

La comunicación en la **protección**



Premisas de la comunicación

Premisa 1

- *Todo comunica*
(los silencios, los gestos y las palabras)

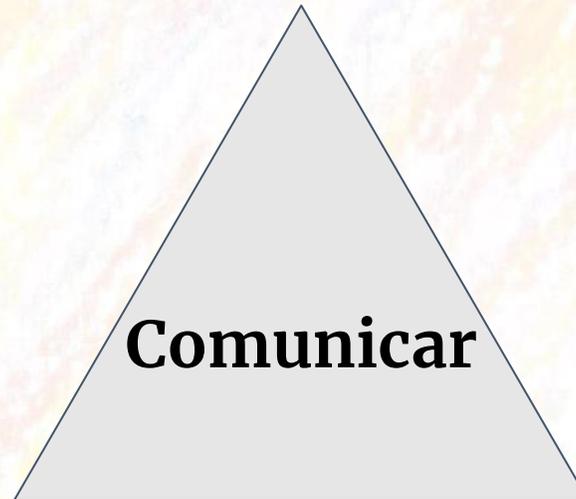
Premisa 2

- Lo que no se comunica *no existe*.



Objetivos de la Comunicación

Prevenir



Acompañar

Sanar



Premisas de la comunicación

- Podemos caer en el error de pensar que la comunicación sólo implica relatar o informar los hechos antes la prensa o los medios de comunicación.
- Desde la mirada misericordiosa tenemos que entender que la meta primera de la comunicación en estos casos debe ser: **sanar a las víctimas.**
- Es muy importante también el **conocimiento de la verdad y no tener miedo a la verdad.**
«La verdad los hará libres» (Jn 8,32)



Finalidad sanadora

- Ante delitos de abuso la **comunicación** debe ser principalmente **curativa** y secundariamente **explicativa**.
- Sin **sanación de las personas heridas**, no hay sanación comunicativa posible para la organización.
- Cuando se causa una herida, **el discurso** no resuelve la situación, pero **colabora**.
- **Pedir perdón** ante los errores permite reabrir la conexión emocional con la parte dañada y **reafirma el compromiso de sanar**.



Finalidad sanadora

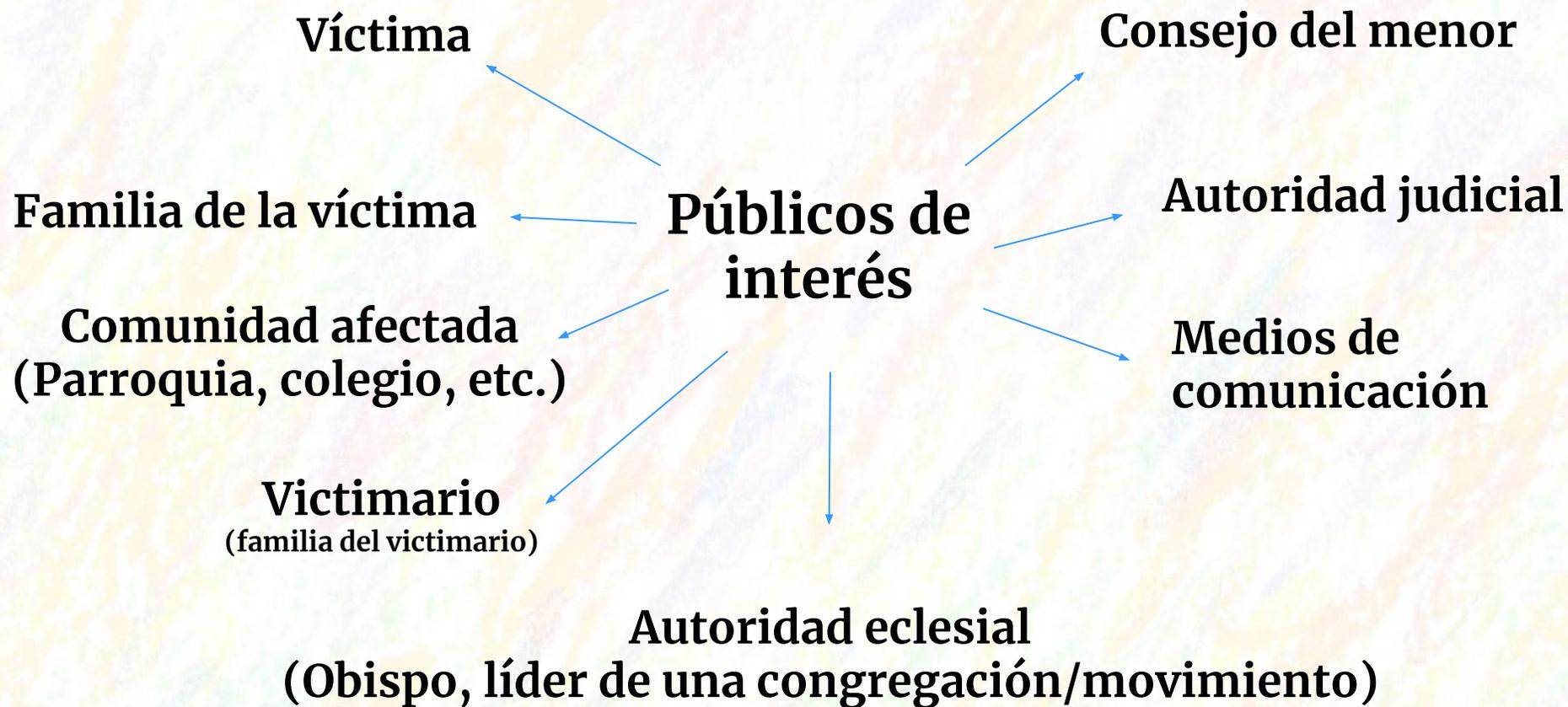
- **Las palabras y los gestos no son un resarcimiento material pero tienen un real efecto sanador y clarificador.**
- **Sin una acción reparadora, el proceso de comunicación pierde su consistencia.**

Fuente: La Comunicación de la Iglesia ante la vulnerabilidad: un marco teórico y una aplicación práctica para la gestión informativa de los abusos de menores.
Marco Carrogio, Pontificia Università della Santa Croce, Roma, Italia



Mapa de públicos en un caso de abuso

Ante un caso posible de abuso debemos identificar los públicos afectados a los que tenemos que tener en cuenta a la hora de comunicar.



La respuesta comunicativa

- Convocar a un equipo de crisis (abogado, médico, psicólogo, comunicador, etc.)
- Pensar antes de actuar.
- No actuar antes de tener los mensajes clave.
(**P**regunta = **R**espuesta + 1)
- Formalizar la respuesta institucional.
- Repudiar y explicar lo sucedido.
- Medidas de acompañamiento, de sanación y de reparación.
- Medidas de reforma.
- Principios operativos para la comunicación.



Fuente: “Historias para no dormirse”. Yago de la Cierva, Fundación Carmen de Noriega, Madrid.

La respuesta comunicativa

- En la fase comunicativa la clave está en asumir la gestión de la crisis con iniciativa.
- La velocidad de la reacción es clave.
- Cada público requiere un flujo de información propio.
- Elección del portavoz para cada público. Portavoz preparado.
- Dar información sin esperar a que la pidan.
- Usar gestos y símbolos.
- Elegir de los canales que se van a utilizar.



Fuente: “Historias para no dormirse”. Yago de la Cierva, Fundación Carmen de Noriega , Madrid, 2016

Enfoque integrado

- Estos casos deben afrontarse de **forma coordinada** entre las distintas disciplinas: jurídicos, psicológicos, espirituales y comunicativos.
- **Acción y comunicación** son dos caras de una misma moneda.
- Si la comunicación se aísla o se limita a la fase del discurso, quedaría reducida a **maquillaje**.

Fuente: La Comunicación de la Iglesia ante la vulnerabilidad: un marco teórico y una aplicación práctica para la gestión informativa de los abusos de menores.
Marco Carrogio, Pontificia Università della Santa Croce, Roma, Italia



Enfoque integrado

«Una correcta gestión comunicativa tiene en cuenta estos cinco verbos: investigar, escuchar, acompañar, reparar e informar».

«Un modo concreto de reparar, a parte de lo que establezca la justicia, es poner en marcha los mecanismos oportunos para que hechos similares no vuelvan a producirse».

Fuente: La Comunicación de la Iglesia ante la vulnerabilidad: un marco teórico y una aplicación práctica para la gestión informativa de los abusos de menores.
Marco Carrogio, Pontificia Università della Santa Croce, Roma, Italia

