

COMUNICACIÓN Y VULNERABILIDAD

BUENAS PRÁCTICAS PARA RESPONDER LA CRISIS DE LA IGLESIA

por Marc Carroggio



Marc Carroggio expone en el V Seminario de Comunicaciones de Iglesia en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Vulnerable viene del sustantivo latino *vulnus* (“herida”) y de la partícula *abilis* (“que puede”). Indica que algo o alguien “puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente”¹. Hablamos de ofensas, agravios, aflicciones, tormentos, contusiones en el cuerpo o en el espíritu. Extensivamente, este adjetivo indica una condición pasiva: la realidad de estar herido. “Existe una escala de discapacidad en la que todos ocupamos un lugar”², afirma Alasdair MacIntyre, uno de los autores que más ha reivindicado el reconocimiento de la vulnerabilidad de las personas —un “rasgo fundamental

¹ RAE, *Diccionario de la Lengua Española*, XXII ed. Espasa, Madrid, 1992.

² MacIntyre, Alasdair, *Animales racionales y dependientes*. Paidós, Barcelona, 2001, p. 91.

* El siguiente texto corresponde a una adaptación para *Humanitas* de una conferencia dictada por el autor en el V Seminario Comunicaciones de Iglesia: “Comunicar para reconstruir confianzas”, desarrollado en la Pontificia Universidad Católica de Chile los días 6 y 7 de mayo de 2019. La conferencia completa puede encontrarse en el sitio web www.humanitas.cl.

de la condición humana³— como aspecto central de la filosofía moral. Muchas veces las heridas causadas por una organización, o por alguno de sus miembros, pueden dejar una herida en la institución en cuanto tal.

“Es justo que, mientras el segundo Milenio del cristianismo llega a su fin, la Iglesia asuma con una conciencia más viva el pecado de sus hijos recordando todas las circunstancias en las que, a lo largo de la historia, se han alejado del espíritu de Cristo y de su Evangelio, ofreciendo al mundo, en vez del testimonio de una vida inspirada en los valores de la fe, el espectáculo de modos de pensar y actuar que eran verdaderas formas de antitestimonio y de escándalo”. (“Tertio Millennio Adveniente”).

¿Qué lugar ocupa la vulnerabilidad en la Iglesia y en su identidad? En su dimensión más espiritual, en cuanto cuerpo místico de Cristo, solemos asegurar con san Pablo que la Iglesia es “santa e inmaculada” (*Ef* 5, 27). Sin embargo, en su dimensión más visible, humana e institucional, comparte la *perfectibilidad* y la *falibilidad* con el resto de las organizaciones implicadas en la acción social.

El Catecismo nos recuerda que “todos los miembros de la Iglesia, incluso sus ministros, deben reconocerse pecadores”⁴. El mismo Jesús fue negado tres veces por su futuro vicario y vendido a la muerte por otro de sus doce colaboradores inmediatos.

En *Tertio Millennio Adveniente*, Juan Pablo II escribía:

Es justo que, mientras el segundo Milenio del cristianismo llega a su fin, la Iglesia asuma con una conciencia más viva el pecado de sus hijos recordando todas las circunstancias en las que, a lo largo de la historia, se han alejado del espíritu de Cristo y de su Evangelio, ofreciendo al mundo, en vez del testimonio de una vida inspirada en los valores de la fe, el espectáculo de modos de pensar y actuar que eran verdaderas formas de antitestimonio y de escándalo.⁵

Algunas de las imprecaciones más duras de Cristo permiten intuir que ya la Iglesia naciente debió de confrontarse con el flagelo de algún tipo de maltrato infantil: “Al que escandalice a uno de estos pequeños —leemos en san Mateo y en los otros sinópticos— más le valdría que le colgasen al cuello una piedra de molino, de las que mueve un asno, y lo hundieran en el fondo del mar” (*Mt* 18,6).

Comunicación institucional y abusos de menores

Con dos colegas de la universidad⁶ hemos seleccionado y analizado varias instituciones que han debido enfrentarse a sensibles casos de abusos sexuales. Entre ellas hemos podido encontrar algunos elementos comunes que

3 *Ibíd.*, p. 18.

4 Cfr. *Catecismo de la Iglesia Católica*, n. 827.

5 Juan Pablo II, *Tertio Millennio Adveniente*, n. 33. Vaticano, 10.XI.1994.

6 He trabajado esta reflexión con Rodrigo Ayude y Juan Pablo Cannata.

configuran una suerte de buenas prácticas profesionales, extrapolables a otras instituciones en cuanto a manejo de una crisis y reconstrucción de confianzas. Podríamos decir que estas instituciones coinciden en las siguientes actitudes:

Escuchar (primacía de las personas)

Primero, la escucha. Conscientes de su vulnerabilidad, estas instituciones han sabido poner la primacía de la persona a través de distintas acciones como tener canales de recepción de denuncias, establecer conversaciones personales con las partes implicadas, manifestación de cercanía y respeto por el dolor del otro, concentración en entender el punto de vista de la otra persona antes de intervenir, validación de la persona sin necesidad de convalidar automáticamente sus acusaciones y, finalmente, no confunden la denuncia con un ataque o un deseo de aprovecharse, más bien, se comprometen a ayudar del mejor modo posible.

Una actitud inicial de escucha facilita la colaboración. Von Hildebrand ha escrito: “No se puede decir, propiamente, que vivan quienes no tienen lágrimas para las cosas que requieren lágrimas”⁷. Para esta tarea, es preciso contar con personas “vivas”, capaces de llorar las heridas ajenas. Se trata de acoger con humanidad y con determinación, ayudándose por expertos en la materia. El camino más directo para escuchar y ser escuchado es “sintonizar con los sentimientos, y no solo con el intelecto”⁸. Escuchar es dar primacía a la persona.

“No se puede decir, propiamente, que vivan quienes no tienen lágrimas para las cosas que requieren lágrimas” (Von Hildebrand). Para esta tarea, es preciso contar con personas “vivas”, capaces de llorar las heridas ajenas.

Investigar (preeminencia de la verdad)

Luego, investigar, dándole preeminencia a la verdad. Quienes gestionan adecuadamente estos casos entienden que deben llevar con seriedad el proceso en todas sus fases, lo cual es la máxima garantía de respeto tanto para el denunciante como para el acusado⁹. La institución se comporta como la primera y más interesada en esclarecer la verdad.

Cuando el motor es la sincera búsqueda de la verdad, los mejores esfuerzos se centran más en la investigación y menos en la eventual publicidad del caso. El compromiso con la verdad se manifiesta en favorecer y respetar

7 Von Hildebrand, Dietrich; *The Heart*. St. Augustine's Press, 1996, p. 115.

8 Mastroianni, Bruno; *La disputa felice*. Franco Cesati Editore, Firenze, 2017, p. 89.

9 Algunos elementos que aseguran la calidad son: documentar la denuncia con firma del denunciado y, si es posible, de algún tercero que certifique la declaración; aplicar y documentar con agilidad los pasos del protocolo público, informar de los pasos que se van dando a las partes afectadas, etc.

Cuando el motor es la sincera búsqueda de la verdad, los mejores esfuerzos se centran más en la investigación y menos en la eventual publicidad del caso.

las investigaciones y procesos por parte de terceros (policía, fiscalía, tribunales, etc.); trabajar con otros expertos de la Iglesia en la gestión de casos difíciles y aprender de ellos; evitar hipótesis demasiado rápidas, y, finalmente, mantener la calma cuando los medios, en su función social de informar, difunden los hechos que se investigan, sin olvidar que el objetivo es la sanación y el refuerzo de los mecanismos preventivos. Cuando se

busca el bien del otro, las noticias de terceros tienen una importancia relativa, pues lo esencial sigue siendo esclarecer los hechos que generan la noticia.

En estos casos la verdad se abre camino progresivamente: los datos van llegando poco a poco. El peligro es ofrecer narraciones precipitadas a partir de los datos iniciales. Nunca se debe negar ni afirmar cosas de las que no se tiene certeza, más bien, guiarse por la prudencia, cuyo cimiento es el conocimiento de la realidad y no solo las buenas intenciones¹⁰.

La solidez de la investigación constituye el mejor plan de comunicación: dar cada paso del modo más serio posible y en coherencia con la propia identidad. Dando preeminencia a la verdad.

Acompañar (actitud pastoral)

Tercero, acompañar. Las instituciones que han gestionado adecuadamente estos casos han desarrollado una relación fluida con la persona afectada, con actitud pastoral: procurar que se sienta acompañada durante toda la investigación y asegurar que se le informe de los pasos más relevantes que se van dando. El arduo camino interior que ha supuesto comunicar los hechos requiere de una actitud empática para evitar que quien ha sido dañado se sienta *revictimizado* por lo que podría considerar una actitud burocrática o defensiva. Acompañar es el primer requisito para ayudarle a salir adelante.

El acompañamiento alcanza también, como es lógico, a la persona acusada, y se manifiesta en prácticas como el respeto de la presunción de inocencia, el ánimo a seguir con rigurosidad los protocolos previstos (es el mejor modo de respetar su derecho a la justa defensa), la invitación a colaborar en el esclarecimiento de los hechos o el acompañamiento humano y espiritual proporcionado a la gravedad de las circunstancias.

Destaca también una actitud de acompañamiento espiritual hacia el acusado, cuando se ha confirmado que su actuación constituye delito.

¹⁰ "La preeminencia de la prudencia—afirma Pieper—significa que de ninguna manera bastan las llamadas 'buenas intenciones' o los 'buenos propósitos' (...) El bien puede hacerlo solo aquel que sabe cómo están las cosas, aquel que conoce la realidad". Pieper, Josef; *La Prudencia. Morcelliana-Massimo*, Brescia, 1999, p. 31.

Este acompañamiento busca que el acusado comprenda y se arrepienta por el daño causado, afronte las sanciones o medidas disciplinarias con entereza, evite la desesperación, encuentre refugio en la infinita misericordia de Dios y reoriente su vida con esperanza, compunción y humildad.

Informar (enfoque abierto)

Cuando llega el momento de informar, las instituciones que han gestionado los casos analizados actúan con transparencia. Huyen de aquella mentalidad de quien quiere evitar el escándalo a toda costa, la que ha hecho tanto daño y que conduce a intentos de manipulación. Ante los casos de abusos verificados, la organización es, junto a la víctima, la primera en sentirse agredida en su identidad, y necesita pronunciarse públicamente sobre un modo de obrar que la hiere dentro y fuera, especialmente en algunos momentos más destacados del proceso¹¹. Estas instituciones encuadran la comunicación en el proceso de sanación y se ven movidas a pedir perdón y a fortalecer las medidas de prevención y creación de ambientes seguros¹².

Lo anterior es compatible con una reflexión responsable sobre el conflicto entre privacidad y difusión. A veces hay que reconducir dos situaciones opuestas: el temor de que un caso todavía no verificado trascienda a la opinión pública o, al contrario, las prisas por darle difusión como mecanismo de defensa. En esa disyuntiva, parece necesario: no precipitarse en informar, hacerlo cuando se tienen los datos completos y, a la vez, adecuarse al grado de publicidad que solicita el denunciante (en ocasiones piden difusión, otras veces solicitan expresamente el respeto de su privacidad: así actúa la Santa Sede, por ejemplo, cuando el Papa se encuentra con víctimas). Desde luego, siempre hay que adaptarse a la legislación vigente en cada caso o región (en algunos lugares, por ejemplo, se pide difusión en el momento mismo de la denuncia, en otros cuando concluye la investigación o el juicio). En suma, hay que determinar el punto de equilibrio entre lo que constituye el deber de informar y la exigencia ética de evitar la difamación, especialmente mientras el proceso está en desarrollo.

El arduo camino interior que ha supuesto comunicar los hechos requiere de una actitud empática para evitar que quien ha sido dañado se sienta 'revictimizado' por lo que podría considerar una actitud burocrática o defensiva.

¹¹ Tres momentos de especial notoriedad en los que puede ser conveniente ofrecer una comunicación informativa oficial son: una eventual filtración en cualquier momento (incluso, desconocida para la institución); la puesta en marcha de una investigación (la intención de la publicación es entonces, principalmente, invitar a la participación de posibles personas que puedan aportar ulteriores pruebas, cuando se presume que puede haber otros afectados); las conclusiones de una investigación y las medidas que tomará la institución.

¹² Sobre el nexo comunicación y sanación, cfr., por ejemplo: Alazraki, Valentina; "Comunicación: para todas las personas" (ponencia en el encuentro La protección de los menores en la Iglesia), Vaticano, 23.II.2019.

La apertura es transparencia: abrir las puertas, hacer que los diferentes interesados puedan verificar que lo que decimos es real y genuino¹³.

Reparar (respeto de la justicia)

En coherencia con el modelo realista de la comunicación que hemos descrito, las instituciones que reaccionan con responsabilidad ante los abusos no escatiman esfuerzos en resarcir el daño ocasionado por esos delitos.

Además de las compensaciones materiales y económicas que establezca en cada caso la justicia, un modo concreto de reparar es poner en marcha todos los mecanismos posibles para que esos hechos no vuelvan a producirse o, al menos, para que se atajen y denuncien lo antes posible. Una práctica de interés para conseguirlo es prestar atención a los protocolos de acción y protección que se siguen en áreas de mayor riesgo: actualizarlos, difundirlos, aplicarlos. Por esto, conviene desarrollar una positiva acción formativa e informativa sobre cómo actuar si se producen comportamientos inadecuados.

La reciente ley del Estado Ciudad del Vaticano sobre la protección de los menores y de las personas vulnerables¹⁴, por ejemplo, en sus artículos 8, 9 y 10, establece medidas de este tipo, como un “servicio de acompañamiento” y otro formativo sobre cómo identificar y prevenir estas ofensas entre los ciudadanos de este pequeño territorio.

Otro ejemplo interesante es el “decálogo para afrontar posibles casos de abuso sexual” promovido por la federación de escuelas religiosas católicas españolas. Cada centro escolar asociado lo distribuye entre profesores, alumnos y familias, además de estar al alcance de todos en la página web. Es un esfuerzo notable de decir tanto en un solo folio¹⁵.

El Papa Francisco expresa así en *Christus Vivit* la importancia de la consistencia: El Sínodo renueva su firme compromiso en la adopción de medidas rigurosas de prevención que impidan que se repitan, a partir de la selección y de la formación de aquellos a quienes se encomendarán tareas de responsabilidad y educativas. Al mismo tiempo, ya no hay que abandonar la decisión de aplicar las acciones y sanciones tan necesarias. Y todo esto con la gracia de Cristo. No hay vuelta atrás.¹⁶

13 Sobre el tema de la transparencia, cfr. Canadian Conference of Catholic Bishops, *Protecting Minors from Sexual Abuse*, Ottawa, 2018, pp. 69-70. Es uno de los documentos más completos: https://www.cccb.ca/site/images/stories/pdf/Protecting_Minors_2018.pdf

14 Francisco, *Legge n. CCXCVII sulla protezione dei minori e delle persone vulnerabili*, Vaticano, 26-3-2019. Aunque su ámbito de aplicación es sumamente reducido, no es arriesgado afirmar que puede interpretarse como parte de las nuevas buenas prácticas en esta materia, que están en proceso de compilación por parte de la Santa Sede, como se anunció después de la reunión sobre protección de menores organizada en Roma del 21 al 24 de febrero.

15 Se puede consultar en: <https://www.esuelascaticas.es/recursos>

16 Francisco, Exhortación apostólica post-sinodal *Christus Vivit*. Loreto, 25.III.2019, n. 97.

Y en la todavía más reciente Carta Apostólica *Vos estis lux mundi*, afirma:

Para que estos casos, en todas sus formas, no ocurran más, se necesita una continua y profunda conversión de los corazones, acompañada de acciones concretas y eficaces que involucren a todos en la Iglesia, de modo que la santidad personal y el compromiso moral contribuyan a promover la plena credibilidad del anuncio evangélico y la eficacia de la misión de la Iglesia.¹⁷

Este último punto pone en relieve la preeminencia de la acción. Así lo expone un estudioso de la confianza:

Las buenas palabras tienen su lugar. Declaran una intención, indican un modo de obrar. Pueden generar una enorme esperanza. Y cuando esas palabras son validadas por el comportamiento, aumentan la confianza de modo drástico. Pero cuando el comportamiento no sigue o no coincide con el mensaje verbal, las palabras acaban transformándose en retrocesos.¹⁸

“Las buenas palabras tienen su lugar. Declaran una intención, indican un modo de obrar. Pueden generar una enorme esperanza. Y cuando esas palabras son validadas por el comportamiento, aumentan la confianza de modo drástico”. (Stephen Covey)

La crisis de legitimidad que ha significado para la Iglesia la tragedia de los abusos de menores podría llevarnos a reflexionar sobre el valor de ciertos fracasos. Esta experiencia podría llevarnos a reconectar con el corazón del Evangelio. El Papa Francisco lo recordó en Chile durante su viaje, en enero de 2018: “Una Iglesia con llagas es capaz de comprender las llagas del mundo de hoy y hacerlas suyas, sufrirlas, acompañarlas y buscar sanarlas”, y así “pasar de ser una Iglesia de abatidos desolados a una Iglesia servidora de tantos abatidos que conviven a nuestro lado”.¹⁹

Actitudes propias de quien se siente vulnerable, como acompañar, indagar, reparar, prevenir, son las que pueden volver a vincularnos con los principios esenciales de nuestra identidad (el respeto por la dignidad de cada ser humano, el deseo de promover ambientes seguros para la juventud, el amor a la verdad), las que pueden curar heridas, purificarnos y llevarnos a un mejor servicio a todas las personas. **H**

17 Francisco; Carta Apostólica en forma de Motu Proprio *Vos estis lux mundi*. Roma, 7.V.2019.

18 M.R. Covey, Stephen; *The Speed of Trust: The One Thing that Changes Everything*. Free Press, 2018, p. 197.

19 Francisco, “Discurso en el encuentro con los sacerdotes, religiosos/as, consagrados/as y seminaristas”, Catedral de Santiago, Chile, 16.I.