



El poder de la humanidad

Consejo de Delegados del Movimiento Internacional
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

22 y 23 de junio de 2022, Ginebra

SÍNTESIS DEL SEMINARIO PRÁCTICO

Inversión en la comunicación: ningún riesgo, con grandes beneficios

Fecha y hora: 19 de mayo de 2022, 9:00 horas y 17:00 horas (CET)

Presidencia, facilitación, moderación: Verónica Pedrosa

Relatoras: Reeni Amin Chua (Federación Internacional) y Corinne Bahizi (CICR)

Oradores, panelistas, ponentes:

- Sra. Nena Stoilkovic, subsecretaria general, División de Relaciones Mundiales, Diplomacia Humanitaria y Digitalización, Federación Internacional.
- Sr. Sébastien Carliez, director, Departamento de Comunicación y Gestión de la Información, CICR.
- Sra. Hoda Abdel-Hamid, corresponsal internacional principal de la cadena Al Jazeera.
- Sr. Adam Johnston, consultor en materia de desarrollo institucional.
- Sra. Assel Tastanova, directora general, Media Luna Roja de Kazajistán.
- Sra. Patricia Rey González, funcionario, Comunicación Estratégica, CICR.
- Sr. Benoit Carpentier, director interino, Comunicación, Federación Internacional

Síntesis

No cabe duda de que el desarrollo de capacidades de comunicación sólidas en el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Movimiento), tanto en el plano local como mundial, reviste crucial importancia para el fomento de la confianza, la aceptación y la credibilidad a todo nivel.

Con el fin de lograr ese objetivo, los componentes del Movimiento deben canalizar el poder de la red de colaboración y aprovechar su presencia local, incluso si la consolidación de la marca distintiva no está exenta de retos en un mundo cada vez más complejo e interconectado.

Este seminario práctico, organizado en el marco del Consejo de Delegados, está orientado a favorecer el sentido del compromiso, el apoyo y la inversión por parte de los dirigentes del Movimiento para identificar y aplicar soluciones que fortalezcan las destrezas y los sistemas de comunicación en el Movimiento, particularmente en los planos local y nacional, y así mejorar el apoyo en favor de nuestro cometido humanitario.

Observaciones generales y aspectos destacados

Los oradores del CICR y de la Federación Internacional destacaron la importancia de la intensificación del fortalecimiento de la capacidad de comunicación en el Movimiento a fin de contribuir a la consolidación de las Sociedades Nacionales y, por ende, de un Movimiento más fuerte que goce de confianza por parte de las comunidades, los donantes, los asociados, los gobiernos, los medios de comunicación y el público. Asimismo, resaltaron la importancia de la comunicación en la protección y en

el mejor posicionamiento local y mundial del Movimiento, así como en el fortalecimiento de las actividades de obtención de fondos. El perfeccionamiento de las capacidades de comunicación permitiría, asimismo, anticipar, mitigar eventuales riesgos para la reputación e intervenir ante estos, además de los riesgos planteados por las tendencias, que incluyen la desinformación, en un mundo sujeto a intensa competencia en materia de visibilidad y a crecientes exigencias de mayor transparencia y mejor rendición de cuentas.

La señora Hoda Abdel-Hamid, corresponsal principal de la cadena Al Jazeera, destacó la reputación positiva del Movimiento entre los periodistas y los medios de comunicación. También subrayó la necesidad de que los componentes del Movimiento intensifiquen las actividades de comunicación sobre su misión y su mandato, mejoren la visibilidad y favorezcan el conocimiento de la labor que realizan, particularmente en tiempos de crisis.

En el seminario práctico se dieron a conocer los resultados de un reciente ejercicio de autoevaluación realizado por un consultor en desarrollo institucional con un grupo representativo de veinte Sociedades Nacionales, gracias al cual, se trazó un panorama de las fortalezas y debilidades en cuanto a comunicación en el Movimiento. Varias Sociedades Nacionales de cada región geográfica utilizaron un modelo de niveles de madurez para identificar y autoevaluar tres aspectos de sus capacidades de comunicación, a saber, las personas, los procesos y la tecnología. Los resultados denotan diversidad en cuanto a las capacidades de las Sociedades Nacionales. La correlación de los puntajes obtenidos en las distintas áreas revelaron la interdependencia que existe entre la estrategia y los procesos, entre las personas y la infraestructura y entre los equipos y la capacidad. Ello demuestra que la consolidación y la protección de la marca distintiva de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja permanecerá como una dificultad para muchos, a menos que se efectúen las inversiones pertinentes en el personal, las destrezas, la estrategia y los equipos.

También quedaron de relieve diversas oportunidades para una mejor colaboración entre las Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el CICR, entre otras, en la difusión de conocimientos y la incorporación de enseñanzas de manera colectiva y la identificación de apoyo financiero donde los recursos insuficientes suponen un obstáculo.

La señora Assel Tastanova, directora general de la Media Luna Roja de Kazajistán, expuso el caso de su organización, y explicó los procesos que llevaron a una Sociedad Nacional relativamente pequeña a mejorar con éxito los resultados en la obtención de fondos y a transformarse en asociada humanitaria predilecta en el país. La Sociedad Nacional logró su objetivo a través de un enfoque de comunicación más estratégico, una perspectiva clara, firme dirección, y apoyo y sentido de compromiso sólidos en el desarrollo de actividades de comunicación, convirtiéndolas en un aspecto fundamental de la estrategia, los sistemas y la estructura de la Sociedad Nacional.

Principales temas planteados

A continuación, figuran los riesgos y las consecuencias principales derivadas de la falta de destrezas y capacidades de comunicación adecuadas identificadas por los participantes.

- 1) **Consecuencias operativas:** falta de acceso y aceptación, incapacidad para ejecutar actividades y prestar apoyo a las personas vulnerables, colaboración deficiente y desconfianza por parte de las comunidades afectadas.
- 2) **Consecuencias en cuanto al apoyo en el cumplimiento de la misión del Movimiento:** pérdida de oportunidades de financiación y movilización de recursos, dificultad en la captación de nuevos voluntarios, pérdida de la integridad y falta de visibilidad.
- 3) **Consecuencias en cuanto a la percepción y la reputación:** falta de confianza, información errónea o tergiversación de la información, desconocimiento del mandato y los principios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (con la consiguiente confusión) y pérdida de influencia.

A continuación, se enumeran las principales soluciones relativas a la inversión en la comunicación identificadas por los participantes para análisis ulterior.

- 1) **Mejor coordinación:** coordinación más eficiente de los mensajes conjuntos y mayor congruencia en la elaboración de mensajes.
- 2) **Inversión en la capacidad de comunicación:** profesionalización del cargo de responsable de la comunicación, fomento del apoyo entre pares e intercambio de información sobre destrezas, fortalecimiento de planes estratégicos y destrezas esenciales e incorporación de la comunicación en el programa de desarrollo de las Sociedades Nacionales.
- 3) **Conformación de una plataforma o un grupo de trabajo específicos para coordinar la inversión y el fomento de capacidades en materia de comunicación:** establecimiento de una academia, un grupo de coordinación, o un centro de operaciones destinados a las actividades de comunicación en el Movimiento, organizar eventos periódicos para el Foro mundial sobre comunicación, impartir formación en materia de comunicación y establecer un sistema de formación para el personal.
- 4) **Sentido de compromiso por parte de las instancias de dirección:** incorporación de la comunicación como componente estratégico de la estructura de las Sociedades Nacional, asignándose un presupuesto específico a un departamento de comunicación autónomo.
- 5) **Elaboración de herramientas específicas:** una plataforma digital en medios sociales y una biblioteca de mensajes esenciales.

A continuación, figuran las Sociedades Nacionales que decidieron dedicar los próximos meses a la identificación de soluciones sostenibles para la inversión en la comunicación en el Movimiento.

- Cruz Roja Francesa - Sr. Laurent Amiard
- Cruz Roja Japonesa - Sr. Shinichi Matsuda
- Cruz Roja Húngara - Sra. Zsófia Cseri
- Cruz Roja Búlgara - Sra. Efrosina Stoycheva
- Media Luna Roja de Yemen - Sr. Jamal Altwaity
- Media Luna Roja de Yemen - Sr. Muhammad Ghazi
- Media Luna Roja Sudanesa - Sr. Elfadir Eltahir
- Cruz Roja Monegasca - Sr. Rindra Rakotomalala
- Cruz Roja de Filipinas - Sr. PJ Raquel
- Cruz Roja de Filipinas - Sra. Mikee Latores
- Cruz Roja de Filipinas - Sr. Joycel Vincent V Dabalos
- Cruz Roja de Filipinas - Sr. JP Lagado
- Cruz Roja Española - Sra. Belén Viloría
- Cruz Roja Británica - Sra. Teresa Goncalves
- Cruz Roja Sueca - Sra. Maude Froberg
- Cruz Roja Austríaca - Sr. Gerald Czech
- Cruz Roja de Saint Kitts y Nevis - Sr. De-Jon Liburd
- Cruz Roja Húngara - Sra. Alice Szél
- Media Luna Roja de Bangladesh - Sr. Mahmudul Hasan
- Cruz Roja Suiza - Sra. Katharina Schindler
- Cruz Roja Hondureña - Sra. Bessy Valle
- Cruz Roja Guatemalteca - Sr. Andrés Lemus
- Cruz Roja de Luxemburgo - Sr. Luc Scheer
- Cruz Roja Canadiense - Sra. Christine Pretto
- Cruz Roja Costarricense - Sr. José Mario Mora
- Cruz Roja Ecuatoriana - Sr. Diego Castellanos
- Cruz Roja Noruega - Sr. Geir Arne Bore
- Cruz Roja Libanesa - Sr. Nabih Jabr

Conclusiones y recomendaciones

Las Sociedades Nacionales plantearon numerosas ideas interesantes para la promoción de mejores inversiones en comunicación en el Movimiento, con miras a un análisis más detenido en los años siguientes. Los representantes de 23 Sociedades Nacionales aceptaron voluntariamente participar en un grupo de trabajo que examinará esas soluciones en los próximos meses. No obstante, en vista de que la mayoría de ellos son funcionarios de comunicación, el reto residirá en obtener el aval del proceso por parte de los dirigentes de las respectivas Sociedades Nacionales.