiniones. El reportaje atiende las ansiedades del hombre común y también las preocupaciones de los científicos y líderes sociales, todos solidarios en el caos"¹⁰.

De esta manera, el periodista no es el frío testigo y reseñador de unos acontecimientos sino, por el contrario, un compañero de los ciudadanos con quien se construye la esfera pública, desde los medios de información como lo expone la periodista (Tobón, 2000:218). ¿Y cómo se puede lograr esto? Con una fusión entre etnología y periodismo, que contribuyen a la descripción e interpretación de los fenómenos sociales que viven las ciudades.

Según la investigadora Rossana Reguillo¹¹, la etnología permite construir los puntos de vista de la sociedad. Para ello trabaja varios niveles: la observación, la entrevista en profundidad y los grupos de discusión. Las tres en conjunto posibilitan la percepción y los usos del espacio urbano (ciudad). Veamos algunos de ellos, aplicados al periodismo.



La observación

La práctica del periodismo cívico exige una buena dosis de observación. El periodista debe elaborar un plan de observación que le permita ver rasgos de los personajes, como también describir lugares y situaciones de las que sea testigo, por eso, la misma debe ser sistemática y ordenada. En el caso de prácticas sociales, debe diseñar esquemas que deje ver actores, escenarios, objetos, situaciones y lenguajes.

En el caso de actores observar las personas que hacen parte de una comunidad, de un barrio, de un sector, la forma de relacionarse entre ellos; sobre los escenarios, determinar si son formales o informales, la manera en la que se apropian de los mismos; en cuanto a los objetos se debe distinguir entre objetos duros (marcas) o blandos (huellas, marcas, objetos del cuerpo como escapularios,

cortes de pelo); por su parte, las situaciones pueden ser de alta densidad (gran cantidad de personas) o baja densidad (poca gente).

La observación también puede hacerse en varios tiempos: el extraordinario y ordinario, esto es, observar el lugar o espacio elegido en distintas horas del día. En los llamados tiempos largos y cortos, el observador debe tener clara la pregunta ¿qué quiero ver? ¿qué quiero observar?

De acuerdo con el lugar, las circunstancias y las personas que lo frecuentan, el cronista plantea nuevos interrogantes, porque no todos trabajan igual. El periodista necesita de unas preguntas básicas, que orienten este tipo de trabajo y le permitan tener una guía para obtener la información que necesite y lograr así la interpretación adecuada.

Se recomienda que el periodista visite el lugar varias veces y en diferentes momentos, con el fin de obtener nuevos detalles que enriquecerán la historia. Con esta metodología puede lograr nuevos datos y otra información que aportará más elementos para la investigación que adelanta.

Es recomendable que el periodista agudice su capacidad de observación, sobre todo si trabaja con grupos, porque en la medida en la que la gente participa o habla, se debe mirar el espacio y su forma de relacionarse con el mismo: quiénes hablan, cómo se

9 OSORIO VARGAS, Raúl. Polifonía de saberes. En: Revista Folios Nº 5. Medellín. 2000; p. 65.

10 Ibid; p. 68.

11 Notas de clase. Módulo Lenguaje e identidades urbanas. Especialización Periodismo Urbano. Sept. 1999.

pasan el turno para discutir, a quién se mira, cómo se sientan, que expresan con el lenguaje corporal, entre otras. La observación es un paso previo a la entrevista, ella arrojará la información que se requiere para estructurar las conversaciones que se tendrán con los ciudadanos.

Pero antes de hablar de las entrevistas, se debe tener en cuenta un elemento esencial para los periodistas literarios: *la inmersión*. La misma no es otra cosa que el tiempo dedicado al trabajo y que les permite "tratar de aprender todo lo que hay que saber sobre un tema"¹². Para ellos, un trabajo puede demandar meses y años observando, viviendo en el lugar, captando hasta el más mínimo detalle, algo que no es normal que suceda en un periódico. Es una apuesta que hacen por un trabajo para luego darlo a conocer con todo lujo de detalles a los lectores.

Los llamados periodistas literarios utilizaron este recurso, que les permitía captar información que luego se evidenciarían en sus textos periodísticos en descripciones de personajes y situaciones, además de una infinidad de detalles que permiten al lector ser parte de la historia narrada.

Tom Wolfe y Gay Talese fueron los precursores de esta modalidad de periodismo en los Estados Unidos, y fundamentaron su trabajo en este tipo de práctica. La aplicación de la misma les permite "estar atento" a todo lo que sucede a su alrededor, no hay detalle que se escape. La observación posibilita que el periodista se incorpore a las comunidades en las que realiza sus investigaciones, a tal punto, que llega a ser considerado parte de la misma.

Es lo mismo que vivió el periodista (Navia, 2001: xix) con "Historias nuevas para la ropa vieja", dice: "en este trabajo se apeló sobre todo a la observación y al contacto permanente durante meses con las fuentes, ganando su confianza, mirando, analizando, charlando y escuchando con detenimiento sus conversaciones para tratar de descifrar lo que había en lo profundo de la hendidura"¹³.

Parte de esta observación tiene que ver con la actitud del nómada que asume el periodista, para descubrir la ciudad. La misma está marcada por el asombro y la capacidad para dejarse deslumbrar. Por eso, su labor se fundamenta en varios aspectos:

- Extrañamiento-desfamiliarización: su propósito es abandonar la certeza de la rutina, para comenzar el asombro, el reconocimiento de lo que había olvidado.
- Mirar constantemente: sin ser interpelado por aquellos que observa. Su arte estriba en permanecer como un desconocido.
- Observación flotante: no fijar la atención en un objeto preciso; por el contrario va a la deriva por la ciudad, para descubrir la variedad que coexiste con ella.
- De la masa, la multitud, pasa al detalle: ante una conglomeración rescata aquello que rompe con la regla. El nómada pretende buscar el detalle: el atuendo, el rostro, las manos, los dedos, porque sabe que puede marcar la diferencia.

Esta actitud de nómada es la que permitirá al periodista descubrir la ciudad, leerla, interpretarla, comprenderla desde esas otras miradas –las del ciudadano– que aportan la materia prima para sus informes, que luego serán conocidos por miles de personas que leen sus crónicas o reportajes.

Entrevista en profundidad

Otra de las maneras para vincular al ciudadano, acercarlo a los medios y hacerlo más visible con sus propuestas es con la entrevista en profundidad. A diferencia del periodismo investigativo que plantea entrevistas con preguntas cerradas (Daniel Santoro), para obtener los datos y testimonios necesarios, el periodismo público privilegia la entrevista en profundidad. "El periodismo investigativo se concentra sobre quién y cuándo lo hizo, el de profundidad busca el por qué"¹⁴, señala el periodista Gerardo Reyes.

En el marco del periodismo público, la periodista (Tobón, 2000:225) indica que la entrevista en profundidad "cumple el papel de ser espacio por el que emerge la polifonía urbana, tradicionalmente silenciada y provoca que las visiones elitistas y exclusivistas de la ciudad vayan transformándose hacia la construcción de una verdadera visión de lo público".

Por su parte, (Miralles, 2000: 136-137) señala que la entrevista en profundidad, en el caso del periodismo público o cívico, es una combinación entre una entrevista periodística y una antropológica, y se diferencia de la tradicional, en los siguientes puntos:

12 SIMNS, Norman. Los periodistas literarios. Bogotá: El Áncora editores, 1996. p. 19

13 NAVIA, José. Op. Cit; p. xix

14 REYES, Gerardo. Periodismo de investigación. México: Editorial Trillas, 1996. p. 31.

- No obtienen los testimonios para añadir a la nota periodística.
- El objetivo es captar la génesis de las opiniones y percepciones ciudadanas.
- No necesariamente se lleva cuestionario, es una conversación.
- Dejar de lado el afán de la entrevista periodística.
- No necesariamente se publica la versión final de pregunta respuesta, sino que se hace un relato que recoge las ideas de los ciudadanos.

La entrevista etnográfica es una buena herramienta de trabajo para el periodismo. La investigadora (Guber, 2001: 75) señala que la entrevista etnográfica es una estrategia para hacer que la gente hable sobre lo que sabe, piensa y cree (Spradley, 1979: 9) y agrega que "la entrevista es una situación cara-cara donde se encuentran distintas reflexividades, pero también donde se produce una nueva reflexividad"¹⁵.

Como decía Daniel Santoro, en periodismo investigativo no se puede aplicar este tipo de herramientas y menos con los personajes o temas que se trabajan en el mismo, porque no tendría sentido. En cambio, en el ejercicio del periodismo cívico se requiere conocer el mundo, las opiniones y las reflexiones de las personas que se consultan, es decir, la gente común y corriente.

El periodista que asuma un trabajo de esta índole, debe preparar un cuestionario que oriente la conversación con el personaje seleccionado y que debe obedecer a unos objetivos precisos. Así, la entrevista tendrá un horizonte hacia donde dirigirse y lo prepara para asumir otras preguntas o inquietudes en la medida en la que la conversación avanza, que le brinda flexibilidad, como una de las características de este instrumento. (Guber, 2001: 85) dice al respecto:

"Si en el cuestionario habitual el investigador hace preguntas y recibe las respuestas, en la entrevista etnográfica el investigador fórmula preguntas cuyas respuestas se convierten en nuevas preguntas. Pero este proceso no es mecánico, demanda asombro, para que haya asombro debe haber una ruptura con sus sentidos que 'tenga sentido' para él".

15 GUBER, Rosana. La etnografía. Método, campo y reflexividad. Bogotá: Norma, 2001. p.76.



Para Reguillo, (1999: 30) la conversación (entrevista) es clave en el proceso de investigación y distingue tres tipos de entrevista: la *estructurada*, que establece un guión de preguntas, maneja preguntas cerradas; *semiestructurada* de final abierto: entrevistador puede modificar preguntas en función de la respuesta y puede pedir al entrevistado que reflexione de manera abierta sobre determinado tema; en *profundidad*: tiene ejes temáticos, no maneja preguntas sino temas, que van de lo general a lo específico. En este tipo de entrevistas se establece una relación profunda entre las partes, de modo que tanto entrevistador como entrevistado aprenden de manera mutua.

Como ya se ha indicado este tipo de entrevistas son de corte cultural, que va detrás de los valores y las historias de los otros. Permite reconocer las experiencias, para encontrar el sentido de lo público desde el ciudadano. Se trata de conversar con el ciudadano de sus vivencias de la ciudad o de su propia cultura.

Este tipo de entrevistas se estructuran a partir de una guía de la conversación, que permiten al entrevistador tener un control sobre la misma. Tiene un corte de entrevista en profundidad, en el que se plantean preguntas temáticas, para que sea el entrevistado quien hable, aporte sus puntos de vista y comparta sus vivencias. Para aplicar esta guía se debe conocer la persona que se va a entrevistar, lo mismo que el contexto socio-cultural en el que se mueve el personaje.

Por eso, a la par, se debe realizar una observación, que permita contextualizar lo dicho por el entrevistado y en lo posible llevar un diario de campo que consiste en registrar en una libreta especial, los acontecimientos que acompañaron el contexto de la observación.

Con estas herramientas el periodista puede acercarse al ciudadano y obtener la información para su informe. Por eso, el periodista debe desarrollar la capacidad de escucha y de atención hacia sus interlocutores y permitir que el ciudadano exprese sus puntos de vista.

Bien lo dice (Osorio, 2000: 72) "para dar con la esencia de nuestras ciudades y de sus habitantes, tenemos que aprender a escuchar su oratura; porque oímos, percibimos sus sonidos, pero no nos comunicamos a fondo". Y ese es uno de los retos del periodismo

cívico, posibilitar la aparición de múltiples voces, pero sobre todo, comprenderlas.

Los grupos de discusión

La otra parte de esta tríada son los grupos de discusión. Es un dispositivo metodológico que posibilita la emergencia de lo diverso y la interpretación de diversos aspectos sociales. El criterio que debe identificar este trabajo es la heterogeneidad y la posibilidad de conocer otros discursos que se dan en la sociedad.

Esta metodología que se caracteriza por la construcción permanente de un discurso, que se constituye en la memoria del grupo y la huella del proceso: "en ese proceso de producción, el grupo formula, narra y discute acerca de objetos sociales y despliega en el proceso sus visiones y valoraciones del mundo. Como se trata de una situación grupal, los participantes deben 'negociar' los significados atribuidos o atribuibles a esos objetos sociales". (Reguillo, 1999: 33)

El trabajo de los grupos de discusión debe tener algunas características:

- Lo integran grupos de 8, mínimo y 10, máximo, participantes.
- Los participantes son seleccionados en la fase previa de la investigación.
- El número de reuniones es variable, de acuerdo con el tema.
- Contar con uno o dos observadores que registren y retroalimenten el proceso.
- Para dar inicio a la discusión se debe lanzar una pregunta o afirmación para desencadenar la discusión.

Este tipo de trabajo se realiza en las experiencias de Voces Ciudadanas, en las llamadas conversaciones con los ciudadanos, a quienes se convoca para establecer un diálogo sobre el tema establecido. De estas discusiones surgen temas que se trabajan en informes periodísticos y en la estructuración de la agenda ciudadana que luego se presenta ante las autoridades pertinentes.

Se trata de que quien modere o lleve la conversación, proponga un tema a desarrollar e inicie la discusión con una pregunta o una afirmación y posibilite así la participación de los ciudadanos. En la medida en la que éstos opinan, el moderador puede brindar su opinión

o ampliar la discusión con otra pregunta o afirmación, para ampliar las visiones de los participantes.

Este es un ejercicio que posibilita la deliberación, tal como se plantea en las experiencias de periodismo cívico en los Estados Unidos. Harold Saunders¹⁶ se refiere al espacio público como el lugar en el que se reúnen los ciudadanos para deliberar y dialogar sobre los problemas más relevantes para ellos. Indica que los ciudadanos elaboran un mapa de los problemas, cuando el grupo y los participantes necesitan hablar de ellos y analizar las verdaderas dimensiones del problema.

Los participantes cuentan sus problemas, la forma cómo afecta sus vidas y cómo los evalúan, rescatándose la visión de los ciudadanos, sobre la de los expertos, y los gobernantes. Sobre la deliberación, el autor indica que es un proceso reflexivo adelantado con los otros para hallar puntos de encuentro sobre un problema. La deliberación contribuye a que de una forma gradual se identifiquen los asuntos que afectan a los ciudadanos y llevarlos a la acción. Además, los procesos deliberativos pueden contribuir a mejorar las calidades de las relaciones entre los ciudadanos y pueden generar cambios en sus actos, que benefician directamente a sus comunidades.

De acuerdo con estos planteamientos, para el periodismo público la *deliberación* es el núcleo de su ejercicio, con lo que se pretende que el ciudadano participe. Los informes periodísticos que se adelanten deben aportar información que alimente el debate, elementos de análisis para la comprensión del problema y los puntos de vista de los ciudadanos en los que se reflejen sus propuestas para resolver el problema que los convoca.

Este trabajo etnográfico le permite al periodismo, sobre todo al que tiene un enfoque de periodismo público, comprender el significado que tiene un hecho, un acontecimiento social, antes de darlo a conocer. Muy diferente al periodismo tradicional en el que algunas veces se juzga un hecho, porque no ha sido entendido en su total dimensión. Ese es uno de los retos del periodismo cívico y de quienes se comprometen a ejercerlo.

De otro lado, con estas herramientas, además de la atención permanente de los temas que surjan de los sondeos, de las preguntas, de las conversaciones con los ciudadanos, el periodista encontrará los datos, las descripciones, los análisis, las opiniones, los puntos

16 SAUNDERS, Harold, DUOBÓN Ramón. Op.cit; p. 15

de vista que necesita para contar sus historias, relatar esos hechos, esos temas desde los ojos de los ciudadanos y posibilitar la construcción de la democracia, como lo pretende el periodismo cívico.

Con todas estas herramientas se pretende brindarle a los periodistas otras posibilidades de ejercer un periodismo al servicio de los ciudadanos y en general ver en los textos periodísticos la participación de varias personas, así lo firme una sola, como lo dice (Kapuscinski, 2002: 40) "todo buen reportaje es un trabajo colectivo, y sin un espíritu de colectividad, de cooperación, de buena voluntad, de comprensión recíproca, escribir es imposible".

Bibliografía

- CANEL, María José y otros. El primer nivel del efecto de la agenda setting en la información local: los problemas más importantes de la ciudad de Pamplona. En: Comunicación y Sociedad. Madrid, Vol. 9 Nº 1-2.1996; p. 17-37.
- CONTURSI, María Eugenia. FERRO Fabiola. La narración, usos y teorías. Bogotá: Norma, 2000. 119 pág.
- DEL RIO REYNAGA, Julio. Periodismo interpretativo: el reportaje. 2ª ed. Quito: Colección Intiyan. Ediciones CIESPAL, 1978. 346 p.
- DIEZHANDINO NIETO, María del Pilar. Hacia un periodismo de clarificación, orientación, utilidad y servicio. En: Signo y Pensamiento. Bogotá, Nº 30. Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje, 1997; p. 41-50.
- GUBER, Rosana. La etnografía. Método, campo y reflexividad. Bogotá: Norma, 2001. 146 p.
- KAPUSCINSKY, Ryszard. El periodismo en Europa central y oriental. En: Claves de razón práctica. Madrid. Nº 72 (Mayo -1997); p. 8-12.
- . El periodismo como pasión, entendimiento y aprendizaje. En: Revista Mexicana de Comunicación. México. Vol. 13 Nº 69. (Mayo-junio, 2001); p. 35-46.
- . Los cínicos no sirven para este oficio. Barcelona: Editorial Anagrama, 2002. 124 p.
- LÓPEZ ESCOBAR, Esteban y otros. La agenda entre los medios: primero y segundo nivel. En: Comunicación y Sociedad. Madrid. Vol. IX Nº 1-2. 1996. p. 67-89.
- MARTINI, Stella. Periodismo, noticia y noticiabilidad. Bogotá: Norma, 2000. 133 p.
- MIRALLES CASTELLANOS, Ana María. Periodismo, opinión pública y agenda ciudadana. Bogotá: Norma, 2002. 142 p.
- . Voces ciudadanas, experiencias del periodismo público en Colombia. Voces ciudadanas, una idea de periodismo público. Medellín. 2000. p. 214-236.
- NAVIA, José. Historias nuevas para la ropa vieja. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia. 2001. 134 p.
- OSORIO VARGAS, Raúl. Polifonía de saberes. En: Revista Folios. Medellín. Nº 5. 2000. p. 61-74.
- RANDALL, David. El periodista universal. México: Siglo XXI editores. 1998. 267 p.
- RESTREPO, Javier Darío. Periodismo de investigación. Taller. Proyecto Enlace. Medellín, 1994. 17 p.
- REGUILLO, Rossana. De la pasión metodológica o de la (paradójica) posibilidad de la investigación. Tras las vetas de la investigación cualitativa. Guadalajara: Iteso. 1999. p. 19-38.
- REYES, Gerardo. Periodismo de investigación. México: Editorial Trillas. 1996. 257 p.
- REYNAGA OBREGÓN, Sonya. Perspectivas cualitativas de investigación en el ámbito educativo. La etnografía y la historia de vida. Tras las vetas de la investigación cualitativa. Guadalajara: Iteso. 1999. 265 p.
- ROSEN, Jay. El periodismo público y los problemas de la prensa. Documento. p.14-36.
- SANTORO, Daniel. Artesano de la investigación periodística. Bajo todos los fuegos. Bogotá: Proyecto Antonio Nariño. 2002. p.121-146.
- SAUNDERS, Harold, DUOBÓN Ramón. A citizen`s political process. Kettering Foundation. Documento 20 p.
- SIMNS, Norman. Los periodistas literarios. Bogotá: El Áncora editores. 1996. 410 p.
- TOBÓN VALLEJO, Luz María. Relatos del diálogo social. Voces ciudadanas, una idea de periodismo público. Medellín: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. 2000. p. 214-236.
- . ¿Puede el periodismo público transformar las salas de redacción? Voces Ciudadanas. Una idea de periodismo público. Medellín: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. 2000. 241 p.