

# La comunicación en la **protección**





# Premisas de la comunicación

## Premisa 1

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

## Premisa 2

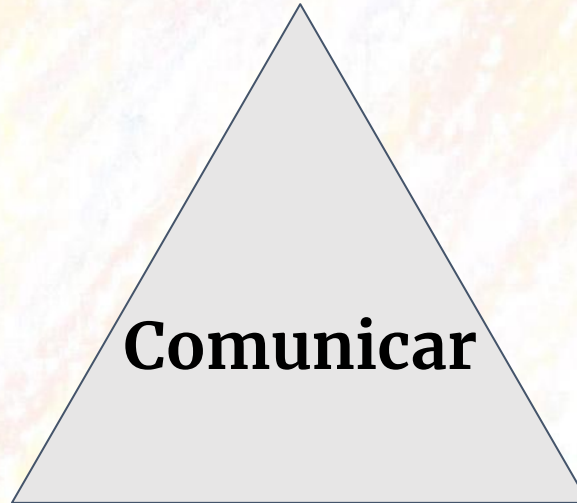
- Lo que no se comunica *no existe*.





# 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.**

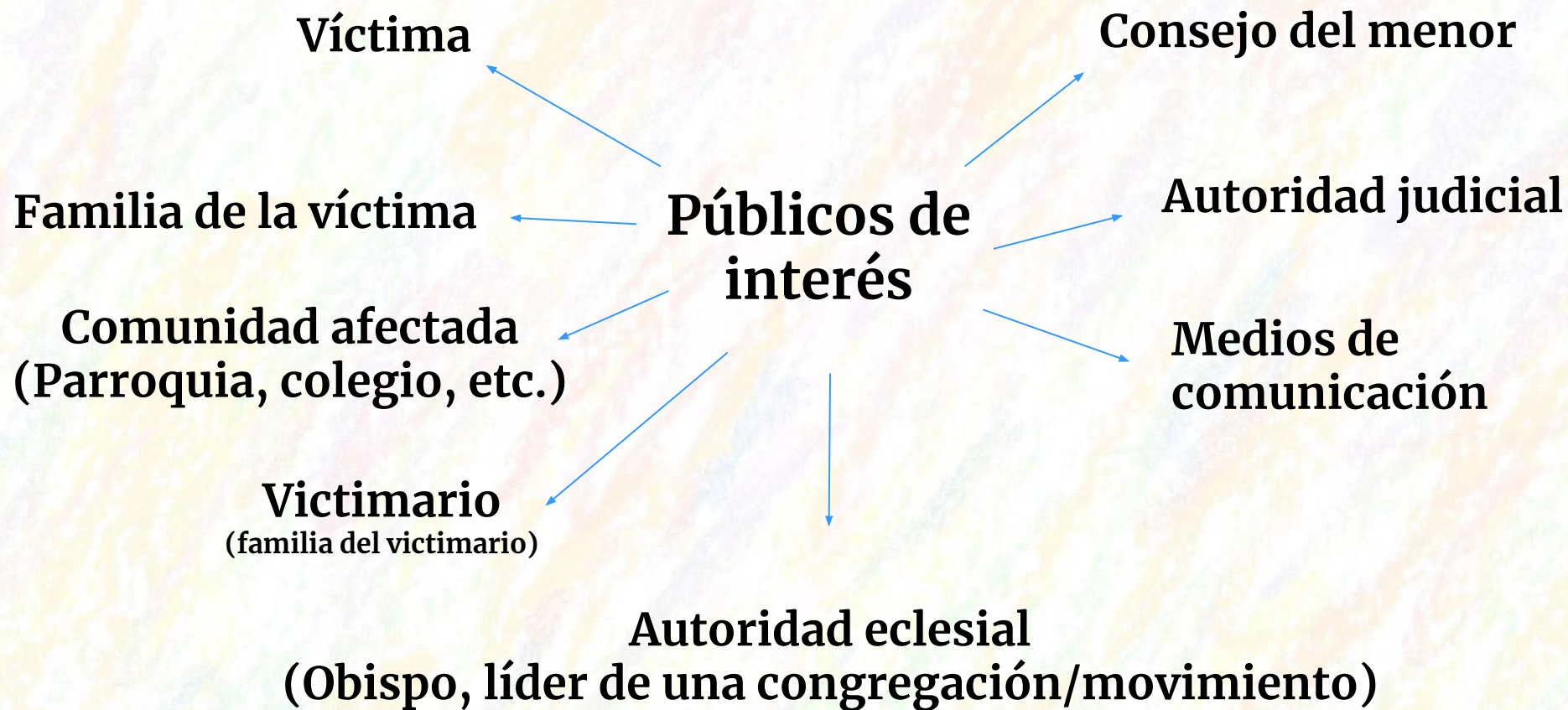
Fuente: La Comunicación de la Iglesia ante la vulnerabilidad: un marco teórico y una aplicación práctica para la gestión informativa de los abusos de menores.  
Marco Carrogio, Pontificia Università della Santa Croce, Roma, Italia





# 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

