



UNHCR
ACNUR
La Agencia de la ONU
para los Refugiados

DIRECTRICES PARA UNA COMUNICACIÓN ÉTICA

Respeto
Sensibilidad
Empatía

RESUMEN EJECUTIVO

La importancia de la ética en las comunicaciones

ACNUR tiene el privilegio de que las comunidades le confíen sus historias, y es responsabilidad de la organización recibirlas y transmitir las con respeto y autenticidad, facilitando que las personas refugiadas, solicitantes de asilo, apátridas y otras desplazadas por la fuerza sean socios activos con la capacidad de contar su historia y de dar forma a una amplia narrativa de la manera que sea más apropiada para ellas.

En una comunicación ética, salvaguardar los derechos y el bienestar de las personas forzadas a huir pasa por entender las dinámicas de poder, prepararse para compartir la toma de decisiones editoriales y priorizar la representación equitativa de todas las personas.

Estos principios —y todo el conjunto de acciones que ACNUR implementará para integrar los en sus prácticas de trabajo— son directrices que permiten que los colegas que elaboran las comunicaciones y toman decisiones editoriales puedan aportar su talento, experiencia, creatividad y conocimiento al considerar no sólo cómo son recibidos los materiales de comunicación por las audiencias externas, sino también si estos son congruentes con las elecciones, preferencias y expectativas de las personas que protagonizan las historias.

Además, estos principios reflejan que ACNUR reconoce el cambio por el que atraviesan las comunicaciones mismas y las normas en torno a ellas. Nuestra prioridad es responder activamente a la discusión, que trata sobre las prácticas para recopilar y compartir historias, las narrativas más amplias creadas y la necesidad de un enfoque más ético en ambas.

Cuando contamos las historias de las personas por las que ACNUR trabaja, no las estamos contando al viento, sino que las incorporamos al entorno más amplio de los medios de comunicación, así como al contexto político local, regional y global. Para nuestras audiencias, estas historias sirven de fuente de información sobre un lugar o una situación, aunque también cumplan con nuestros objetivos específicos de comunicación.

No obstante, reconocemos que nuestras historias —las imágenes y las palabras que usamos— tienen el poder de crear opiniones a corto y largo plazo sobre las personas y los lugares. No queremos que nuestras comunicaciones creen la idea de que las personas forzadas a huir son diferentes o “distintas” a aquellas que ven sus historias ni que contribuyan a crear estereotipos, que son difíciles de cambiar una vez que se han arraigado como “verdad”, ni es nuestra intención presentar narrativas monolíticas sobre un grupo de personas, de forma que se las vea solo dentro del contexto de una parte de su experiencia vital.

En lugar de esto, nuestro compromiso es trabajar en colaboración con las personas forzadas a huir y comunicar nuestra humanidad compartida a través de nuestras circunstancias vitales, por diferentes que puedan ser.

Los principios aquí descritos fueron creados después de discusiones internas de colegas de toda la organización con personas que son o han sido refugiadas; luego de una revisión tanto de material interno como de directrices e investigaciones externas y pertinentes; y tras una etapa de redacción en la que se tuvieron en cuenta múltiples opiniones que reflejaban las distintas áreas de conocimiento experto y de prácticas de trabajo de ACNUR.

Principios de ACNUR para una comunicación ética



- 1. ACNUR dará prioridad al bienestar y a la seguridad física y mental de las personas forzadas a huir, por encima de cualquier otra consideración.**

Nuestras comunicaciones deben seguir el principio humanitario fundamental de “no causar daño”.

ACNUR ofrece protección y apoyo a las personas forzadas a huir, apátridas y otras personas, partiendo de sus necesidades y sin importar su identidad racial, religión, nacionalidad, opinión política y pertenencia a un grupo social determinado. Nunca prepararemos ni compartiremos una comunicación que consideremos que podría causar algún daño, ya sea ahora o en un futuro, y tomaremos medidas de salvaguardia para prevenir cualquier daño no intencionado que puedan causar nuestras comunicaciones. Estas decisiones se tomarán en colaboración con las personas forzadas a huir y apátridas, no en su nombre.

- 2. ACNUR garantizará una representación digna mediante la inclusión, como socios, de las personas forzadas a huir y apátridas en la toma de decisiones sobre la forma de comunicar sus historias.**

Reconocemos la experiencia, el conocimiento y el derecho de las personas forzadas a huir y apátridas para definir su propia narrativa, así como sus múltiples roles potenciales como audiencia, contribuyentes, portavoces y asesores.

3. Las comunicaciones de ACNUR buscarán activamente superar estereotipos dando prioridad a historias que muestran la visión de las personas forzadas a huir y apátridas.

Reconocemos que el sector humanitario ha contribuido a crear estereotipos sobre ciertos grupos de personas y lugares, que han tenido un impacto negativo; y que ha participado de una narrativa en la que el mundo se divide en salvadores y beneficiarios.

Creamos comunicaciones para compartir con todo el mundo las situaciones, asuntos y problemas que necesitan de la labor de ACNUR. En este sentido, buscaremos activamente desplazar la simplificación excesiva y la perpetuación de historias únicas sobre cualquier pueblo, contando historias más complejas y creando series de historias que permitan mostrar la complejidad de la vida de las personas.

4. Cuando trabajemos con socios externos y colaboradores de alto perfil, daremos prioridad al relato de historias como experiencia compartida.

Esto significa dar la oportunidad a las personas forzadas a huir y apátridas de amplificar sus propias historias contando con la experiencia de los socios y colaboradores de alto perfil, incluidos aquellos que ostentan títulos honoríficos de ACNUR, cuando defienden la labor de la organización y la causa en general.

5. Reconocemos el consentimiento informado como la pieza clave de una comunicación ética.

El consentimiento no es un formulario, sino que se trata de un proceso para que los participantes ejerzan su capacidad de elección, con un diálogo continuo antes, durante y después de que se cree y comparta el contenido que tenga en cuenta el posible desequilibrio de poder entre la persona que recopila el contenido y aquella que lo aporta.

6. ACNUR rendirá cuentas en términos de estas directrices.

Se le hará saber a todo el personal, a los aliados y a los socios de ACNUR que se espera que sus prácticas comunicativas se adhieran a estas directrices; y se les invitará a que se sumen para liderar, aprender e interactuar con otros actores para promover una mayor participación y comprensión de la comunicación ética.

Difusión de estos principios

Con el objetivo de difundir los aspectos prácticos y los procesos necesarios para hacer realidad estos principios en nuestro trabajo diario, hemos creado y seguiremos creando una guía integral y un conjunto de herramientas de trabajo que se enfocan en las siguientes áreas:

Toma de decisiones editoriales

En el trabajo ético, es clave crear procesos en los que se comparta el poder de tomar decisiones editoriales sobre qué historia se cuenta, cómo se cuenta, y a quién se incluye en la revisión y aprobación de la representación final.

En lugar de tomar decisiones en nombre de las personas forzadas a huir y apátridas, reconocemos que sólo ellas son las auténticas expertas en cómo contar su historia porque se trata de su propia experiencia vital y porque son ellas quienes deben ser capaces de elegir qué historia se cuenta, cómo y cuándo.

Estableceremos procedimientos que apoyen la búsqueda, agilización e inclusión de estas opciones. Estos procedimientos serán diferentes dependiendo de los distintos contextos en los que trabajemos, y utilizaremos diferentes herramientas y enfoques, pero siempre daremos prioridad a escuchar y actuar partiendo de las elecciones de las personas con las que trabajamos.

Consentimiento

Más allá de sólo asegurar que la persona colaboradora rellene un formulario, el consentimiento informado es un proceso por etapas que se desarrolla antes, durante y después de que una persona comparta su historia. Esto incluye garantizar que la persona comprende cuál es el propósito del proyecto de comunicación, cómo se usará su historia, y cuáles serán posiblemente las audiencias del contenido final. Asimismo, el consentimiento implica hacerle saber a la persona colaboradora que puede ayudar a decidir qué historia se cuenta y cómo, que puede decir no a cualquier cosa en cualquier momento y que puede retirar el consentimiento cuando ella lo desee.

Reconocemos, además, que el escenario evoluciona y que los contextos cambian; del mismo modo, sabemos que la visión y los riesgos de las personas colaboradoras también evolucionan y cambian. En estos casos, mostraremos respeto; reevaluaremos nuestros productos de comunicación con regularidad teniéndolo en mente; obtendremos nuevamente el consentimiento (de ser posible); y retiraremos contenido cuando sea necesario hacerlo o cuando una persona colaboradora lo solicite.

Las personas que generosamente comparten su tiempo, palabras e imágenes con ACNUR tienen derecho no solo a incidir en cómo contamos la historia y en cómo pensamos utilizarla, sino también a establecer sus elecciones dentro de este proceso.

El proceso de producción de materiales de comunicación

El proceso de compartir su historia permite a una persona ejercer su poder en términos de cómo será mostrado. Desde elegir el lugar en el que se sienta para contar su historia hasta expresar sus ideas creativas y poder ver el material final en el que aparece, estas decisiones y muchas más facilitan un proceso centrado en la persona colaboradora.

Nuestro compromiso permanente

Reconocemos que para difundir consistentemente estos principios y una guía más detallada que facilite su uso en las comunicaciones de ACNUR, es necesario hacer revisiones, modificaciones, cambios y adiciones, y comunicarlos a nuestro personal, socios y aliados. Nos comprometemos a hacer modificaciones cuando se estime necesario dadas nuevas circunstancias o experiencias, y garantizamos que habrá un proceso formal y regular de revisión de nuestro material para evaluar las áreas de reto y oportunidad.