



**VII Congreso del IRI  
I Congreso del CoFEI  
II Congreso de la FLAEI**

**La Plata, 26, 27 y 28 de noviembre de 2014**

**Sección: Seguridad internacional**

**La importancia de la comunicación social en las operaciones de paz**

**Annelise Faustino da Costa**

**Faculdade de Filosofia e Ciências - Unesp - Campus de Marília**

## **Introducción**

En la sociedad actual, cada vez más global, es visible la influencia de los medios de comunicación social sobre el pensamiento humano. Estos se constituyeron a lo largo de la historia, adquiriendo cada vez más importancia y funcionalidad en las relaciones sociales. Pero en este mundo “interconectado” aún hay la presencia de conflictos entre los Estados, pero, principalmente, en el interior de los Estados.

Con el objetivo de actuar en el sistema de seguridad colectiva, las Naciones Unidas iniciaron en la década de 1940 las operaciones de paz, y hasta la fecha ha puesto en marcha 67 de ellos en todo el mundo (AGUILAR, 2013). A lo largo de la historia, a causa de la naturaleza cambiante de los conflictos, las misiones tuvieron que incorporar nuevas formas necesarias para lograr sus objetivos, requiriendo una combinación de las diferentes áreas de trabajo para el trabajo efectivo de la paz en un territorio en conflicto o post -conflicto. Uno de estos elementos para ayudar su trabajo ha sido la comunicación social.

La misión de estabilización de las Naciones Unidas en Haití- *Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti* (MINUSTAH), establecida en 2004 y presente hasta los días actuales, puede ser considerada como un ejemplo en que la comunicación social ha sido utilizada para sus fines. Ella tiene como objetivo la construcción de un nuevo Estado en Haití, construir la paz por medio de políticas para establecimiento de seguridad y estabilidad, fortalecimiento político e de los derechos humanos. La comunicación social se encuentra presente en sus tres componentes (militar, civil y de policía) a diferentes niveles, y sus respectivas interconexiones y subordinaciones.

El trabajo presenta la importancia de la comunicación social en las operaciones de paz teniendo como ejemplo en esto la MINUSTAH. A partir de fuentes documentales, bibliográficas y de investigación de campo en el “Centro de Comunicação Social do Exército” (CCOMSEX), el texto presenta las Naciones Unidas y sus operaciones de paz, el recurso de la comunicación social en sus operaciones de paz, utilizando el ejemplo de la MINUSTAH para presentar la estructura de la comunicación social e algunas acciones en este campo.

### **La Naciones Unidas y las operaciones de paz**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) es una organización de naciones soberanas, dotados de una estructura con la capacidad de intervenir en la búsqueda de soluciones en los conflictos o los problemas de la humanidad (CHAUMONT, 1992 apud XAVIER, AI et al, 2007 : 30). En la actualidad es compuesta por 193 estados soberanos y, según Maestrelli (2010: 32), “tiene como objetivo mantener la paz y la seguridad en todo el mundo, promoviendo el progreso social,

mejores niveles de vida y los derechos humanos, además de fomentar las relaciones cordiales entre naciones”.

Tiene su sede central en Nueva York y oficinas en Ginebra (Suiza), Viena (Austria), Nairobi (Kenia), así como oficinas en todo el mundo. La estructura principal de la organización está en: Asamblea General, Consejo de Seguridad, Consejo Económico y Social, Consejo de Administración Fiduciaria, la Corte Internacional de Justicia, y la Secretaría (MAESTRELLI, 2010).

Con el objetivo de actuar en el sistema de seguridad colectiva previsto en la Carta de las Naciones Unidas, que se inició en la década de 1940 las operaciones de paz (AGUILAR, 2013). La Organización llevo a cabo 67 operaciones de paz en todo el mundo desde esa década. Las operaciones han evolucionado según las necesidades de los conflictos y paisajes políticos (UNIC Rio de Janeiro, 2013).

La operación de paz de la ONU, según el Centro de Información de las Naciones Unidas Río de Janeiro, es un medio “singular” y “dinámico” capaz de crear un estado de paz permanente y duradera en los países arruinados por el conflicto (UNIC Rio de Janeiro, 2013).

La primera operación de paz de las Naciones Unidas, establecido por la Resolución 109 (II) de la Asamblea General de la ONU, se estableció en 1947 en los Balcanes. Fue nombrado como Comisión Especial de las Naciones Unidas para los Balcanes- *United Nations Special Committee on the Balkans* (UNSCOB) y tenía como misión la vigilancia fronteriza y la asistencia de los refugiados antes de que el intento de intervención de Albania, Bulgaria y Yugoslavia en la guerra civil griega (SEINTENFUS, 2013).

A partir de entonces, las operaciones denominadas como tradicionales o de primera generación comenzaron. Estas se refieren a los conflictos entre el Estado y sus fuerzas armadas, buscan resolver los conflictos por medios pacíficos que cubren misiones con observadores militares no armados y tropas ligeramente armadas (NACIONES UNIDAS, 2013A), y, básicamente, tenían la función de “buscar el cesar fuego, treguas y armisticios, la patrulla fronteriza y zonas de exclusión militar, de apoyo para el retiro de tropas y el seguimiento de las negociaciones para la firma de los tratados de paz”(AGUILAR, 2012: 431, traducción nuestra).

Las operaciones de primera generación se mantuvieron hasta el final de la década de 1980, con 13 operaciones en ese período. Según Bigatão, el bajo número de misiones se debió a la falta de consenso entre los miembros permanentes del Consejo de Seguridad durante la Guerra Fría (BIGATÃO, 2013: 6).

Desde finales de la década de 1980, los conflictos armados dentro de los estados se intensificaron. Estos tenían en su desarrollo características complejas y específicas que les hizo

distante de las “guerras interestatales clásicas de la época moderna” (SANTOS, 2010: 139). La Guerra Fría llegó a su fin, el proceso de globalización ha ampliado, el concepto de la seguridad internacional estaba cambiando, y la larga experiencia en la realización de operaciones de paz de las Naciones Unidas contribuyeron a la transición de las formas de operación (CAVALCANTE, 2010).

Comenzó en este período la mayor actuación de la ONU en el campo del mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales. De 1988 a 1999, se iniciaron 40 operaciones (BIGATÃO, 2013: 6). Según Bigatão:

[...] Los principales factores que influyeron en la gran proliferación de misiones de mantenimiento de la paz en este período son: el resurgimiento de las tensiones que se suponía iban a superar, como los conflictos de origen étnico, religioso o nacionalista; un mayor apoyo de las grandes potencias a las actividades de las Naciones Unidas en el campo del mantenimiento de la paz y la seguridad; y “la creciente universalización de los valores de la democracia y del respeto a los derechos humanos” (BIGATÃO, 2013: 6, traducción nuestra).

En este escenario, el Consejo de Seguridad, transformó las sencillas operaciones militares en “operaciones multidimensionales complejas”, operaciones de la segunda generación, con el fin de garantizar los acuerdos de paz amplios y establecer bases para una paz sostenible (UNIC Rio de Janeiro, 2013).

Las misiones incorporaron nuevas funciones, actividades y objetivos. Así, los mandatos se orientaron para las cuestiones de seguridad, derechos humanos, elecciones políticas, y auxilio al gobierno en diversas actividades del Estado. Esas nuevas funciones tratarían mejor de cuestiones internas del país, que buscasen reconstituir el Estado, lo que contribuiría efectivamente para el término de los conflictos (AGUILAR, 2012:431).

Como el Teniente Coronel-Filho habló:

[...] los conflictos de hoy en día son cada vez más complejo y multidimensional, a diferencia de la situación tradicional, en la que los actores estaban bien definidos. Actualmente, una serie de actores que participan en el conflicto, mientras que otra enormidad de ellos interfiere en el conflicto con el objetivo de conseguir Mantenimiento de la Paz en el sistema (BRASIL, 2005: 21, traducción nuestra).

Según la UNIC Rio, así:

Mientras que la fuerza militar sigue siendo el pilar de la mayoría de las operaciones, las misiones en la actualidad dependen de los administradores y economistas, agentes de policía y expertos en derecho, expertos en remoción de minas y observadores electorales, observadores de derechos humanos y expertos en materia de gobierno y asuntos públicos, los trabajadores humanitarios y técnicos en comunicación y la información pública (UNIC Rio de Janeiro, 2013, traducción nuestra).

Por lo tanto, las operaciones de paz, requieren una composición amplia y organizada de los civiles, militares y policías que trabajan en sus áreas designadas.

La auditoría realizada por la ONU en los años 90 llegó a la conclusión de que algunos cambios deben implementarse para que la operación tenga éxito en este nuevo entorno multidisciplinar. Entre los principales cambios que se ejecutarán en las Operaciones de Paz, son: el tiempo de respuesta, la coordinación con las organizaciones regionales de seguridad, la inclusión de elementos de construcción de la paz desde el comienzo de la operación, el amplio empleo de los expertos y la interacción entre las organizaciones militares, la policía, civil y humanitaria (BRASIL, 2005: 24, traducción nuestra).

En la década de 1990, en medio de esta transición de la forma en que se realizan las operaciones de paz, documentos importantes fueron preparados con el objetivo de caracterizar las operaciones de la ONU. Dos importantes documentos preparados por el Secretario General de la ONU Boutros-Ghali, fueron "Un programa de paz", de 17 de junio de 1992, y el "Suplemento del programa de paz", elaborado en el 3 enero de 1995. Con ellos, se estableció conceptualmente las operaciones de paz, que se dividieron en cinco categorías: imposición de la paz, prevención de conflictos, la promoción de la paz, mantenimiento de la paz y la construcción de la paz.

La imposición de la paz (*peace enforcement*) es compatible con el Capítulo VII de la Carta de la ONU. Implica medidas de coerción, utilizando fuerzas militares, cuando el Consejo de Seguridad considera que existe amenaza o interrupción de la paz y actos de agresión, y autoriza la aplicación de las medidas impuestas por el establecimiento de la paz y la seguridad internacionales. También implica intervenciones humanitarias. La operación se ha clasificado como de tercera generación, al permitir el uso de la fuerza durante la misión (BIGATÃO, 2013: 6).

La prevención de conflictos (*preventive diplomacy*) se basa en el Capítulo VI de la Carta de las Naciones Unidas (BIGATÃO, 2013: 6). Incluye acciones estructurales o de naturaleza diplomática con el fin de prevenir la deflagración de conflictos armados, provino de conflictos internos o externos al Estado (ONU, 2008)

La promoción de la paz (*peacemaking*) se basa en “los mecanismos para la solución pacífica de controversias en virtud del Capítulo VI de la Carta de las Naciones Unidas”. Propone acciones después de que el conflicto comenzó, dirige las partes a la negociación de un acuerdo, a fin de acabar con la oposición declarada (BIGATÃO, 2013: 4, traducción nuestra).

Mantenimiento de la paz (*peacekeeping*) consiste en acciones, con el consentimiento de las partes, que, después de la aparición de conflictos, mantienen la paz, y ayudan a su solución con la aplicación de los acuerdos alcanzados (BIGATÃO, 2013).

La construcción de la paz (*peacebuilding*) tiene el objetivo principal de reducir la posibilidad de retorno al conflicto “[...] mediante el fortalecimiento de las capacidades nacionales para la gestión de conflictos en todos los niveles y la construcción de la paz y el desarrollo sostenible” (AGUILAR, 2012: 431, traducción nuestra).

La división en tipos de operaciones de paz es sólo un marco conceptual, puede haber una interrelación entre ellas. Como Bigatão dijo, “el papel de la ONU en la prevención y resolución de

conflictos implica en la interrelación entre estas categorías” (BIGATÃO, 2013: 4, traducción nuestra).

En 1992, con el fin de satisfacer todas las demandas presentadas por el Secretario General, fue creado el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz - *Department of Peacekeeping Operations* (DPKO), con el fin de planear, preparar y encaminar las operaciones de paz (ARAÚJO, 2013).

Con las crecientes dificultades de coordinación de las actividades de la ONU junto a las otras organizaciones no gubernamentales que operaban en el mismo lugar, en 1992 fue creado el Departamento de Asuntos Humanitarios- *Department of Humanitarian Affairs* (DHA). Este, en 1998, fue sustituido por la Oficina de Coordinación para Asuntos Humanitarios- *Office of Coordination for Humanitarian Affairs* (OCHA), responsable de coordinar las actividades de asistencia humanitaria. En 2005, con la creciente complejidad de las operaciones de segunda generación se creó la Comisión de Construcción de la Paz- *Peacebuilding Commission* (PBC) (AGUILAR, 2014).

En 2007, con el intento de organizar mejor las operaciones de paz, las Naciones Unidas reorganizó el DPKO, y creó un órgano de ayuda para el mismo, el DFS- *Department of Field Support* . Esto tiene como objetivo gestionar y apoyar las misiones de paz, las cuestiones de personal, finanzas, administración, comunicaciones, tecnología de la información y la logística, mientras que el DPKO es responsable de la conducción estratégica y operativa de las Misiones (BRASIL, 2013).

Se inician las operaciones de paz de las Naciones Unidas cuando el Consejo de Seguridad (CS) de las Naciones Unidas “se esfuerza por buscar una solución político-militar favorable a la terminación de un conflicto, que haya alcanzado cierto grado de asalto, poniendo en peligro la paz y la seguridad internacional” (REVISTA VERDE-OLIVA, 2009:20, traducción nuestra).

El CS, después de evaluar el contexto y las condiciones del lugar, y determinar que la mejor solución es una operación de paz, autoriza formalmente mediante la adopción de una resolución, que crea y establece el mandato de una operación que detalla las tareas futuras a realizar. Una vez creado, el Secretario General confiere el mando operacional a un Representante Especial, así como el nombramiento de un comandante de la Fuerza- *Force Commander* (FC), el Comisario de Policía y civiles de alto nivel para dirigir las distintas secciones de la operación (NACIONES UNIDAS, 2013B).

Actualmente 14 operaciones en cuatro continentes están en curso. Agregando a la cantidad de militares armados, la policía, los observadores militares, funcionarios internacionales,

contratistas locales y los voluntarios de las Naciones Unidas para el número total de personas que trabajan para las operaciones de paz era 111.826 en 2013 (AGUILAR, 2013).

Para desarrollaren, estas operaciones requieren composición generalizada y organizada de los componentes militar, civil y de policía en una estructura de secciones y departamentos especializados específicos, con sus interconexiones y subordinación necesaria.

Una de las secciones es de la comunicación social, que vamos abordar en la continuación.

### **La comunicación social en las operaciones de paz**

Los medios de comunicación, con su poder simbólico, tienen una gran capacidad de influir en las relaciones sociales. Sin un espacio libre para que las ideas prosperen puede no haber el desarrollo, el diálogo, la democracia y la paz (FERNANDES; OLIVEIRA; SANTOS, 2011: 421) existe. Para Fernandes, Oliveira y Santos (2011: 400, traducción nuestra), “el acceso a la información contribuye al crecimiento económico y al buen funcionamiento de la democracia, porque la sociedad informada es capaz de juzgar y decidir su propio futuro”.

Lo que se hace visible a través de los medios de comunicación produce segmentaciones, construye la solidaridad, difunde proyectos o visiones del mundo, cataliza las discusiones, hace disparar procesos de rendición de cuentas y alienta la movilización cívica. Las Instituciones de los medios conectan diferentes actores, instituciones y mundos sociales (MAIA; CASTRO, 2006: 27, traducción nuestra).

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ha abierto muchas posibilidades para la interacción entre los individuos y los grupos, para coordinar las políticas y acciones que incluyen la capacitación y movilización de la gente, de una manera mucho más eficaz (MAIA; CASTRO, 2006: 15). Los medios de comunicación facilitan la movilización social. A través de estos discursos, actos, noticias, guías, información útil puede ser pública (MAIA; CASTRO, 2006: 156). En respuesta humanitaria:

La comunicación con las comunidades afectadas de crisis es un componente clave [...]. De los terremotos en los conflictos armados, la supervivencia humana puede depender de conocer las respuestas a algunas preguntas clave: ¿Cuál es la magnitud de los daños? ¿Es seguro volver a casa? ¿Dónde puedo conseguir agua limpia? (CDAC, 2012, traducción nuestra).

Con su potencial cada vez más reconocido, los medios de comunicación han ganado importancia en las actividades que promueven la paz. Operaciones desarrolladas a partir de la década de 1990 utilizan este recurso para ayudar en los procesos de paz en el mundo.

Cuando la ONU establece una operación de paz, “una de las primeras acciones es asegurar que su presencia sea comprendida tanto por los civiles cuánto por los gobernantes”. Por otra parte, en las operaciones de paz es esencial y fundamental para su éxito “que la población local se

involucren en el proceso” (KHAN, 2004 apud FERNANDES; OLIVEIRA, SANTOS, 2011: 407, traducción nuestra).

Para la eficacia y la credibilidad de la misión, por lo tanto, se necesita un componente de información pública. Según el DPKO, este debe ser uno de los primeros elementos a ser desplegado y operado en una misión de paz. El componente responsable debe desarrollar una estrategia coherente con los objetivos de la estrategia de la misión, asegurando los recursos necesarios y el apoyo administrativo para sus actividades. Se debe para los actos, consultar el Jefe de la misión, que establecerá las prioridades de las medidas, y tener una actividad coordinada con los otros componentes de la actividad de la misión. Un buen trabajo también puede ayudar a éstos a alcanzar sus metas (DPKO, 2003).

En todas las operaciones de las Naciones Unidas, una estrategia efectiva de comunicación, que incluya una buena relación con los medios de comunicación locales e internacionales, es una necesidad política y operativa. Una operación de paz se puede beneficiar de un apoyo inicial en todo el mundo, pero sin un programa de información pública eficaz y coherente, el apoyo puede convertirse rápidamente en la apatía e incluso la oposición. Las operaciones de paz requieren la comprensión, la cooperación y el apoyo de todos los actores locales y externos para cumplir con sus mandatos. Estos incluyen las partes en el conflicto, la población local y la comunidad internacional, cuya política y material de apoyo son fundamentales para el éxito de una operación de paz (DPKO, 2003: 45, traducción nuestra).

Un programa de información pública de una misión tiene seis objetivos principales, que son:

- Asegúrese de que el mandato y las responsabilidades de la operación de paz se comprenden plenamente y ampliamente;
- Promover todos los aspectos de la operación de paz para el trabajo de la comunidad nacional e internacional;
- Implementar una estrategia de comunicación que apoya activamente los objetivos de las operaciones de paz;
- Avanzar en el proceso de paz, mediante la creación de productos de información oportunos y pertinentes;
- Defender y proteger la operación de mantenimiento de la paz críticas injustificadas y la desinformación, y
- Doblar los mensajes de propaganda, la desinformación y el odio que van en detrimento de los objetivos de la ONU y el proceso de paz (DPKO, 2003:48, traducción nuestra).

Así, en una operación de paz compleja que lleva a cabo actividades en varias áreas y necesita el apoyo de varias partes, se necesita un programa de información pública para “explicar el mandato de la operación para la población local, los medios de comunicación locales e internacionales, la comunidad de donantes, los Estados miembros, los organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas y las organizaciones no gubernamentales (ONG)” (DPKO, 2003:53, traducción nuestra). La coordinación y la coherencia de una Oficina de Información Pública para con estos grupos es esencial en una Misión de Paz. Deben establecer mecanismos para las actividades y el intercambio de información, dando lugar a efectos positivos y evitar los grandes problemas (DPKO, 2003) que perjudiquen la imagen de la misión

La Oficina de Información Pública tiene por objeto proporcionar información sobre todos los aspectos de la operación. En algunas misiones hay un propio componente especializado en la

policía y el ejército, como en el caso de la MINUSTAH. Según el DPKO, “una estrecha relación de trabajo y colaboración entre el personal especializado de la información pública y la componente de información pública de la misión es crucial para el éxito de la estrategia de información pública de la misión” (DPKO, 2003:45, traducción nuestra).

La ONU luego con sus propias formas, utiliza los recursos de medios de comunicación para informar al público acerca de las acciones de la operación en curso, intentando así conseguir su apoyo a la realización de las medidas. A través de los medios de comunicación, también lleva la información de operaciones de paz para otros públicos en el mundo, con el fin de lograr el apoyo político y financiero internacional. Del mismo modo, la ONU utiliza los medios como un medio esencial de información para los propios componentes de la Misión.

Fernandes, Oliveira y Santos describen:

El éxito de las misiones de paz depende de manera crucial de la relación que crean con la sociedad en cuestión. Si la gente de una región no entiende la razón de la presencia de una organización de ayuda humanitaria, si temen o lo ven como una fuente de ocupación extranjera, los problemas graves se colocan en la credibilidad y viabilidad de las misiones de paz. [...] Por lo tanto, las organizaciones que participan en la ayuda humanitaria deben dar prioridad a una estrategia de comunicación para explicar a la gente su trabajo, deben apoyar y buscar ayuda en los medios locales, y deben ser conscientes de la necesidad de proteger a los periodistas que participan en la cobertura de conflictos (FERNANDES; OLIVEIRA; SANTOS, 2011: 417, traducción nuestra).

Las mismas autoras destacan:

En situaciones de conflicto, zonas de post-conflicto y zonas de crisis, los medios de comunicación se han convertido en un actor central en la promoción de la información libre, independiente y plural. A través del trabajo de garantizar la libertad de expresión, la libertad de prensa abogado, difundir los plurales de información gratuitos, fortalecer el periodismo profesional, supervisar los acuerdos de armisticio, el apoyo a los acuerdos de paz, y sobre todo cooperar con la difusión del conocimiento, los medios de comunicación contribuyen significativamente al proceso de reconstrucción y reconciliación (FERNANDES; OLIVEIRA; SANTOS, 2011: 420, traducción nuestra).

En el caso de los medios de comunicación locales, para que tengan una verdadera contribución al proceso de paz, deben actuar con independencia a las presiones políticas o económicas, ser libre, independiente y plural, porque de lo contrario su función se desplaza a la manipulación, no contribuyendo eficazmente a la resolución de conflictos (FERNANDES; OLIVEIRA; SANTOS, 2011: 412).

Donde hay conflicto, por lo general los medios de comunicación son institucionalizados y los grupos presentes antagónicos utilizan los medios de comunicación para que su poder sea efectivo y consolidado.

La información fidedigna y exacta puede ser rara en entornos de conflicto o post-conflicto. El público puede percibir fuentes oficiales de información como instrumentos de propaganda y puede haber poca o ninguna tradición de una prensa independiente, no partidista. Los periodistas pueden estar sesgados en sus informes o intimidados a la autocensura. Las personas que buscan fuentes de información independientes pueden ser objeto

de persecución. Este es el entorno en el que una operación de paz se puede implementar (DPKO, 2003: 46, traducción nuestra)

El ambiente, por lo tanto, generalmente se configura con la manipulación, la desinformación, la dependencia y el partidismo. Una solución viable a este es construir un medio de comunicación próspero e independiente. Una forma de apoyo de la ONU para esto es el establecimiento de un programa propio de la Misión con criterios de objetividad y precisión, mientras que se configura una capacidad local para establecer programas con los trabajadores locales de una nueva configuración interna de los medios de comunicación. Otra forma de ayuda es alentar donaciones al fortalecimiento de los medios de comunicación local (DPKO, 2003: 46).

Entre las acciones de construcción de paz, por tanto, está el establecimiento de medios de comunicación libres, fuerzas independientes, como una ayuda para establecer el estado de derecho donde la gente puede generar, promover y compartir libres de los grupos que detienen el poder. Como narraron Volcic y Dzihana (2011: 24, traducción nuestra): “[...] los medios de comunicación pueden representar el espacio principal para todas las partes involucradas para expresar sus voces”, y por lo esto que su apertura es fundamental.

Según Spurk (2002) en las sociedades que sufren conflictos violentos, el papel de los medios de comunicación se da en el corto, mediano o largo plazo. Mientras en un primer momento hay iniciativas más inmediatas, la última implica en actividades de desarrollo más largos en el sector.

En las perspectivas de corto y medio plazo de la resolución del conflicto el papel principal de los medios es el fornecimiento de noticias neutras, reportar y analizar el el contexto del conflicto y sus factores con la presentación de diferentes puntos de vista sobre él, para un desarrollo sólido y duradero de los medios (SPURK, 2002).

Al longo plazo el papel de los medios para la efectuación de la democracia es esencial. Con el sector desarrollado de entre a un establecimiento de un flujo libre, independiente y plural de informaciones, los ciudadanos tendrían la posibilidad de hacer elecciones conscientes, dialogar y compartir sobre las cuestiones necesarias en su territorio sin presiones externas les influyendo. Para esto sector se desarrollar es necesario una serie de acciones como: reglamentar el ambiente jurídico que lidie con cuestiones de los medios, como libertad de expresión, leyes de la prensa, entre otros; fortalecer el ambiente de trabajo de las asociaciones de los medios; promover el acceso a la información; apoyar los medios individuales; reformar las media estatales, entre otras (SPURK, 2002).

Cuando el conflicto está en curso, las necesidades pueden variar de acuerdo con el nivel y la intensidad de la violencia. En niveles de mayor intensidad, las informaciones, las acciones relacionadas con las actividades de guerra y de información humanitaria a los grupos más vulnerables, son esenciales. En los niveles de intensidad más baja, la noticia a nivel local debe ser

más dirigida a aspectos como causas de los conflictos, la reconciliación, la comprensión, etc. Con esto hay una abertura para el seguimiento y el apoyo de los medios de comunicación locales para desarrollar nuevos programas, formación y proporcionar el equipamiento (SPURK, 2002).

En la fase post-conflicto, los actos deben ser dirigidos al fortalecimiento de unos medios de comunicación plurales y el establecimiento de marcos regulatorios para el sector (SPURK, 2002).

Fernandes, Oliveira e Santos afirmaron que:

Teniendo en cuenta la cuestión de la liberalización de los medios de comunicación en situaciones post-conflicto, una de las primeras acciones es identificar qué medio es capaz de llegar al mayor número de personas, ya que cada intervención es diferente y cada territorio tiene necesidades diferentes de información y comunicación (FERNANDES; OLIVEIRA; SANTOS, 2011: 407, traducción nuestra).

La ONU identifica entonces cuál medio de comunicación es capaz de llegar a más personas. Cuando la radio es el medio más eficaz de la información y la comunicación, la Organización utiliza la red local o en función de la situación, instala su propia radio. La Oficina de Información Pública, en cualquiera de las dos formas, prepara productos para ser ejecutados.

Los medios de comunicación pueden ser considerados como importante determinante de la realidad social. Reúne condiciones necesarias para influir en la realidad construida individual o colectivamente con un impacto visible en la dinámica social en los niveles de las condiciones de relación o estructura. Entonces, cómo la realidad se desarrolla y construye subjetivamente por diferentes actores con sus diferentes percepciones, experiencias sociales, vivencias y discursos similares, los medios de comunicación es, en este sentido se “ven como un instrumento privilegiado de modelación de las percepciones, comportamientos, construcciones sociales, las acciones de política y las jerarquías axiológicas [...]” (SANTOS, 2010: 40, traducción nuestra). Según Volcic y Dzihana (2011: 15, traducción nuestra): “[...] los medios de comunicación expanden en gran medida el alcance de la operación de la ideología, ya que permiten a las formas simbólicas se transmitirán a la audiencia extensa y potencialmente vasta”.

Una organización internacional, o una operación de paz establecida por ésta, puede crear su perfil público a través de los medios de comunicación, con la influencia de la opinión pública. Del mismo modo, a partir de sus campañas, la operación de paz se propone basar una imagen de ciertos valores, especialmente el compromiso con las propuestas establecidas por el mandato aprobado por el Consejo de Seguridad. La imagen construida por la operación de paz, necesita ser decodificada por el público. Así, depende de los productos producidos por la operación, las actitudes del personal empeñado a cumplir con los objetivos del mandato y las formas como son interpretadas por la población. Es decir, se trata de presentar la presencia de la ONU en el ámbito de la visibilidad pública como una estrategia para obtener el apoyo del país en el que se establece la operación de paz.

## **La comunicación social en la operación de paz MINUSTAH**

El Haití puede ser considerado como un ejemplo en que la comunicación social ayudó a la operación de paz. Es el país más pobre de la América, con una turbulenta historia, lleno de momentos de violencia e intervención extranjera. En el año de 2003, un contexto de inestabilidad social, política y económica ha generado una gran ola de violencia en el país. En esta gran crisis, el país solicitó ayuda externa, lo que dio lugar a MINUSTAH, creada en 2004, y presente hasta los días actuales.

Establecida por la Resolución 1542 del Consejo de Seguridad la MINUSTAH tenía como objetivos: apoyar al gobierno de transición con fin de garantizar ambiente seguro y estable en el Haití, permitiendo desarrollo del proceso político y constitucional; auxiliar el gobierno de transición en la supervisión, reforma y reestructuración de la policía nacional haitiana; contribuir para el restablecimiento y manutención del estado de derecho; apoyar el proceso político democrático y el desarrollo institucional; auxiliar el gobierno con apoyo técnico, logístico y administrativo en la organización, supervisión y ejecución de elecciones libres, justas y representativas; implantar medidas con el fin de protección de los derechos humanos (NACIONES UNIDAS, 2004).

A lo largo de la operación, debido a los nuevos desarrollos y necesidades que el país tenía, se hicieron ajustes para el papel de la ONU en el país. Estos se expresan a través de diversas resoluciones, que complementan y / o modificaron el mandato original de la operación (MAESTRELLI, 2010).

Al comienzo de la misión, la prioridad era el uso de la imposición de la fuerza para garantizar el orden y la seguridad en el país, que pasaba por un momento de gran debilidad y desorden, causado por la ruptura del gobierno de Aristide. Garantizado esto, han tratado de organizar y promover el proceso de elecciones democráticas en el país, que culminaron con la victoria de René Préval en 2006. Después, se trató de establecer la seguridad del gobierno, tratando de garantizar la estabilidad interna y la reconstrucción de estado con el estímulo en varios sectores de las políticas públicas (AGUILAR, 2012).

Según el CCOMSEX:

La Misión de las Naciones Unidas para la Estabilización de Haití (MINUSTAH) representa el esfuerzo solidario de los miembros de la ONU en la reconstrucción de un país que estaba en una profunda crisis política y rehén de una espiral creciente violencia. Las dificultades sociales y económicas que todavía plagan Haití sólo pueden ser superados con el compromiso prolongado y constante de la comunidad internacional, basando sus acciones en la creación de un entorno de base de la seguridad y la estabilidad para estimular la inversión privada, la creación de empleos, la construcción de la infraestructura básica y el fortalecimiento de las instituciones públicas. La creación de este entorno es precisamente el papel que la MINUSTAH viene desempeñando (REVISTA VERDE-OLIVA, 2009:9, traducción nuestra).

Con la terrible desastre del terremoto en 2010, la misión se dirigió a las acciones humanitarias. Fue uno de los momentos más complicados de la MINUSTAH. “El desastre empeoró la fragilidad del Estado, comprometiendo los esfuerzos de estabilización realizados desde el año 2004” (RAMALHO, 2010 apud NETO, 2012: 250, traducción nuestra). Hice con que la ONU aumentase el efectivo de la MINUSTAH y incorporase la asistencia humanitaria dentro de su mandato a través de la Resolución 1908, que dio prioridad a los esfuerzos de recuperación, reconstrucción y estabilidad en el país (NACIONES UNIDAS, 2010A).

Actualmente, la tendencia es la desmovilización de tropas. La Resolución de 2012 autorizó la retirada gradual de las tropas y los ajustes en su configuración, que caracteriza el período de desmovilización de la misión (NACIONES UNIDAS, 2013C).

Los desafíos que enfrenta el país hasta hoy son numerosos, que pueden ser considerados como “interconectados”. Una consolidación de la paz implica en un proceso complejo relacionado al amplio funcionamiento de la sociedad y el Estado en sus partes.

Se puede decir que las actividades de la Misión de la MINUSTAH fueron de suma importancia para el país. Para desarrollaren necesitaban objetivos, tácticas, la organización, el presupuesto, la cooperación y la participación de la sociedad internacional. Pero uno de los factores clave para el éxito de las acciones de construcción de paz de la MINUSTAH estaba en la comunicación social.

La comunicación social en la Misión está presente en los tres componentes (policía, militares, civiles), con sus respectivas oficinas y direcciones.

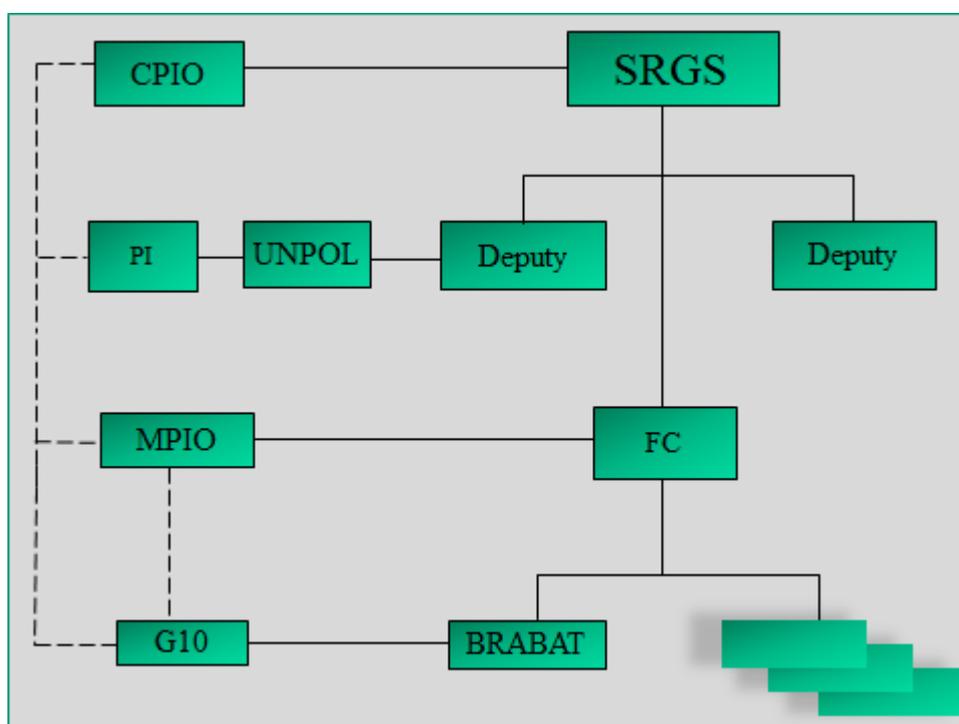
La sección principal es el componente civil, que cuenta con la Oficina de Comunicación e Información Publicación de Comunicación- *Communications and Public Information Office* (CPIO), subordinado directamente del Representante Especial del Secretario General. Se compone de un jefe y seis unidades temáticas: (1) Relaciones con los Medios y Unidad de Vigilancia, (2) Unidad de Extensión y abogacía, (3) Unidad de Publicaciones, (4) Unidad de Radio, (5) Unidad de Vídeo, y (6) Unidad de Fotografía, que planea estrategias y organizan o apoyan las acciones de organismos internos y / o externos que pueden contribuir a la operación. El Jefe supervisa seis unidades en sus actividades de desarrollo, producción y difusión de productos de información pública, el sitio de la Misión y el monitoreo de los medios de comunicación locales e internacionales (OIOS, 2011).

En el componente militar hay la Oficina de la Oficina de Información Pública Militar- *Military Public Information Office* (MPIO), subordinado al Comandante de la Fuerza (jefe del componente militar de la Misión), e integrado por militares y civiles de la información pública, así como profesionales de las relaciones públicas, que hacen parte de la ONU. Su responsabilidad es el

desarrollo de la política de información pública de la misión (EARLY, 2013). Trabaja en conjunto con el CPIO, pero se centra en los materiales y políticos de los medios de comunicación relacionados con el componente militar de la MINUSTAH. Los oficiales y funcionarios del MPIO se relacionan de forma técnica con oficiales del área de comunicación social de los batallones de los diferentes países que integran la Misión, para de manera coordinada desarrollar las actividades de los medios de la Oficina.

En el componente policial hay la oficina de información pública vinculada directamente al sector de policía de la NU- *United Nations Police* (UNPOL). Se centra en los materiales y políticas de comunicación social que están en relación con el componente de policía de la operación.

Figura 1 - Estructura de la Comunicación Social de la MINUSTAH



Fuente: elaborado por la autora.

Las tres secciones tienen una relación funcional con sus propios comandantes y jefes de los componentes, y una relación técnica entre ellos, como forma de realización de un trabajo integrado.

La comunicación social de la MINUSTAH utiliza recursos de los medios, tanto en las actividades dirigidas a la población local, y al público externo, con el fin de proporcionar información y obtener apoyo. Se hace posible este apoyo debido a la imagen que la misión pasa a su público. La adhesión y la credibilidad del público a las ideas de operación son elementos clave para la misma se mantener y realizar las actividades requeridas. Del mismo modo, usan los medios de comunicación como un medio esencial de información para los propios componentes de la Misión.

### El gerenciamiento de la comunicación social (2010-2013)

La gran catástrofe del terremoto de 2010 dejó el país en un contexto complejo, con la necesidad de una ayuda amplia y organizada de la ayuda. Casi todas las emisoras de radio no estaban disponibles (NELSON; SIGAL; ZAMBRANO, 2010). “En un país donde la radio es una de las fuentes de las noticias más ubicua y fiable, el silencio de la transmisión era ensordecedor transmisión” (INTERNEWS, 2013, traducción nuestra).

En el contexto trágico que el país estaba, la información era fundamental, lo que hizo necesaria la ayuda de medios de comunicación social (CDAC, 2013). Los medios locales, organizaciones internacionales, el gobierno de Haití, las ONG y la ONU han unido para tratar de manejar un componente esencial en una catástrofe de tal escala.

Los pocos medios de comunicación locales que logró mantenerse, ayudó de manera esencial en la crisis.

Para los sobrevivientes del terremoto, las estaciones de radio locales se han convertido en esencial para la supervivencia en los días posteriores al terremoto. Para muchos, eran la única manera de averiguar lo que estaba pasando. También fueron una fuente de entretenimiento, comodidad y sentido de comunidad - un recordatorio de que los sobrevivientes no estaban solos (PALE, 2011: 15, traducción nuestra).

En este contexto, han implementado algunos programas que unen algunas asociaciones, llamado *Communicating with Disaster Affected Communities* (CDAC), con el fin de ayudar en el tema de la comunicación social en el país en estado de emergencia<sup>1</sup>. La red se creó en enero de 2010 y duró hasta noviembre de 2011. Se tradujo como:

[...] una fuente de conocimientos y noticias, una comunidad de práctica y plataforma de promoción que tiene como objetivo asegurar que el sector humanitario y los medios de comunicación locales desempeñan un papel fundamental en la maximización de la eficacia de la ayuda, la rendición de cuentas y la transparencia en las comunidades (NELSON; SIGAL; ZAMBRANO, 2010: 7, traducción nuestra)

El CDAC Haití reunió los actores humanitarios, organizaciones de desarrollo de medios de comunicación, los medios de comunicación locales y representantes del gobierno del país, para en equipo, mejorar la comunicación entre los prestadores de ayuda y al pueblo haitiano a fin de salvar vidas y reducir la vulnerabilidad. Se incluye expertos de diversos tipos de comunicación para difundir información sobre la ayuda necesaria. El programa fue dirigido por Internews en conjunto

---

<sup>1</sup> El programa global tuvo como fundadores, organizaciones de asistencia humanitaria y de desarrollo internacional, así como las agencias de desarrollo de los medios de comunicación. Algunas de estas entidades son: Save the Children, la FICV, la OCHA, la British Red Cross, la Irish Red Cross, la Thomson Reuters Foundation, la BBC World Service Trust, el International Media Support (IMS), el Internews; entre otros.

con la International Media Support (IMS) y la OCHA (INTERNEWS, 2011). Trabajó durante un tiempo como un sub-grupo de comunicación de las Naciones Unidas (CDAC, 2013).

Pale narró:

CDAC Haití fue el primer intento del sistema humanitario para proporcionar una solución operativa a la falta sistemas de apoyo a lo labor de los sistemas de comunicación en la respuesta humanitaria. Él se posicionó desde el principio como un servicio de cross- cluster y encargado por la OCHA de garantizar la coordinación, apoyo técnico y asesoramiento a todos los socorristas humanitarios en la comunicación y los servicios comunes. También fue diseñado como una plataforma de defesa y de una puente entre los agentes internacionales y medios de comunicación locales, las ONG`s de la comunicación y el sector privado de comunicación (PALE, 2011: 43, traducción nuestra)

Algunos de los servicios que el grupo realizó fueron: la creación de programa de radio diario humanitario, divulgación de informaciones de salvamiento, apoyo a los medios locales, investigaciones de opinión, cursos de capacitación sobre comunicación, desarrollo de trabajo entre la media local y prestadores de servicios para la comunicación, evaluación de las necesidades de las medias locales, entre otros (CDAC, 2013).

Como de los “canales de medios de masa del Haití, la radio es sin duda lo medio más popular”, con el terremoto, las estaciones de radio locales se tornaron centros vitales “de noticias, informaciones, actualizaciones y consuelo en toda la área afectada.” (PALE, 2011: 56, traducción nuestra).

Una gran actividad en esto medio, desarrollada principalmente por la Internews en CDAC Haiti, con base en modelos de transmisiones de situaciones de emergencia en la Indonesia e Paquistán, fue un programa de radio diario humanitario transmitido en criollo, nombrado de *Enfòmasyon Nou Dwe können* (ENDK), en inglés, “News You Can Use”. Producido por los periodistas haitianos, ayudados por instructores internacionales, comenzó su difusión ocho días después del terremoto. Fue transmitido por cerca de 30 estaciones de radio socias en las principales áreas afectadas del país (PALE, 2011). Fue distribuido por medio de CDs a las radios por el fato de la precaria infraestructura en que el país se encontraba. Fornecía informaciones útiles para la sobrevivencia, como el acceso a los alimentos, el agua, la salud, además de dar noticias sobre la ubicación de las personas, transmitir consejos de salud e higiene y proporcionar orientación a los fenómenos naturales (INFOASAID, 2012). “Mientras otros grupos distribuían alimentos, agua y remedios para los sobrevivientes, ENDK distribuía algo esencial: informaciones sobre dónde y cómo acceder a los servicios de salvamiento.” (INTERNEWS, 2013, traducción nuestra).

El ENDK se desarrolló de una forma rápida para un gran público, que percibió como aquellas informaciones eran esenciales y neutras, con el fin exclusivo de ayuda. Cerca de 80% de los haitianos sabían del programa un mes después de su lanzamiento. Hubo 615 ediciones de enero de 2010 hasta el mes de mayo de 2012, cuando el programa tuvo fin (INFOASAID, 2012).

Según el Informe S/2010/200:

La MINUSTAH reanudó rápidamente las actividades de comunicación e información pública después del terremoto, incluida la toma de fotografías y grabación de vídeos. La transmisión radial en frecuencia modulada se reanudó al quinto día, gracias al apoyo técnico de Radio France. La cooperación con los encargados de información pública de todos los organismos, fondos y programas de las Naciones Unidas permitió responder de manera coordinada a las miles de peticiones de los medios de información y solicitudes de apoyo técnico. La Misión y los asociados de las Naciones Unidas planificaron y coordinaron una campaña de información de gran escala para facilitar la reubicación de los desplazados internos de albergues provisionales en zonas de peligro a alojamientos más seguros antes de la temporada de lluvias (NACIONES UNIDAS, 2010B: 14).

Por lo tanto, la operación mantuvo sus medios y unidades de trabajo delante de la gran desorden. La misma realizó campañas, atendió las solicitudes de otros medios de comunicación, hizo programas y apoyo proyectos. La radio MINUSTAH FM, en la época, pasó de 36 horas a la semana para la emisión ininterrumpida, con el fin de ayudar en las comunicaciones dentro del país (NACIONES UNIDAS, 2010C:11,12).

Un proyecto interesante realizado por la MINUSTAH en el medio televisivo fue la producción de un seriado intitolado “Under the Sky”, proyectado para reflejar la vida en el campo de desalojados establecidos después del terremoto y, al mismo tiempo, fornecer informaciones de cuestiones importante como violencia, genero, vulnerabilidad infantil, higiene, etc. Fueron producidos 16 capítulos, realizados en sociedad con el CDAC, exhibido en algunas estaciones de televisión haitianas y en pantallas construidas en cerca de 20 campos de los desalojados <sup>2</sup> (PALE, 2011).

El grupo CDAC Haití, durante la Copa Mundial de la FIFA en 2010, ha construido más pantallas en los campos, y las transmitió los juegos a los desalojados. Durante las transmisiones, los organizadores del proyecto aprovecharon la oportunidad para mostrar mensajes y campañas para el público. La UNICEF fue una de las instituciones que utilizaron el proyecto para transmitir mensajes a la población (PALE, 2011)

Al mismo tiempo, la Misión, en colaboración con las organizaciones de la sociedad civil, organizó seminarios regulares en los nueve MMCs (Multimedia centers)<sup>3</sup> del país sobre la salud, el desarrollo, el medio ambiente, la justicia, los derechos humanos y la educación de los votantes (NACIONES UNIDAS, 2010 C:11-12).

Una de las principales preocupaciones de las Naciones Unidas y entidades asociadas fue la extrema vulnerabilidad de la población haitiana al medio ambiente natural inestable del país. Para

<sup>2</sup> Sin embargo, además que la equipe tenga hablado con el público sobre sus reacciones, no hubo un monitoreo formal en termos de la evaluación del impacto para saber la eficacia real del proyecto (PALE, 2011).

<sup>3</sup> El proyecto de los MMCs fue creado en mayo de 2007, por la MINUSTAH con el apoyo de la *United Nations Office for Project Services* (UNOPS). Consistió en el establecimiento de nueve grandes centros en las principales ciudades del norte (Cap Haitien, Fort Liberte, Hinche, Port-de-Paix, Gonaives) y Sur (Les Cayes, Jeremie, Jacmel, Miragoine), con salas de ordenadores con acceso a la internet y salas de conferencias equipadas con sistemas de videoconferencia para promover eventos públicos, reuniones y facilitar el acceso de estos equipamientos para el haitiano.

esto, colaboraron con el gobierno haitiano en la planificación para imprevistos, las medidas para preparación para los departamentos del país en caso de desastre y campañas de información pública a los residentes de los campamentos de desalojados (NACIONES UNIDAS, 2010C: 14-15).

El surto de cólera, una enfermedad que se inició cerca de 10 meses después del terremoto, también demostró que la acción de los actores de la comunicación era esencial para la supervivencia de miles de personas, debido principalmente en razón de ayudar a reconocer los síntomas de la enfermedad y tomar medidas rápidamente (PALE, 2011:56). Esto sucedió debido a una fuerte campaña para la prevención y el tratamiento de la enfermedad en la radio, la televisión, los mensajes de móviles, carteles y servicio público de anuncio, desarrollado por el gobierno y las instituciones, como el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), CDAC y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Las estaciones de radio comunitarias en el país fueron uno de los principales medios para su desarrollo, siendo el programa ENDK y la MINUSTAH FM ejemplos de ellos (INTERNEWS, 2011).

La campaña, con la ayuda del grupo de trabajo (cluster) de la educación y el subgrupo de la protección de los niños, llegó a la mitad de las escuelas de Haití, 38.000 niños y 640 centros residenciales de atención en el país. La misma se extendió a otro nivel con la cooperación de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, Ministerio de la Agricultura, Recursos Naturales y Desarrollo Rural, y asociados de la agricultura, con el fin de “asegurarse de que los agricultores recibieran mensajes claros y prácticos sobre el cólera para minimizar las repercusiones económicas en la producción agrícola y garantizar la seguridad alimentaria.” (NACIONES UNIDAS, 2011A: 17).

De acuerdo con investigaciones de diciembre de 2010, la mayoría de las personas que recibieron las informaciones cambiaron su comportamiento, lo que se tornó factor esencial para que fuese reducida la chance de propagación de la enfermedad. La porcentaje de personas en las áreas rurales, que antes hacían tratamiento de la agua era de 25,8% pasando para 80,2%, mostrando que “la radio es una herramienta poderosa para comunicar informaciones esenciales de la salud y causar alteraciones de comportamiento que reduzcan la propagación de la enfermedad”. (INTERNEWS, 2011, traducción nuestra).

Marcelo Solervicens, Secretario- General de la Asociación Mundial de Radios Comunitarias (Amarc), destacó en una entrevista a la agencia de noticias IPS la importancia de la radio comunitaria para el manejo de la seguridad de la ONU. Relató que la experiencia haitiana de fornecer informaciones practicas para la salud fue productiva (GAO, 2013). Según el mismo:

Si consideramos el desarrollo como un tipo de trabajo complejo e integrado, la radio comunitaria es reconocida como un componente fundamental para conseguir los objetivos de desarrollo en cada área, principalmente como

una manera de transmitir factos. Hay personas para quienes es muy difícil enfrentar los desafíos de del desarrollo cuando no hay información (GAO, 2013, traducción nuestra).

Como la situación del sistema de salud del país es precaria, los haitianos valorizan las informaciones prácticas sobre prevención de enfermedades y riesgos climáticos, y estas son mejores diseminadas a través de los medios de comunicación, siendo en el caso haitiano, la radio lo medio más abarcador.

Según la ONU:

En un país donde la cólera era desconocida por la población antes de 2010, las actividades de sensibilización son esenciales para alentar a la población a adoptar prácticas de higiene apropiadas y ayudar a detener la transmisión de la enfermedad. [...] La sensibilización precisa alcanzar el nivel de comunidad y ser sensible a la cultura, que cubra una amplia gama de actividades, incluyendo los medios de comunicación, la movilización comunitaria, la capacitación de agentes comunitarios y el fornecimiento de puntos de lavado de manos y materiales de higiene. En los últimos años, el sistema de las Naciones Unidas ha apoyado estos esfuerzos mediante la identificación y difusión de mensajes sobre la prevención del cólera adaptado al contexto haitiano (UNITED NATIONS IN HAITI, 2013: 27, traducción nuestra).

Por lo tanto, las campañas de sensibilización se fueren estructuradas con los elementos necesarios, son esenciales para combatir la enfermedad.

Durante el año 2011, con la continuidad de los numerosos problemas que surgen en el país decurrente del año anterior, la MINUSTAH continuó con sus actividades de prevención del cólera, la preparación para desastres y las acciones a los residentes de los campamentos de personas desalojadas. Por otra parte, ya que el país se encontraba en el período de las elecciones de finales de 2010 hasta principios de 2011, fueron producidas acciones relacionadas con el proceso electoral con el apoyo de contenido, aclaraciones e información para los votantes. Del mismo modo, se llevaron a cabo las campañas de educación cívica, la promoción nacional y del estado de derecho, y sobre las funciones y actividades de la MINUSTAH (NACIONES UNIDAS, 2011B: 12, traducción nuestra).

OIOS (2011: 2, traducción nuestra) narró:

Campañas de información pública MINUSTAH (PI) fueron consistentes con el resultado del presupuesto y el apoyo a los amplios objetivos programáticos tales como la reconciliación y el diálogo político, el proceso electoral, promoviendo la cultura de paz y la reforma de la policía. En este sentido, el CPIO ha puesto en marcha un marco adecuado para la consulta regular con los jefes de otras secciones del mecanismo de la Misión para determinar las prioridades de las tareas y la información pública. Como resultado, el CPIO ha producido continuamente grandes campañas de información en apoyo de un considerable número de secciones (OSSI, 2011: 2).

En agosto del mismo año el Informe S/2011/540 narró: “la MINUSTAH siguió utilizando la información pública y la divulgación como una herramienta estratégica para apoyar la ejecución de su mandato, asegurar la debida comprensión y divulgación de sus esfuerzos, y responder a los informes inexactos, de ser preciso” (NACIONES UNIDAS, 2011B: 12).

En 2012, la MINUSTAH continuó llevando a cabo actividades relacionadas con el cólera, desastres, promoción del diálogo nacional, Estado de Derecho y la educación cívica. También

produjo campañas internas como la política de tolerancia cero para las acciones de mala conducta de los miembros de la Misión de las Naciones Unidas (NACIONES UNIDAS, 2012A/ NACIONES UNIDAS, 2012B: 14).

En el período [...], la MINUSTAH respondió a varios casos de acusaciones graves de conducta indebida de personal de la Misión. [...] Como resultado de esas acusaciones, la Misión se enfrentó a protestas públicas en Haití y entre la clase política contra la supuesta conducta indebida de su personal.[...] En todos esos casos, la Misión respondió proactivamente iniciando investigaciones internas y tomando rápidamente medidas disciplinarias (NACIONES UNIDAS, 2012 B:14).

En aquel año, una de las medidas adoptadas fue la realización de 51 sesiones de capacitación para 1.265 miembros de la MINUSTAH sobre la mala conducta y la prevención del abuso y la explotación sexual, en Puerto Príncipe y otras partes del país. La Unidad de Conducta y Disciplina, en asociación con el CPIO, produjo videos de capacitación para diversas secciones sobre la prevención de la mala conducta (NACIONES UNIDAS, 2012B).

En 2013, la Oficina utilizó sus productos para fines de prevenir el cólera y los desastres, así como el fortalecimiento de la Policía Nacional de Haití y las instituciones del Estado de Derecho. También organizó seminarios regionales orientados a las organizaciones de mujeres y periodistas sobre la elaboración de reportajes de vídeo y ética en los medios de comunicación (NACIONES UNIDAS, 2013D).

Durante el año sus actividades se volvieron a los jóvenes que viven en zonas marginales de Puerto Príncipe y otras regiones (NACIONES UNIDAS, 2013E). Según el Informe S / 2013/493, : la Misión “emprendió una campaña nacional contra la violencia para promover la participación ciudadana, la no violencia y los derechos humanos, incluidas medidas para aumentar la participación de las mujeres y las personas con discapacidad en la vida pública y en el próximo proceso electoral” (NACIONES UNIDAS, 2013E:14).

Para esta campaña, una de las acciones fue la realización de 90 sesiones de sensibilización contra la violencia en los barrios marginados, lo que contribuye para que la MINUSTAH “se concentre cada vez más en el estado de derecho en las zonas más problemáticas y frágiles del país” (NACIONES UNIDAS, 2013E:10).

### **Consideraciones finales**

Los medios de comunicación social son un recurso esencial en la actualidad para la construcción de paz. Un medio amplio como ese, con un gran poder simbólico, que puede compartir, unir, divulgar, archivar, fornecer informaciones y establecer relaciones, puede ser mucho útil para diversos fines como las operaciones de construcción de paz. Con ello es posible ampliar la

interacción, el dialogo, las movilizaciones y el consecuente desarrollo del uno Estado post-conflicto. Con su gran poder de influencia en las relaciones sociales se utilizados de manera adecuada pueden contribuir para el éxito de una misión.

Normalmente, la Sección de Información Pública utiliza los medios en promoción de los objetivos de la misión de paz en cuatro áreas específicas: para establecer un medio de comunicación libre e independientes en el país en el que está instalado, para informar a la población local con el fin de garantizar su apoyo a la operación paz, para informar a los componentes de su propia misión y para informar al público general sobre las medidas adoptadas y los progresos realizados con el fin de garantizar el apoyo de sus Estados miembros, e incluso facilitar la donación internacional para los programas que deberán llevar a cabo en el país.

La radio es un gran medio para el haitiano. Casi todas las familias tienen este dispositivo, capaz de transmitir la información y las formas simbólicas. Como los haitianos tienen la costumbre de escuchar la radio, esto significa un acceso más fácil a la población de la Misión. Hemos observado durante el estudio que el medio en el que la ONU más se centra es la radio.

La intervención de la operación MINUSTAH de la ONU se ha dado para reparar los graves problemas de desintegración del Estado, y la Misión, que continúa en actividad en los días actuales, tuvo que planear estrategias y acciones para alcanzar sus metas. Una misión de paz como esta, cuyo objetivo es “reconstruir” un Estado necesita de recursos eficientes como los medios de comunicación, que tienen una gran capacidad para influir en el entorno en que operan.

Uno de los grandes momentos que la comunicación social fue esencial fue el año más crítico de la operación, en 2010. Los casos de cólera y el terremoto tornaron necesaria una respuesta rápida para reducir al mínimo los impactos, y los medios de comunicación hicieron posible la rapidez y lo alcance necesario para ayudar a los haitianos durante la catástrofe y el brote.

En el terremoto, vimos la gran necesidad de las actividades de comunicación social para suministrar informaciones útiles. Los medios de comunicación han sido una herramienta esencial para el pueblo haitiano buscar personas; tener un techo, alimentación, salud, entre otros temas. Vimos en el caso del cólera, que este medio fue capaz de cambiar el comportamiento del haitiano en sus hábitos de higiene, una forma clave para reducir el riesgo de la enfermedad. Podemos concluir a partir del análisis de las actividades de este caso, que los medios fueron de suma importancia para la respuesta humanitaria.

El trabajo integrado de la Misión en diversas áreas de la sociedad hace con que la comunicación de los hechos para la población y la construcción de imagen junto a ella sea esencial para que pueda cumplir de forma adecuada su función, ayudar en la construcción de paz del Haití.

## Bibliografia

AGUILAR, S. L. C (2012). “Segurança pública e as operações de construção de paz pós conflitos armados”. Estudos sociológicos, Araraquara, v. 17, nº 33, pp. 429-455.

AGUILAR, S (2013). “Operaciones De Construcción De Paz: El Caso Del Haití”. Disponible en: <http://sociologia.studiobam.com.ar/wp-content/uploads/ponencias/514.pdf>. Acceso en 05 de junio 2013.

AGUILAR, S. L. C (2014). “As operações de paz como ferramenta para a construção da paz” en: (SALATINI, R.). Reflexões sobre a paz. Marília, Oficina Universitária; São Paulo, Cultura Acadêmica. pp. 101-119.

ARAÚJO, M. R. A. de. “A atuação das tropas de paz da ONU no Haiti”. Universidade de Fortaleza. Disponible en: [http://www.fa7.edu.br/recursos/imagens/File/direito/ic/iv\\_encontro/atuacaodastropasdepaz.pdf](http://www.fa7.edu.br/recursos/imagens/File/direito/ic/iv_encontro/atuacaodastropasdepaz.pdf). Acceso en 15 de junio de 2013.

BIGATÃO, J. P. “As Operações de Manutenção da Paz das Nações Unidas no pós Guerra Fria: o caso dos conflitos armados intra-estatais”. Disponible en: <http://www.arqanalagoa.ufscar.br/abed/Integra/Juliana%20P%20Bigatao%2013-08-07.pdf>. Acceso en 11 de junio de 2013.

BRASIL. Gabinete de Segurança Institucional; Secretaria de Acompanhamento e Estudos Institucionais (2005). “Palestra: Operação de Paz no Haiti”. Brasília, DF.

BRASIL. Ministério da defesa; Estado- Maior Conjunto das Forças Armadas (2013). “Manual de operações de paz”. MD34-M-02. 3. ed.. Disponible en: [http://www.defesa.gov.br/arquivos/File/doutrinamilitar/listadepublicacoesEMD/md34\\_m\\_02\\_manual\\_op\\_paz\\_3ed\\_2013.pdf](http://www.defesa.gov.br/arquivos/File/doutrinamilitar/listadepublicacoesEMD/md34_m_02_manual_op_paz_3ed_2013.pdf). Acceso en: 11 de octubre de 2013.

CAVALCANTE, F (jul/dec 2010). “As origens conceituais da construção da paz das Nações Unidas”. Univ. Rel. Int., Brasília, v. 8, n. 2, pp. 1-22.

CDAC Network (2012). “Participation of affected communities in humanitarian aid projects”. Disponible en: <http://www.cdacnetwork.org/public/resource/participation-affected-communities-humanitarian-aid-projects>. Acceso en 04 de marzo de 2013.

CDAC Network. “What we do- CDAC HAITI”. Disponible en: <http://www.cdacnetwork.org/public/about/cdac-haiti>. Acceso en 01 de febrero de 2013.

XAVIER, A. I. et al (2007). “A Organização das Nações Unidas”. Coimbra, HUMANA GLOBAL- Associação para a Promoção dos Direitos Humanos, da Cultura e do Desenvolvimento. Disponible en: [http://www.dhnet.org.br/abc/onu/onu\\_humana\\_global\\_onu.pdf](http://www.dhnet.org.br/abc/onu/onu_humana_global_onu.pdf).>. Acceso en 20 diciembre de 2013.

DPKO (2003). “Operations Handbook on United Nations Multidimensional Peacekeeping Operations”. New York, United Nations.

EARLY, E. A (2013). Research media- MINUSTAH. [mensaje personal] Mensaje recibida por: <minustah-mpio-deputy@un.org>. en: 11 nov. 2013.

FERNANDES, T. D. C.; OLIVEIRA, T. S.; SANTOS, V. M. S (2011). “A mídia em crises e conflitos internacionais”. Disponible en: <http://www.sinus.org.br/2011/press/downloads/unesco.pdf>. Acceso en 01 de marzo de 2013.

GAO, G. “Rádios Comunitárias, democracia e desenvolvimento”. Disponible en: <http://ips.org/ipsbrasil.net/nota.php?idnews=9164>. Acceso en 15 de febrero de 2013.

INFOASAIID (2012). “HAITI- Media and Telecoms Landscape Guide”. Disponible en: [http://www.infoasaid.org/sites/infoasaid.org/files/haiti\\_media\\_guide\\_final\\_211012\\_1.pdf](http://www.infoasaid.org/sites/infoasaid.org/files/haiti_media_guide_final_211012_1.pdf). Acceso en 15 de marzo de 2013.

INTERNEWS (2013). “When information is a lifeline: the Role of Local Media in Humanitarian Crises”. Disponible en: <http://www.internews.org/our-stories/news/when-information-lifeline-role-local-media-humanitarian-crisis>. Acceso en 02 de febrero de 2013.

INTERNEWS (2011). Haiti Earthquake - Internews opens Press Center at Hotel Montana in Port-au-Prince Marking First Anniversary. 2011. Disponível em: < <http://www.internews.org/our-stories/program-news/haiti-earthquake-internews-opens-press-center-hotel-montana-port-au-prince> >. Acceso em: 10 dez. 2013.

MAESTRELLI, R (2010). “Missão das Nações Unidas para a Estabilização do Haiti: avanços e desafios”. 78 f. Monografía (Bacharel) - Curso de Derecho, Departamento de Centro de Ciências Sociais e Jurídicas, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí. Disponible en: <http://siaibib01.univali.br/pdf/Rodrigo%20Maestrelli.pdf>. Acceso en 26 de abril de 2013.

MAIA, R.; CASTRO, M. C. P. S. (orgs.) (2006). “Mídia, esfera pública e identidades coletivas”. Belo Horizonte, Editora da UFMG, 247p.

NACIONES UNIDAS (2004). Consejo de Seguridad. Resolución 1542 de 2004. Disponible en: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=S/RES/1542\(2004\)&referer=http://www.un.org/en/sc/documents/resolutions/2004.shtml&Lang=S](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/RES/1542(2004)&referer=http://www.un.org/en/sc/documents/resolutions/2004.shtml&Lang=S). Acceso en 12 de noviembre de 2012.

NACIONES UNIDAS (2010A). Consejo de Seguridad. Resolución 1908 de 2010. Disponible en: <[http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=S/RES/1908\(2010\)&referer=http://www.un.org/en/sc/documents/resolutions/2010.shtml&Lang=S](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/RES/1908(2010)&referer=http://www.un.org/en/sc/documents/resolutions/2010.shtml&Lang=S)>. Acceso en 12 de noviembre de 2012.

NACIONES UNIDAS (2010B). Consejo de Seguridad. Informe S/2010/200. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=s/2010/200>. Acceso en 01 de diciembre de 2013.

NACIONES UNIDAS (2010C). Consejo de Seguridad. Informe S/2010/446. Disponible en <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=s/2010/446>. Acceso em 01 de diciembre de 2013.

NACIONES UNIDAS (2011A). Consejo de Seguridad. Informe S/2011/183. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=s/2011/183>. Acceso em 01 de diciembre de 2013.

NACIONES UNIDAS (2011B). Consejo de Seguridad. Informe S/2011/540. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=s/2011/540>. Acceso en 10 de diciembre de 2013.

NACIONES UNIDAS (2012A). Consejo de Seguridad. Informe S/2012/678. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=s/2012/678>. Acceso en 13 de diciembre de 2013.

NACIONES UNIDAS (2012B). Consejo de Seguridad. Informe S/2012/128. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=s/2012/128>. Acceso em 13 de diciembre de 2013.

NACIONES UNIDAS. “Operaciones de mantenimiento de la paz”. Disponible em: <http://www.un.org/es/peacekeeping/operations/early.shtml>. Acceso em 01 de junio de 2013 A.

NACIONES UNIDAS. “Formación de una nueva operación”. Disponible en: <http://www.un.org/es/peacekeeping/operations/newoperation.shtml>. Acceso en 10 de diciembre de 2013 B.

NACIONES UNIDAS (2013C). Consejo de Seguridad. Resolución 2119 de 2013. Disponible en: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=S/RES/2119\(2013\)&referer=http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/minustah/resolutions.shtml&Lang=S](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/RES/2119(2013)&referer=http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/minustah/resolutions.shtml&Lang=S). Acceso en 15 de noviembre de 2013.

NACIONES UNIDAS (2013D). Consejo de Seguridad. Informe S/2013/139. Disponible en: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=S/2013/139&referer=http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/minustah/reports.shtml&Lang=S](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/2013/139&referer=http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/minustah/reports.shtml&Lang=S). Acceso en 14 de diciembre de 2013.

NACIONES UNIDAS (2013E). Consejo de Seguridad. Informe S/2013/493. Disponible en [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=S/2013/493&referer=http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/minustah/reports.shtml&Lang=S](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=S/2013/493&referer=http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/minustah/reports.shtml&Lang=S). Acceso en 14 diciembre de 2013.

NELSON, A. SIGAL, I. ZAMBRANO, D (2010). “Media, Information Systems and Communications: Lessons from Haiti”. Miami, CDAC, Internews/Knight Foundation.

NETO, D. M. S (2012).”O BRASIL, O HAITI E A MINUSTAH” en (KENKEL, K. M.; MORAES, R. F. (org)). O Brasil e as operações de paz em um mundo globalizado: entre a tradição e a inovação. Brasília Patriota, Ipea, pp. 243-268.

OIOS (2011). “Internal Audit Division. Audit Report- Public Information function in MINUSTAH”. Disponible en: <http://usun.state.gov/documents/organization/167905.pdf>. Acceso en 10 de marzo de 2013.

ONU (2008). “Peacekeeping Operations Principles and Guidelines”. New York, Department of Peacekeeping Operations/Department of Field Support.

PALE, Ann Kite Yo (Let them speak) (2011). “Best Practice and Lessons Learned in Communication with Disaster Affected Communities”, Haiti, Infoasaid, BBc y Internews.

REVISTA VERDE- OLIVA (2009). Brasília, DF; Centro De Comunicação Social Do Exército, año 37, nº 202, especial, octubre 2009.

SANTOS, S. J (2010). “Media para a paz e peacebuilding: uma crítica à intervenção internacional”. Univ. Rel. Int., Brasília, v.8, n.2, p. 137-162, julio/diciembre 2010.

SEINTENFUS, R. “De Suez ao Haiti: a participação brasileira nas Operações de Paz”. Disponible en: [http://www.seitenfus.com.br/arquivos/Seitenfus\\_-\\_De\\_Suez\\_ao\\_Haiti.pdf](http://www.seitenfus.com.br/arquivos/Seitenfus_-_De_Suez_ao_Haiti.pdf). Acceso e 10 de diciembre de 2013.

SPURK, C (2002). “KOFF Media and peacebuilding- Concepts, Actors and Challenges”, Working Paper 1/02, Suiza, edictora swisspeace, 2002.

UNIC Rio de Janeiro. “Como funciona?”. Disponible en: <http://www.unicrio.org.br/conheca-a-onu/como-funciona/>. Acceso en 19 de junio de 2013.

UNITED NATIONS IN HAITI (2013). “Cholera in Haiti. An end in sight”. Disponible en: <https://dl.dropboxusercontent.com/u/7274169/UNhaitiCholeraBrochure20131216low.pdf>. Acceso en 01 de enero de 2014.

VOLCIC, Z.; DZIHANA, A (2011). “Introduction: Towards Peace Journalism” en (VOLCIC, Z.; DZIHANA, A ) Media and national ideologies- Analysis of reporting on war crime trials in the former Yugoslavia. Bosnia- Herzegovina, Sarajevo, 2011.