Reflexiones y marcos de acción

17

La sensibilización que hacemos en Cáritas

Equipo de Sensibilización

Cáritas

Reflexiones y marcos de acción

17

La sensibilización que hacemos en Cáritas

Equipo de Sensibilización

Cáritas

Aprobado por el 259 Consejo General
el 14 y 15 de octubre de 2021

Primera edición: *2021*.

Edita:

Cáritas Española *Editores*

Embajadores, 162
28045 Madrid
publicaciones@caritas.es
www.caritas.es

Preimpresión e impresión:

Advantia Comunicación Gráfica, S. A.
Formación, 16.
P.I. Los Olivos
28906 Getafe (Madrid)

Depósito legal:

M. 37175-2021

ISBN:

978-84-8440-859-8

Índice

Presentación, por Vicente Martín Muñoz 7

Introducción 9

1. Nuestro punto de partida: la misión de Cáritas como Iglesia 11
- 1.1. La sensibilización en nuestras fuentes 17
- 1.2. Principios de la Doctrina Social que inspiran la sensibilización en Cáritas 23
- 1.3. En busca de la transformación social 24

2. La sensibilización: un arte que requiere estrategia 27
- 2.1. Qué entendemos por sensibilización 27
- 2.2. Qué necesitamos para sensibilizar 28
- 2.3. Qué buscamos al sensibilizar 29
- 2.4. Qué hacemos para sensibilizar: un plan para el cambio social 30
- 2.5. Fases de un plan de sensibilización y comunicación 31

3. Los actores de la sensibilización 33
- 3.1. Los agentes 33
- 3.2. Los destinatarios 35

4. Las campañas: plataformas para comunicar mensajes 39

5. Movilización ciudadana y trabajo en red 41

6. A modo de conclusión 43

7. Bibliografía 45

P Presentación

Vivimos en un tiempo de duelo contenido, de amenazas invisibles y de desánimo generalizado. La pandemia está afectando a todos, pero de manera especial a los más vulnerables. Venimos acumulando crisis: sanitaria, económica, social y política que van generando polarizaciones en estos ámbitos, así como en espacios tan concretos y determinantes de la vida pública como la educación, el empleo, la vivienda y la salud.

En este contexto, otros temas también urgentes, nos interpelan: la situación de las personas migrantes y la falta de voluntad política para afrontar de forma solidaria estos éxodos de seres humanos; o la de los países más pobres y la necesidad de impulsar la cooperación fraterna; o la situación grave que sigue originando el cambio climático y que nos alerta sobre la necesidad imperiosa de orientar nuestra tarea en forma de mensaje y acción hacia el fomento de la cultura del cuidado de las personas y de la casa común.

Los tiempos de crisis y de mayor dificultad nos brindan también grandes oportunidades para discernir y cambiar, para orientar nuestros pasos en nuevas direcciones que nos permitan recrear la vida, el amor y la justicia. El Papa Francisco desea que «tanto dolor no sea inútil, que demos un salto hacia una forma nueva de vida y descubramos definitivamente que nos necesitamos y nos debemos los unos a los otros» (FT 35). El individualismo no puede ser la respuesta, ésta solo puede venir por la vía de la amistad social y de la fraternidad universal (cf. FT 36).

Dada la importancia de acompañar e impulsar la sensibilización y comunicación en la Confederación Cáritas, presentamos este documento marco de sensibilización,

elaborado por el equipo de Sensibilización de Cáritas Española, en colaboración con el Nivel Técnico Mixto de Comunicación. Este marco se encuadra dentro de los documentos que dinamizan y aplican nuestro Modelo de Acción Social y recoge las líneas estratégicas que definen nuestro estilo de sensibilización y que queremos proyectar a la sociedad desde nuestras parroquias e Iglesias locales.

La sensibilización en Cáritas forma parte de su misión de anunciar el Evangelio, haciendo presente la Buena Noticia del amor de Dios a todos y siendo signo de ese amor encarnado entre los más pobres. Sensibilizar para anunciar y denunciar la verdad que viven las personas empobrecidas y motivar el compromiso de acompañar, cuidar y promover su dignidad y derechos.

«Ven y verás» (Jn 1, 46). La sensibilización invita a ir para ver y encontrar a las personas empobrecidas donde están y como son. Salir y «desgastar la suela de los zapatos» para estar con ellas, escucharles, recoger sus historias y tomar postura ante sus situaciones. El «ven y lo verás» evangélico es el camino más sencillo para conocer la realidad y la verificación más honesta de todo anuncio, porque para conocer es necesario encontrar, permitir que aquel que tengo de frente me hable, dejar que su vida me alcance. Ir a ver para no permanecer como espectadores externos. Por ello, este documento será útil y valioso si nos empuja a conocer la realidad que de otra manera no sabríamos, si pone en marcha conocimientos y relatos que de otro modo no circularían, si permite encuentros, que de otro modo no se producirían[1]. La buena noticia del Evangelio se difundió en el mundo gracias a los encuentros de persona a persona, de corazón a corazón. Por eso, Cáritas sabe que el bien común tiene mucho que ver con el corazón y con la Palabra.

En consecuencia, la sensibilización busca la transformación social de las personas que acompañamos, de la sociedad en la que vivimos y de la Iglesia que somos. Se trata de un proceso de conversión personal, comunitario, pastoral y social para abrir caminos de esperanza y hacer posible el sueño de una fraternidad universal.

Vicente Martín Muñoz
Delegado Episcopal de Cáritas Española

1 Cf. Papa Francisco, «Ven y lo verás» (Jn 1,46). «Comunicar encontrando a las personas donde están y cómo son», mensaje para la LV Jornada Mundial para las Comunicaciones Sociales 2021.

I Introducción

Este documento surge de la necesidad de definir unas líneas comunes que sirvan de marco para desarrollar la tarea de sensibilización que realiza Cáritas en el ejercicio de su misión, la opción preferencial por las personas más pobres y excluidas de la sociedad. Además de acompañar, sanar, rescatar, proveer y cuidar a las personas más vulnerables desde la defensa de su dignidad y de sus derechos, hay una tarea no menos importante que es la de acercar la realidad que viven estas personas a la comunidad cristiana y al resto de la sociedad para hacerla visible y cercana, para suscitar en el conjunto de la ciudadanía una respuesta de solidaria comunión e indignación ante la situación de injusticia y desigualdad en la que viven una gran parte de los habitantes del planeta, así como para desvelar las causas que dan lugar y provocan esta situación.

Facilitar este acercamiento mutuo entre realidad y ciudadanía es el primer paso para empezar a hablar de sensibilización, tarea que requiere de grandes dosis de creatividad para dar forma y pensamiento a contenidos, mensajes, imágenes, estrategias, campañas, y un largo etcétera que busca tocar el corazón de las personas, de la sociedad y de los diferentes ámbitos sociales, con el fin de provocar reacción en forma de empatía y solidaridad, valores constitutivos del ser humano social, que busca, como consecuencia, transformar actitudes y pensamiento, estilo de vida y opciones fundamentales para que se produzca un cambio de conciencia individual y colectivo capaz de generar un cambio social y restaurar el dolor que provoca la injusticia y la desigualdad.

En Cáritas creemos que la creatividad brota de la hondura del Espíritu capaz de tocar y transformar el alma de las personas, el único capaz de dar un vuelco al corazón de la sociedad y de las estructuras, sirviéndose, por una parte, del conocimiento y análisis profundo de la realidad social y precaria que viven

las personas en situación de exclusión; y por otra, del arte de sensibilizar a la población sutilmente y a fuego lento para alentar la capacidad de compasión y misericordia que habita en cada ser humano y que lo empuja a salir de sí mismo y a hacer posible el encuentro con Dios en las personas más pobres.

El camino de la sensibilización se anda de la mano de un talante concreto, de un estilo comunicativo cercano que invita a la fraternidad, que defiende la dignidad de todas las personas y sus derechos, sin dejar de incluir en su horizonte la lucha por la justicia y la transformación de las estructuras, que en frecuentes ocasiones requerirá el compromiso personal, comunitario y estructural para abordar procesos de incidencia política. «La comunicación tiene el poder de crear puentes, de favorecer el encuentro y la inclusión, enriqueciendo de este modo la sociedad. Es hermoso ver personas que se afanan en elegir con cuidado las palabras y los gestos para superar las incomprensiones, curar la memoria herida y construir paz y armonía. Las palabras pueden construir puentes entre las personas, las familias, los grupos sociales y los pueblos»[2].

El anuncio de la esperanza y la denuncia de la injusticia requieren caminos acompasados, estrategias compartidas, diseños orientados para conseguir el fin común. La sensibilización labra el terreno y lo abona, cuidando con mimo la siembra. Pero sin una estrategia de comunicación no se logrará que brote el fruto que permitirá cosechar la movilización de la ciudadanía y la transformación de las personas y, con ella, la incidencia para lograr cambiar pensamiento, leyes y estructuras.

En Cáritas, tenemos el reto de combinar estos elementos y garantizar una visión común y coherente de los mensajes, que vaya desde el anuncio a la denuncia profética, analizando, discerniendo, denunciando y actuando en todo momento ante las situaciones de pobreza, de injusticia, de marginación y vulneración de los derechos humanos, buscando siempre que las personas empobrecidas lleguen a ser sujetos agentes de su propia historia.

2 Francisco, «Comunicación y Misericordia: un encuentro fecundo», Mensaje 50ª Jornada Mundial para las Comunicaciones Sociales, 2016.

1 Nuestro punto de partida: la misión de Cáritas como Iglesia

Id por el mundo entero
y proclamad la Buena Noticia a toda la Creación[3].

Cuando hablamos de *misión* hablamos de aquello que nos mueve y nos hace emprender un proyecto, una iniciativa o un camino. Podríamos pensar que en Cáritas nos mueve principalmente la tarea que llevamos a cabo, la acción social, la defensa de la dignidad de las personas más pobres y vulnerables de nuestro mundo, tanto en nuestro territorio como en el resto de países del mundo, el acompañamiento de vidas y procesos de personas y la puesta en marcha de proyectos y oportunidades que sirvan a su desarrollo integral.

Sin embargo, además de la tarea, nuestra misión se fundamenta en la respuesta a la llamada personal y comunitaria que hace Jesús de Nazaret, *«id y anunciad a todos la buena noticia, id y proclamad la salvación a todos los pueblos de la Tierra»*, que se sustenta en una experiencia de amor y gratuidad, individual y colectiva, que lleva a sentir amor y compasión por las personas más débiles y sin protección. Esta respuesta se convierte así en misión apasionada por comunicar vida a los demás[4], y nos mueve a llevar a todos los lugares **el anuncio de la verdad** del Evangelio, en primer lugar a los más pobres para que les llegue el gozo del amor de Dios; e igualmente el **anuncio de la verdad que viven las personas más pobres** y que pasa desapercibida para una gran parte de la sociedad, por

3 Mc 16, 15.

4 V Conferencia General del Episcopado Latinoamericano y del Caribe, Documento de Aparecida (29 junio 20079, 360.

desconocimiento, por temor, prejuicios o estereotipos sociales; y el **compromiso** adquirido con ellas por acompañar, sanar, proteger y promover sus derechos y su dignidad. Es lo que Francisco llama *Iglesia en salida*, una nueva convocatoria que responde al mandato de Jesús de hace dos mil años: «Id y haced que todos los pueblos sean mis discípulos»[5].

Esta misión podemos concretarla de forma gráfica en cuatro acciones que dan forma al estilo de sensibilización que hacemos en Cáritas.

EVANGELIZAR

El papa Francisco, a través de su exhortación apostólica *Evangelii gaudium*, busca dar un nuevo impulso a la evangelización y a la presencia activa de la comunidad cristiana en el mundo, invitando a renovar el compromiso con la fe en Jesucristo y su mensaje. Es una llamada a acoger la Palabra de Dios en nuestra vida cotidiana y a ofrecerla como Buena Noticia desde la alegría del reconocimiento de que Jesús está vivo y se hace presente en medio de la comunidad cristiana y, a través de ella, en el mundo.

En este sentido, el anuncio de la buena noticia, evangelizar, consiste en continuar, en la historia de la humanidad, la acción, la práctica, la historia salvífica de Jesús que trata de hacerla vida y actualidad en sus gestos y opciones.

Francisco no solo nos invita a comunicar la alegría de la buena noticia, sino a vivirla y encarnarla.

Evangelizar en el campo social es *trabajar por la justicia y denunciar la injusticia*[6]. Además de realizar una labor *preventiva, curativa y propositiva* para orientar nuestra acción *desde la capacidad transformadora del Reino de Dios*, tenemos la misión de **anunciar** un mensaje de esperanza para toda la humanidad, creyentes y no creyentes, miembros de una sola familia *humana*[7]. Y por otra parte, tenemos la misión de realizar la denuncia profética de aquellas situaciones que impiden la libertad y derecho de cada persona a vivir con plena dignidad, «pero conviene aclarar que el anuncio es siempre más importante que la denuncia, y que esta no

5 Mt 28, 19.

6 *cf.* Comisión Episcopal de Pastoral Social, *La Iglesia y los pobres*, 46.

7 Benedicto XVI, Jornada Mundial del Migrante y del Refugiado, 2011.

puede prescindir de aquel, que le brinda su verdadera consistencia y la fuerza de su motivación más alta»[8].

Cáritas, que es la misma Iglesia, ha recibido *la misión de anunciar el Reino de Cristo y de Dios e instaurarlo en todos los pueblos, y constituye en la tierra el germen y el principio de ese Reino*[9].

La Iglesia se pone concretamente al servicio del Reino de Dios, ante todo, anunciando y comunicando el Evangelio de la salvación y constituyendo nuevas comunidades cristianas[10].

En palabras de Francisco, evangelizar es anunciar y hacer creíble la Buena Noticia que Jesús anunció y realizó entre los hombres, es *hacer presente en el mundo el Reino de Dios*[11]. «La propuesta es el Reino de Dios[12]; se trata de amar a Dios que reina en el mundo. En la medida en que Él logre reinar entre nosotros, la vida social será ámbito de fraternidad, de justicia, de paz, de dignidad para todos»[13].

La sensibilización en Cáritas se sostiene en el anuncio de este mensaje central de buena noticia, el amor a los pobres, un proyecto de vida para toda la Humanidad, y en el testimonio de esta experiencia, que es la acción sociocaritativa que se expresa en el trabajo por la justicia, la solidaridad con los más pobres y la acogida incondicional de cada persona, pilares fundamentales de la identidad de Cáritas.

SER SIGNO

La sensibilización en Cáritas parte de la llamada a ser signo en medio del mundo de ese amor de Dios que se manifiesta en Cristo, que entrega su vida voluntariamente por amor a todos sus hermanos y hermanas, los hombres y mujeres de todos los tiempos. Ser signo es reflejar y dar testimonio de esta experiencia: *Hablamos de Dios cuando nuestro compromiso hunde sus raíces en la*

8 JUAN PABLO II, *Sollicitudo rei sociales*, 41.

9 CONSEJO PONTIFICIO JUSTICIA Y PAZ, *Compendio Doctrina Social de la Iglesia*, 49 (DSI en adelante). *Lumen gentium*, 5: AAS 57 (1965).

10 DSI 50.

11 FRANCISCO, *Evangelii gaudium,* 176.

12 *cf.* Lc 4, 43.

13 EG, n.180.

entraña de nuestro Dios y es fuente de fraternidad; cuando nos hace fijarnos los unos en los otros y cargar los unos con los otros; cuando nos ayuda a descubrir el rostro de Dios en el rostro de todo ser humano y nos lleva a promover su desarrollo integral; cuando denuncia la injusticia y es transformador de las personas y de las estructuras.[14]

La comunidad de creyentes, la comunidad humana, está llamada a adherirse a la búsqueda de la justicia para todas las personas. «Quien no practica la justicia, o sea, quien no ama a su hermano, no es de Dios»[15]. Partimos de la certeza de que somos hijos e hijas de Dios. Él nos amó primero. «Amaos los unos a los otros». La experiencia de ser amados por Dios posibilita que nos amemos como hermanos y nos impulsa a constituirnos en pequeñas comunidades de vida y fraternidad, comprometidas con la justicia, que se concreta en:

- el *acompañamiento* de las personas más vulnerables, posibilitando un verdadero encuentro entre hermanos, que comparten sueños y esperanzas;
- la *dinamización del tejido social*, promoviendo la creación de comunidades acogedoras, fraternas e inclusivas en las parroquias y barrios;
- la *denuncia* consciente y concreta de las situaciones de injusticia y desigualdad en el entorno más cercano, ampliando la mirada universal a otros rincones del mundo;
- el *anuncio* de propuestas de mejora y esperanza para las personas y la sociedad en su conjunto, como alternativa a un modelo social injusto y poco solidario.

La vocación profética del compromiso cristiano se hace signo cuando entrelaza la caridad y la dimensión sociopolítica de las relaciones humanas para impulsar una caridad comprometida con la realidad de las personas más pobres, recordar y rescatar sus derechos, analizando causas y proponiendo alternativas que transformen de forma efectiva la vida de las personas.

14 Aportación de Caritas Internationalis al Sínodo sobre la Nueva Evangelización para la transmisión de la fe (2012).

15 1Jn 3, 10.

EDUCAR PARA TRANSFORMAR

Cáritas desarrolla su misión de **educar y sensibilizar** en valores promoviendo la solidaridad como un estilo de vida[16]. Esta solidaridad la entiende como una vinculación con el todo humano y con una conciencia ecológica profunda que puede y debe ser propuesta a todos los seres humanos independientemente de sus creencias.

La transformación de la sociedad requiere incidir en las conciencias de todas las personas para ir logrando un cambio de conductas y hábitos dirigidos a la consecución del bien común universal, en el que erradicar la pobreza en el mundo se convierte en uno de los objetivos prioritarios.

La sensibilización debe dotarse de un proceso pedagógico y formativo claro y definido, bien adaptado a las necesidades y realidad de las personas que van a ser sensibilizadas.

Cáritas siempre se ha planteado una formación experiencial, liberadora y transformadora, cuya función principal es hacer personas libres y autónomas, protagonistas de su propio proceso (…), capaces de analizar la realidad que les rodea, participando en ella y transformándola. Una formación que cree en la persona como sujeto, capaz de intervenir para cambiar la realidad[17].

Este proceso debe incluir el discernimiento como herramienta imprescindible de la sensibilización y la transformación personal y comunitaria. Como personas cristianas estamos invitadas a reconocer la llamada del Señor que nos interpela para examinar lo que hay dentro de nosotras, deseos, angustias, temores, búsquedas, y lo que hay fuera, los signos de los tiempos, así como nuestra actuación para quedarnos con lo bueno, con lo justo, con lo que Dios desea (*cf.* 1 Tes 5, 21), de tal manera que no hagamos nuestra caridad, sino la que Dios desea y los pobres necesitan[18].

En palabras del jesuita Darío Mollá, los procesos de formación, extrapolables a los procesos pedagógicos de sensibilización en Cáritas, deberían tener en cuenta el discernimiento como:

16 Modelo de Acción Social (*MAS*), Cáritas, p.33.

17 *Documento marco sobre la formación en Cáritas,* p.20.

18 *cf.* Francisco, *Gaudete et exultate,* 168.

- ejercicio de atención constante y en profundidad a la realidad sobre la que tenemos que incidir;
- permanente autoexamen de nuestras actitudes en el servicio a los pobres y de coherencia entre lo que proclamamos y comunicamos, y aquello que vivimos y hacemos;
- evaluación de las decisiones que vamos tomando y el efecto que tienen sobre las personas que acompañamos, con el fin de mejorar nuestro servicio y creatividad.

CONSTRUIR COMUNIDAD

Se trata de crear o promover un **tejido social solidario**, de ir construyendo una sociedad más consciente y responsable de sus problemas[19], donde el pensamiento y acción de Cáritas pone el foco en el desarrollo comunitario; es decir, en todo aquello que potencialmente mejora el bienestar de las personas desde la salud, la calidad de vida o la inclusión social, tal y como expresa el *Marco de acción en los Territorios*[20]. Este desarrollo supone despertar y fortalecer el trabajo en red por el bien común, las conciencias personales y las relaciones, de forma que ejerzan de motor de cambio y transformación de la sociedad.

Desde esta vocación por todo lo que concierne a la persona como ser humano que es y miembro de la comunidad o familia humana universal que vive en la misma Casa Común, la acción de Cáritas busca construir y facilitar zonas liberadas, espacios de dignificación, auténticos oasis en medio del desierto de la pobreza e injusticia, no como lugares de aislamiento y confort, sino como verdaderas semillas que ponen de manifiesto el germen de que sí es posible construir otro mundo, otra persona y otras relaciones entre las personas, y de las personas con su hábitat y el resto del Universo.

19 *cf.* Renes, V. 2004. «Criterios y objetivos para la calidad de la intervención social». Documentación Social, n.o135, págs. 31-32.

20 *Marco de acción en los territorios* (*MAT*), Cáritas, p. 41.

1.1. La sensibilización en nuestras fuentes

Es necesario tomar conciencia del papel fundamental que juega la sensibilización en la misión de Cáritas y de todas las personas que, de una manera u otra, forman parte de esta gran red familiar. Para ello, vamos a realizar un recorrido por diversos documentos de referencia y por los ejes fundamentales de nuestra identidad.

• *LA PERSONA Y LA COMUNIDAD EN EL CENTRO DE NUESTRA ACCIÓN*

El *Modelo de Acción Social* (en adelante, *MAS*) pone a la persona como centro de la acción social: «La persona, en tanto poseedora de la máxima dignidad posible, en tanto ser integral y social y en proceso de hacerse en la sociedad y de hacer sociedad, se torna en eje y centro fundamental de nuestra acción»[21].

«La persona ha de tener un papel activo, participativo y protagonista en el proceso de hacer sociedadcomunidad mediante la generación de lazos y vínculos auténticamente humanos. Ser persona es hacer»[22]. Esto se debe a que somos sujetos en desarrollo, colaboradores de Dios en hacer posible la Creación.

Como consecuencia, «la sociedad está en proceso de hacerse. La dimensión comunitaria de la sociedad humana es un proyecto que no está acabado»[23].

Sensibilizamos a personas sobre lo que le ocurre a otras personas, buscando el origen, las causas, los medios para poder cambiar las situaciones que les impide alcanzar y disfrutar de una vida digna, y todo ello a través de un proceso permanente y continuado de toma de conciencia y transformación personal.

• *LA DIGNIDAD HUMANA Y LOS DERECHOS FUNDAMENTALES*

La sensibilización social pasa por propiciar y crear encuentros en los que se establezca un diálogo generador de comprensión y entendimiento entre las personas que viven la situación de exclusión y quienes facilitan y dinamizan la integración y normalización de sus vidas.

21 *MAS*, p. 13.

22 *MAS*, p. 15.

23 *MAS*, p. 15.

Es imprescindible que todas las personas puedan disfrutar de los derechos humanos que les corresponden. Se trata de impulsar y trabajar por el desarrollo integral de todas las personas, favoreciendo y encauzando su participación.

Pablo VI nos recuerda que la solidaridad proporciona a los derechos humanos el verdadero sentido de la justicia: «El Evangelio, al enseñarnos la caridad, nos inculca el respeto privilegiado a los pobres y su situación particular en la sociedad: los más favorecidos deben renunciar a algunos de sus derechos para poner con mayor liberalidad sus bienes al servicio de los demás. Efectivamente, si más allá de las reglas jurídicas falta un sentido más profundo de respeto y de servicio al prójimo, incluso la igualdad ante la ley podrá servir de coartada a discriminaciones flagrantes, a explotaciones constantes a un engaño efectivo. Sin una educación renovada de la solidaridad, la afirmación excesiva de la igualdad puede dar lugar a un individualismo donde cada cual reivindique sus derechos sin querer hacerse responsable del bien común»[24].

- *EL ANUNCIO QUE INTERPELA*

Nuestra acción anuncia que Dios tiene un proyecto para la Humanidad, que nos hace hijos y hermanos. El *Modelo de Acción Social* desgrana este anuncio en tres acciones imprescindibles para que este proyecto sanador y salvador se haga realidad en todos los tiempos:

- **Desvelar**: sacar a la luz y poner de manifiesto las situaciones de injusticia, opresión, sufrimiento y explotación de las personas más pobres y vulnerables.
- **Encarnar**: estas situaciones adquieren rostros concretos, vidas de personas con nombre e historia propias que se convierten en sí mismas en testimonio de la inequidad que existe en el mundo y se convierten en portavoces y protagonistas de la denuncia profética.
- **Proponer**: se trata de ofrecer valores y acciones alternativas al modo de hacer y de ser injusto, para acercarnos a la propuesta del plan de Dios para la Humanidad, un proyecto de esperanza y de vida para todos.

24 PABLO VI, *Octogesima adveniens*, 23.

La sensibilización anuncia y busca interpelar la conciencia de las personas, muchas veces adormecida por la realidad superflua y consumista que define nuestra época.

- *LA ANIMACIÓN DE LA COMUNIDAD*

Animar la acción sociocaritativa de las comunidades eclesiales es una tarea de toda la Iglesia en la que Cáritas ha de jugar un papel esencial, trabajando para que estas asuman su parte de responsabilidad. Así lo expresa nuestro *Modelo de Acción Social*[25] que, además, nos invita a poner todos los medios a nuestro alcance para que la comunidad se sienta implicada y participe de forma responsable y activa en la mejora de nuestro mundo.

La caridad que es una dimensión esencial de nuestra vida cristiana y eclesial, nos compete a todos de forma particular y a toda la comunidad. «En la Iglesia de hoy debemos adquirir una *conciencia más honda* de esta misión recibida del Espíritu Santo para dar testimonio de la misericordia de Dios. Se trata de un deber de toda la comunidad, y no solamente de unos pocos especializados»[26].

El agente de la acción de Cáritas es la comunidad cristiana entera, que en diálogo con otros, construye comunidad y evangeliza su entorno y más allá de sus fronteras, con una mirada global y universal, saliendo a la periferia de los caminos para promover la justicia y el bien común.

También el *Modelo de Cooperación Fraterna* nos urge a constituirnos como *Iglesia en salida* para dar paso a generar procesos de animación en la comunidad, formando y cuidando a los agentes de la caridad, e implicando a toda la comunidad a través de la sensibilización, la participación y la formación para que tome conciencia de su responsabilidad en el servicio de la caridad[27], no solo mejorando la calidad profesional, sino procurando la *formación del corazón*[28].

De esta forma, las comunidades se transforman en lugares de testimonio y anuncio del Evangelio, pequeños oasis de fraternidad donde el encuentro, el

25 *MAS,* p. 39.

26 *cf.* Iglesia servidora de los pobres, 54.

27 *Modelo de Cooperación Fraterna,* p. 31.

28 BENEDICTO XVI, *Deus caritas est,* 2005, 31a.

perdón y la celebración son expresión de la buena noticia. Respaldados por la comunidad, somos enviados a ser presencia de Dios en el mundo.

- *DIMENSIÓN TRANSFORMADORA*

El objeto de la sensibilización es la transformación personal y social con el fin de alcanzar el desarrollo integral. Como ya decía Pablo VI, *apostar por el desarrollo integral implica trabajar, también, por el cambio de las estructuras*[29]. El *Marco de Acción en los Territorios*[30] (*MAT*) lo explica de la siguiente manera: «Trabajar en pos del cambio de estructuras no supone despreciar ni dejar de lado las actuaciones más urgentes de atención a las personas que están en necesidad, pero estas actuaciones no pueden ser un refugio. Trabajar en pos del cambio de estructuras significa enmarcar esas acciones urgentes en su contexto social, en las causas estructurales y consecuencias que provocan tanta inhumanidad, y convertir esa reflexión y ese conocimiento en denuncia social y exigencia política. *No acusaciones a personas, sino denuncia profética contra la injusticia. Jesús se enfrentó con todas las autoridades e instituciones políticas: Herodes, Pilatos, Sanedrín, los partidos de los fariseos y saduceos; se empeñó apasionadamente por la justicia (es más, por la caridad que supera a la justicia) y quiso cambiar el mundo. Y trabajó por ello desde el reino del amor*[31].

Francisco actualiza la dimensión transformadora de la caridad y nos urge a combatir la pobreza en sus causas: «Mientras no se resuelvan radicalmente los problemas de los pobres (…), atacando las causas estructurales de la inequidad, no se resolverán los problemas del mundo»[32].

- *LA SENSIBILIZACIÓN PARA ACOMPAÑAR PROCESOS PERSONALES Y COMUNITARIOS DE DESARROLLO INTEGRAL*

Sensibilizamos y acompañamos a personas concretas que, a su vez, forman parte de colectivos más amplios, de sociedades a las que pertenecemos y que, a su vez,

29 PABLO VI, *Populorum progressio*, 14.

30 *MAT*, p. 33.

31 MARTINI, C.M., y SPORSCHILL, G. (2008): *Coloquios nocturnos en Jerusalén. Sobre el riesgo de la fe.* Madrid: San Pablo.

32 EG, 202.

como consecuencia de la interacción, nos devuelven —como si de un espejo se tratase— el reflejo de una realidad que nos sensibiliza y transforma.

La realidad es el espacio donde Dios se revela a la humanidad, dice el *MAS*. Es el espacio que concurre, en el aquí y ahora, en un momento histórico concreto. «Es el único del que disponemos y en el que hemos de construir»[33]. «En la realidad podemos acoger al otro o podemos negar la posibilidad de desarrollo a otras personas. La realidad es el espacio natural donde leer *los signos de los tiempos*. En ella se escucha la voz de Dios, que ha oído el clamor de su pueblo y ha bajado a liberarlo, recomponiendo su Alianza»[34].

De modo similar se recoge también en el *MAT*: «Este acompañar personas nos saca fuera e implica trabajar con otros para hacer frente a nuestra propia realidad, que ya no es la del pobre, sino de la comunidad, que es local y es global. Necesitamos regenerar vínculos entre las personas, construir comunidad, a la vez que debemos mejorar la comprensión de la dimensión estructural, de la realidad del territorio —hoy interrelacionada a nivel global— y sus decisiones políticas y económicas: este es el sentido que el *Modelo de Acción Social* plantea cuando nos sitúa «inmersos en una realidad» en la que hemos de participar implicándonos, acompañando, proponiendo, denunciando y generando esperanza»[35].

Desde esta perspectiva, promover la caridad y el enfoque comunitario en nuestra acción social se convierten en ejes fundamentales de nuestra acción que pasan por correr el riesgo del encuentro con el otro y tener la valentía de acogerlo y acompañarlo en el camino de su propio desarrollo[36]. Y es que de este modo cerramos el círculo para concluir como empezábamos, con las palabras del *MAS*[37] que nos dice que la persona debe tener un papel activo, participativo y protagonista en la construcción de la sociedad, mediante la generación de vínculos humanos. Porque construir sociedad es generar y reforzar esos vínculos para que la acogida abarque a todas las personas. Así, nadie queda fuera.

33 *MAS*, p. 23.

34 *MAS*, p. 24.

35 *MAT*, p. 34.

36 *Cfr.* Altaba Gargallo, V. (2017): *Retos que se nos plantean en la acción caritativa y social.*

37 *MAS*, p. 15.

Esto supone un trabajo educativo, potenciador de la participación y del trabajo en red, que busca mejorar y optimizar las condiciones de vida de la comunidad y de los sujetos que en ella habitan, utilizando y potenciando sus propios recursos[38].

- *LA SENSIBILIZACIÓN COMO HERRAMIENTA DE PARTICIPACIÓN EN LA VIDA PÚBLICA*

El *MAT* hace referencia a la necesidad de actuar, como Iglesia, anunciando al mundo la Buena Nueva a los pobres, la liberación de los oprimidos y la alegría de los afligidos. La realidad de violencia y opresión de tantas personas a causa de los sistemas injustos que rigen el mundo hace necesaria la esperanza que ofrece una Iglesia concienciada de su vocación de presencia.

Para ello, los cristianos, como ciudadanos y discípulos, estamos llamados a participar en primera persona en la vida pública y a ejercer la caridad política en todas las dimensiones de la vida, en lo personal y en las relaciones sociales, económicas y políticas, animados y motivados por la fe y el seguimiento de Jesús.

«Es necesario que se muestre la caridad no solo como inspiradora de la acción individual, sino también como fuerza capaz de suscitar vías nuevas para afrontar los problemas del mundo de hoy y para renovar profundamente desde su interior las estructuras, organizaciones sociales y ordenamientos jurídicos. En esta perspectiva, la caridad se convierte en caridad social y política: la caridad social nos hace amar el bien común y nos lleva a buscar efectivamente el bien de todas las personas, consideradas no solo individualmente, sino también en la dimensión social que las une»[39].

En la *Doctrina Social de la Iglesia (DSI)* encontramos constantes referencias e invitaciones a este compromiso urgente y necesario ya que, procurando vivir con coherencia la fe integrada en la vida cotidiana, no podemos dejar de lado todo lo que concierne a la consecución de los derechos fundamentales y los deberes inherentes a todas las personas. «Los cristianos todos deben tener conciencia de la vocación particular y propia que tienen en la comunidad política; (…) estando así obligados a dar ejemplo de responsabilidad y de servicio al bien común»[40].

38 *MAT*, p. 42.

39 *CDSI*, 207.

40 *Gaudium et spes*, 75.

Es aquí donde la sensibilización cobra una importancia fundamental, en la medida en que es necesario *«prestar gran atención a la educación cívica y política (…) a fin de que todos los ciudadanos puedan cumplir su misión en la vida de la comunidad política»*[41]. La sensibilización debe contribuir a que las personas y el conjunto de la ciudadanía se sientan sujetos responsables de lo público y común.

1.2. Principios de la Doctrina Social que inspiran la sensibilización en Cáritas

Para terminar de dibujar y sentar las bases del estilo de sensibilización que realizamos en Cáritas, es necesario recoger los principios que la Iglesia propone para orientar las relaciones humanas y de la sociedad, y que deben inspirar en todo momento el talante de la sensibilización y comunicación que realizamos[42].

- La *subsidiariedad*: la persona debe ser la protagonista y responsable de su propio desarrollo, al igual que las comunidades que conforman el tejido social. La intervención del Estado debe servir para tutelar los derechos de las mismas, no para sofocarlos, manteniendo un justo equilibrio entre lo público y lo privado.
- La *participación:* la acción social exige la implicación de las personas y los territorios excluidos. Va más allá de la simple distribución y se basa en el empoderamiento de los mismos, asumiendo su historia particular y su futuro.
- La *solidaridad:* es uno de los principios de la DSI, que nos invita a incrementar nuestra sensibilidad hacia los demás, en especial hacia los que sufren. Esto nos permite asumir nuestra responsabilidad para con los demás.
- El *desarrollo integral:* se trata de promover el desarrollo de la persona abarcando todo su ser: las necesidades materiales y técnicas y, con igual intensidad, la dimensión espiritual y el anhelo de trascendencia.

41 Íbid 75.

42 CONFERENCIA EPISCOPAL ESPAÑOLA, *Instrucción Pastoral Iglesia servidora de los pobres,* 23-32.

- La *dimensión transformadora:* promover el desarrollo integral implica trabajar por cambiar las estructuras que lo impiden. Así, se transforma la realidad para abrazar al individuo y al colectivo, aquí y ahora.
- La *actitud profética:* nace de nuestra fe para anunciar desde la esperanza y denunciar las situaciones injustas. Eso implica un saber mirar y discernir con espíritu crítico, de manera que las medidas que se exijan estén al servicio de la persona y colectivos, pero, sobre todo, al servicio de los más empobrecidos.

Estos principios están y deben estar siempre presentes en nuestro ser y hacer, en nuestras formas de expresión, en nuestra comunicación.

1.3. En busca de la transformación social

Antes de abordar lo que es en concreto la sensibilización y cómo la llevamos a cabo, es necesario partir del presupuesto de que el camino para llegar a la transformación social es de largo recorrido. En Cáritas hacemos sensibilización para transformar el pensamiento y la conciencia ciudadana, y desde ahí, las estructuras de injusticia y desigualdad en estructuras de solidaridad y fraternidad. Se trata de un proceso de conversión personal, comunitario y social, que permea nuestra acción y nuestra presencia en la sociedad, que se comunica de unos a otros a través del **anuncio de la esperanza** —reflejando la forma de ser y hacer en lo cotidiano—, la **denuncia del incumplimiento de los derechos humanos** —elevando la voz para que todos escuchen lo que genera dolor y sufrimiento— y **tomando postura** —actuando de forma coherente y consecuente con los principios y valores que nos mueven—.

En este camino hacia la transformación social, la comunicación juega un papel primordial. Sensibilización y comunicación son dos caras de una moneda indivisible con un objetivo común: **involucrar** a las personas y al conjunto de poderes públicos y agentes sociales que integran nuestra sociedad para que se sumen de forma efectiva en la construcción de un modelo social más justo y equitativo para

todos. Esto es, «no se enciende una lámpara y se la pone debajo del celemín, sino en el candelero y alumbra a todos los que están en la casa»[43].

La buena noticia, su anuncio, debe ser mostrada, transmitida, comunicada e informada[44].

Pero, además, el cambio social que se pretende con este proceso de sensibilización y comunicación debe llevarnos progresivamente a impulsar procesos de incidencia política. La encíclica *Evangelii gaudium* nos urge a un cambio que *no puede esperar*: «Mientras no se resuelvan radicalmente los problemas de los pobres, renunciando a la autonomía absoluta de los mercados y de la especulación financiera y atacando las causas estructurales de la inequidad, no se resolverán los problemas del mundo y en definitiva ningún problema»[45].

Es necesario sensibilizar a la ciudadanía sobre la diversidad de causas que generan pobreza e injusticia para emprender cambios en la legislación y en las distintas políticas que se desarrollan a nivel local, estatal, europeo e internacional. Esta dimensión de la transformación es la incidencia que en Cáritas podemos encontrar recogida y detallada en la reflexión y marco de acción «La incidencia política en Cáritas»[46]. De esta forma, la incidencia necesita el impulso de la sensibilización y de la comunicación que alimentan los procesos de movilización y participación ciudadana, favoreciendo y permitiendo la transformación del tejido social sobre la base de los principios y valores que promueve Cáritas.

43 Mt 5, 15-16.

44 *Manual de comunicación institucional de Cáritas.*

45 *Evangelii gaudium,* 202.

46 A. Abril. *La incidencia política en Cáritas,* p. 29. Colección Reflexiones y marcos de acción, 2017.

2 La sensibilización: un arte que requiere estrategia

***Una auténtica fe siempre implica un profundo deseo de cambiar el mundo, de transmitir valores, de dejar algo mejor detrás de nuestro paso por la tierra*[47].**

La sensibilización es una tarea de *hilar fino* que con frecuencia pensamos puede hacer todo el mundo y de cualquier manera. Esta visión tan amplia y desdibujada, sin darnos cuenta, hace que reste valor a su importancia y significado, por lo que es necesario saber de qué estamos hablando en la práctica.

2.1. Qué entendemos por sensibilización

Sensibilizar significa hacer que alguien sea sensible o más consciente sobre algo o alguien. Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide. Se trata de un verbo transitivo, es decir, aquel donde la acción recae en forma directa en alguien o algo diferente de quien realiza la acción.

La sensibilización en Cáritas parte de la misión que tiene como Iglesia: evangelizar, hacer presente la buena noticia del amor de Dios manifestado en Cristo, ser signo en medio del mundo de ese amor encarnado que hace posible la fraternidad universal.

47 *Evangelii gaudium,* 183.

Se trata de un proceso global que afecta al ámbito personal, comunitario y estructural, y se concreta en los siguientes aspectos:

a) Sensibilización como pedagogía: es un **proceso de aprendizaje** que tiene que ver con los otros, con contar y comunicar algo a alguien, pero también tiene que ver con uno mismo, con el sentimiento y la experiencia personal que se comparte a otros, con la dinámica preguntarespuesta, acciónreacción. Es un proceso de *escucha* diferente, honda, que implica la *acogida* a lo otro, a los otros.

b) Sensibilización como **proceso de toma de conciencia** en el que la persona o grupo presta una atención especial a determinados aspectos humanos, sociales o de otras características, y les mueve a cambiar actitudes, formas de ver la vida, pasando así a actuar en consecuencia.

c) Sensibilización como **proceso de conversión** que busca despertar, incitar, animar, acompañar, educar para transformar el pensamiento, la conciencia y el corazón de las personas con el fin de movilizar la capacidad de amar, de solidaridad y de justicia que habita en todas y cada una de ellas.

d) Sensibilización como **proceso de influencia** en diversos campos de acción de la vida personal y colectiva que busca la movilización social para el cambio con vistas a lograr la transformación del pensamiento y la conducta de la ciudadanía, los poderes públicos y el resto de agentes económicos y sociales.

2.2. Qué necesitamos para sensibilizar

Decimos que la sensibilización es un arte porque además de formación y de técnica requiere otros ingredientes menos tangibles, pero que son fundamentales para el buen hacer de esta misión.

- *Motivación e implicación:* no se puede comunicar lo que no se conoce, no se puede convencer sobre algo que uno mismo no cree. Para hacer más sensibles a otros, el primer paso es hacernos sensibles.
- *Conocimiento de la realidad:* saber observar, escuchar y analizar la realidad nos permite comunicarla.
- *Estar dispuestos a vivir un proceso de transformación con otros:* el camino de la sensibilización es de largo recorrido y no es un viaje en solitario. Hay que saber esperar a los compañeros de caminoy tejer con otros ideas, sentimientos y acciones.
- *Perseverancia y paciencia:* hay que invertir tiempo, imaginación, creatividad, pasión y sentido común para no caer en la tentación de querer cosechar resultados antes de sembrar adecuadamente.

2.3. Qué buscamos al sensibilizar

Las actuaciones de sensibilización sirven para cambiar o mejorar las percepciones, ideas o imágenes estereotipadas que se tienen sobre una realidad determinada y contribuyen a darla a conocer conforme a parámetros de objetividad, dignidad humana y derechos, para resituar continuamente a la persona en el centro de nuestra acción.

Desde la sensibilización buscamos **cómo poder cambiar** realidades, la de las personas que acompañamos y tratan de restaurar sus derechos; la de la comunidad cristiana, que necesita ser coherente y fiel al mensaje evangélico; y la del resto de la sociedad, todas ellas, para influir en un cambio de mirada y percepción de su realidad.

Y para que esto se produzca necesitamos constituirnos en verdaderos **agentes de cambio** en la vida cotidiana:

- creyendo lo que comunicamos;
- sabiendo emocionar a nuestro público para persuadirle y poder contar con él.

2.4. Qué hacemos para sensibilizar: un plan para el cambio social

La sensibilización requiere diseñar un plan con objetivos y acciones definidas, y una hoja de ruta que incluya estrategias comunicativas planificadas, a medio y a largo plazo. Es muy importante tener claro **para qué realizamos un plan** y **cómo lo vamos a hacer**. En líneas generales, lo que queremos es:

1. Hacer visible y acercar la realidad de pobreza y exclusión que viven millones de personas dando a conocer los proyectos sociales nacionales e internacionales que desarrolla Cáritas en el mundo, situando a la persona en el centro y facilitando la participación.

   Cómo lo vamos a hacer: generando espacios de formación, debate, reflexión y diálogo entre los agentes de Cáritas, personas trabajadoras y voluntarias, la comunidad parroquial, sacerdotes y laicos, los colectivos de personas más desfavorecidas y la propia sociedad civil sobre las situaciones de desigualdad, pobreza y exclusión; todo ello en clave de anuncio de esperanza y denuncia de situaciones de injusticia y desigualdad.

2. Promover en la sociedad española actitudes respetuosas, responsables y acogedoras que faciliten el reconocimiento, la garantía y el ejercicio de los derechos humanos de los sectores más vulnerables de la población.

   Cómo lo vamos a hacer: animando a la comunidad cristiana a que se movilice y se implique en acciones positivas de integración de las personas más desfavorecidas que fomenten su participación, la comunicación cristiana de bienes, e impulsando la creatividad para adoptar comportamientos individuales y colectivos que incidan en algunas de las causas económicas, sociales y estructurales que provocan las situaciones de pobreza y exclusión para transformarlas.

3. Influir en la percepción que la sociedad, los medios de comunicación y otros actores sociales tienen de la realidad que viven las personas en situación de exclusión social a través de los diferentes canales y herramientas de sensibilización que Cáritas utiliza.

   Cómo lo vamos a hacer: logrando compromisos concretos individuales y comunitarios que se reflejen en cambios de estilo de vida y en las opciones personales y colectivas de la comunidad cristiana encaminadas a construir un orden social más justo.

2.5. Fases de un plan de sensibilización y comunicación

DISEÑO

Realizar un **diagnóstico de la realidad** para identificar las necesidades del entorno a sensibilizar: qué carencias se detectan, qué hace falta cambiar o mejorar y qué resultados esperamos conseguir. Estos aspectos nos van a ayudar a dibujar el cambio que queremos lograr y cómo vamos a hacer para influir en una realidad determinada y que se produzca dicho cambio. Esto implica abordar las causas que están en el origen de la situación sobre la que queremos sensibilizar, y también las consecuencias; de esta forma, se puede organizar una **estrategia** que permita ajustar objetivos y mensajes. Es necesario también realizar un ejercicio de discernimiento y priorizar nuestros objetivos, ya que no se puede sensibilizar sobre todo.

DESARRROLLO

Definir objetivos. Esto nos va a ayudar a definir el mensaje principal a comunicar, que debe estar en consonancia con el posicionamiento institucional. Los objetivos comunicativos deben cumplir unos requisitos para que el plan sea efectivo. Deben ser:

- **Específicos:** ¿qué queremos y esperamos conseguir?
- **Medibles:** debemos poder cuantificar sus efectos.
- **Alcanzables:** según recursos y capacidades de la organización.
- **Realistas:** que sean posibles para lograr el cambio que buscamos.
- **Temporales:** ¿cuándo?, ¿qué plazo se acuerda para su cumplimiento?

Mensaje. No es lo mismo que el lema de una actuación que vayamos a poner en marcha, y con frecuencia se tiende a confundir. El mensaje es la síntesis del tema central sobre el que se quiere influir, lo que queremos contar al público. Debe ser claro, sencillo y comprensible.

Públicos. Es importante conocer antes qué sabe y entiende la gente de lo que queremos comunicar. No todos los mensajes se pueden contar de la misma forma a todos los públicos. Necesitamos saber y conocer a quiénes vamos a dirigir nuestra comunicación para adaptarla a los diversos receptores.

EJECUCIÓN

Esta fase incluye implementar las actuaciones que se van a realizar (campañas, jornadas, exposiciones…), el calendario, las acciones concretas, los canales de difusión *offline* y *online* y los responsables.

EVALUACIÓN

Para saber si los objetivos de sensibilización y comunicación se han cumplido, si se ha logrado todo o parte del cambio que se busca, es necesario evaluar el proceso, lo realizado y lo conseguido, y medir el impacto de las acciones realizadas a través de las herramientas con las que contamos para lanzar nuestros mensajes a los públicos a los que nos dirijamos.

3 Los actores de la sensibilización

Ya no creemos por lo que tú cuentas;
nosotros mismos lo hemos oído
***y sabemos que Él es realmente el salvador del mundo*[48].**

3.1. Los agentes

Las personas que trabajan en Cáritas, ya sea de forma contractual o voluntaria, o como participantes de los programas de intervención social, son *agentes de transformación social*, esto es, agentes al servicio de la sensibilización de la que venimos hablando en el presente documento. No se trata de trivializar el término «sensibilización» en el sentido de decir que «todo es sensibilización y que todos hacemos sensibilización». En parte, podríamos decir que nuestros gestos, palabras y acciones sensibilizan de alguna forma, porque todo lo que decimos y no decimos comunica. Pero aquí nos referimos al proceso de sensibilización del que venimos hablando, que tiene como punto de partida el anuncio de mensajes y acciones que se llevan a cabo para transformar la realidad de las personas, y la denuncia de situaciones de injusticia y exclusión en la sociedad y en el resto del mundo.

Los agentes en Cáritas son *agentes de sensibilización* y *agentes de la caridad*, y en este sentido tienen la responsabilidad de conocer a fondo la identidad y el modelo de acción que promueve la institución para desarrollar su misión. No son agentes a título individual, sino que están vinculados a Cáritas y a la comunidad a la que se dirigen y de la que forman parte. Como expresa el *MAS*[49], las personas

48 Jn 4, 42.

49 *MAS*, p. 41.

agentes de sensibilización deben *saberse enviadas* por la comunidad cristiana, y ser conscientes de la tarea que hacen en relación con ser en ocasiones portavoces de otros y nunca protagonistas; estar abiertos a las propuestas de otros, con capacidad de darles cauce, animarlas y acompañarlas. Y además están llamadas a reconocer, animar y apoyar la diversidad de carismas y servicios existentes en la comunidad eclesial.

LA MISIÓN DE LOS AGENTES

La tarea de sensibilización es tanto hacia «fuera» del ámbito de Cáritas como hacia «dentro» de la institución. La dimensión y la conciencia de ser y sentirnos «enviados» implica a toda la comunidad creyente.

Como se recoge en el *Modelo de Acción Social* respecto de las acciones que realiza Cáritas, los agentes de sensibilización tienen una misión basada en:

- Anunciar que Dios tiene un proyecto de vida para toda la Humanidad.
- Poner de manifiesto y desvelar las situaciones de dolor, injusticia, inhumanidad; todas las sombras que generan sufrimiento a las personas y las convierte en pobres y vulnerables.
- Encarnar y dar testimonio de los valores que promueve.
- La propuesta del Reino de Dios, otro mundo posible donde la fraternidad, la solidaridad y la justicia se convierten en eje central de las relaciones humanas.

La tarea se concreta en función del papel que desempeñe cada uno en la comunidad. Habrá personas que directamente estén más vinculadas a diseñar los procesos y las estrategias de la sensibilización junto con las de comunicación; otras se dedicarán más a la animación y la formación; otras velarán por que todos conozcan e interioricen los mensajes ya sea que su tarea específica esté vinculada a la gestión de las acciones de los programas sociales o de cualquier otra que se desempeñe.

Pero todas ellas tienen la misión de encarnar la novedad evangélica de la esperanza y la salvación en lo cotidiano, y de anunciarla a través de su forma de ser y estar en el mundo, sensibilizando y comunicando lo que viven en el ámbito personal y profesional.

LOS AGENTES, PERSONAS CON NOMBRE Y ROSTRO

Los agentes de la caridad son personas con nombre e historia personal que *descubren el tesoro escondido en el campo y de la alegría que sienten venden lo que tienen y compran aquel campo*[50]. Son personas que se comprometen con la causa del reinado de Dios, sanando y acompañando a quienes más sufren, o habiendo sido acompañadas y habiendo vivido la experiencia de pobreza y dolor buscan sanar a otros con su experiencia vital. Todas ellas, personas participantes en los programas de Cáritas, de forma contractual o voluntaria, ponen a su servicio dones, capacidades, tiempo y trabajo. Los agentes de Cáritas del ámbito diocesano, arciprestal o parroquial contribuyen a animar la dimensión caritativa y social de la comunidad cristiana y del resto de la sociedad.

Agentes también son los religiosos, religiosas y sacerdotes que acompañan y animan la fe y el compromiso social de la comunidad creyente, así como las propias comunidades y grupos de vida que, con sus opciones particulares y domésticas, proyectan el Reino de Dios como alternativa al modelo de sociedad actual.

3.2. Los destinatarios

Es el público al que nos queremos dirigir, el grupo de personas destinatarias de nuestros mensajes y acciones de sensibilización. Cuanto mejor lo conozcamos, más fácil será comunicarnos con ellos. Este grupo puede ser muy heterogéneo y la misma forma de comunicar un mensaje no tiene por qué servir de igual manera a unos y a otros. No solo se trata de fragmentar los públicos por edad, sexo, ideología, capacidad económica, sino, además, por sus intereses, percepciones o comprensiones diferentes de la realidad.

Como decíamos en otro apartado, tener en cuenta el público al que nos dirigimos va a influir en la eficacia de nuestro objetivo de comunicación y sensibilización. No podemos utilizar el mismo lenguaje en el ámbito educativo dirigido a niños que

50 *Cfr.* Mt 13, 44.

en el de un grupo de personas mayores del ámbito rural de una población muy reducida, ya que los intereses de ambos grupos, probablemente, no tienen nada en común.

Tendremos que conjugar a quién le queremos decir algo y el qué queremos decirle, conociendo previamente algo de la percepción que sobre la realidad tiene el público destinatario y de sus inquietudes e intereses cotidianos.

Una dificultad común a la hora de llegar a los diversos públicos es la saturación de mensajes que con frecuencia no responden a un orden determinado previamente ni a una estrategia comunicativa, sino a algo bien diferente: al afán de que todos los mensajes lleguen de una manera u otra a los destinatarios, sin tener en cuenta la posible *indigestión* que podemos producir en el público. Al final, esto provoca rechazo o indiferencia, fruto de la falta de comprensión del mensaje principal que se quiere comunicar.

DIVERSIDAD DE PÚBLICOS, DIVERSIDAD DE MENSAJES

Los públicos a los que nos dirigimos habitualmente son:

- **Internos:**
  - Cáritas diocesanas, arciprestrales y parroquiales, trabajadores/as, beneficiarios/as, voluntarios/as.
  - Comunidad cristiana, sacerdotes, religiosos/as que participan en las comunidades parroquiales.
  - Socios, donantes, simpatizantes o colaboradores.
- **Externos:**
  - Empresas, fundaciones y otras entidades.
  - Ámbito educativo, formal y no formal.
  - Ciudadanía.
  - Instituciones, ONG y universidades.
  - Medios de comunicación, líderes de opinión.

Ante el mapa diverso y plural de destinatarios es fundamental ajustar la estrategia comunicativa a cada grupo receptor de la sensibilización, adecuando lenguajes y mensajes, así como canales más afines para cada uno de ellos.

4 Las campañas: plataformas para comunicar mensajes

Estamos llamados a salir al encuentro, buscar a los lejanos y llegar a los cruces de los caminos para invitar a los excluidos[51].

Dentro de las diversas actuaciones que se pueden llevar a cabo para poner en marcha la sensibilización, vamos a abordar las campañas, ya que constituyen una de las formas más comunes de proyectos de sensibilización y comunicación.

Podemos definir una campaña como «un sistema de comunicación que coordina una serie de esfuerzos encaminados a obtener un resultado»[52]. Con otras palabras, una campaña es el **conjunto de actos o actividades que se llevan a cabo durante un periodo de tiempo concreto con la intención de lograr un determinado objetivo**. Las campañas de sensibilización se sirven de canales de comunicación y diversas herramientas para lograr su objetivo de sensibilizar y comunicar unos contenidos e invitar, la mayor parte de las veces, a realizar acciones determinadas.

Las campañas se convierten así en plataformas de comunicación vivas donde poder interactuar con el público, contar y mostrar imágenes y mensajes, entablar un diálogo a veces imperceptible, para lo que se sirve de soportes que permiten que fluya la información (carteles, dípticos, audiovisuales…).

Las campañas buscan alcanzar el mayor impacto posible en la opinión pública y en los medios de comunicación por lo que el efecto deseado de movilización

51 *Cfr. Evangelii gaudium,* 24.

52 Charles U. Larson. *Persuasión,* 1986.

social requiere de grandes dosis de imaginación y creatividad, además de cierta psicología para ser capaces de involucrar a los diferentes grupos sociales de la ciudadanía.

Las campañas que impulsamos en Cáritas son de diverso tipo y duración. Algunas son campañas solamente de sensibilización para dar a conocer un tema y lograr un cambio de pensamiento o actitud sobre el mismo. Se pueden desarrollar en el ámbito educativo, parroquial o para la sociedad en general; pueden ser campañas informativas o de captación de recursos y socios, campañas de fidelización dirigidas a donantes y a empresas, pero todas las campañas deben contemplar una estrategia y una metodología comunicativa en consonancia con el público objeto del mensaje que queremos trasladar.

5 Movilización ciudadana y trabajo en red

***¿No ardía nuestro corazón mientras nos hablaba por el camino y nos explicaba las Escrituras?*[53].**

El movimiento se demuestra andando dice el refrán, y cualquier cambio o transformación se gesta en el ámbito comunitario, en todas las posibilidades que se ponen en común, se comparten y se contagian. El efecto multiplicador de la sensibilización es la implicación y la participación de las personas y de las comunidades, que como respuesta toman partido en una causa y se movilizan, ponen de manifiesto su postura y determinación y, como consecuencia, actúan. Podemos hablar entonces de movilización ciudadana como resultado de la estrategia de comunicación y sensibilización llevada a cabo.

Nuestra sociedad está necesitada de una nueva forma de movilización y participación, mucho menos crispada y polarizada. Como parte de la comunidad cristiana, Cáritas debe promover ambas desde un diálogo sano basado en el encuentro. «El auténtico diálogo social supone la capacidad de respetar el punto de vista del otro, aceptando la posibilidad de que encierre algunas convicciones o intereses legítimos. Desde su identidad, el otro tiene algo para aportar»[54]. Construir en común caminos de paz y solidaridad requiere la voluntad de dialogar y de buscar consensos que permitan llevar a cabo iniciativas conjuntas con otras personas y organizaciones sociales.

53 Lc 24, 32.

54 Francisco, *Fratelli tutti*, 203.

Este movimiento de personas, comunidades, grupos, tiene mayor fuerza y capacidad de transformación cuando se trabaja en red sumando esfuerzos, estrategias y acciones por encima de intereses particulares, siendo capaces, además, de enfocar su energía en el objetivo que pretenden alcanzar.

Desarrollar la tarea de *sensibilización en red* en el ámbito local es una de las primeras apuestas de Cáritas en el territorio ya que la cercanía con otras organizaciones, plataformas y redes permite un mayor conocimiento del trabajo que realiza cada una, la realidad a transformar es común y la tarea de definir juntos objetivos y propuestas permite construir puentes y tejer alianzas con otros para hacer posible un nuevo horizonte más justo y solidario.

Cáritas trabaja en red a nivel local, nacional, europeo e internacional con diversas organizaciones y plataformas, desde su identidad y misión, *saliendo al encuentro* de otras entidades que comparten el interés común de la defensa de los derechos de las personas, restablecer la justicia y promover el cambio social y estructural capaz de transformar la sociedad desde la ciudadanía comprometida.

6 A modo de conclusión

La sensibilización que hacemos en Cáritas debe estar en todo momento al servicio de la acción caritativa y social que realizamos todas las personas que formamos parte de la gran familia Cáritas. Como nos recuerda Vicente Altaba, uno de los grandes retos que se nos plantean en estos tiempos es el de cultivar la espiritualidad y profundizar en la dimensión evangelizadora de la caridad[55], fundamento del estilo de sensibilización que estamos llamadas a realizar, y que hemos ido exponiendo a lo largo del documento.

La sensibilización debe plantar sus raíces en una sólida espiritualidad que fundamente nuestra acción en el Evangelio, transforme los corazones de las personas para hacer posible el encuentro con Jesús encarnado en las personas más débiles y pobres, y nos lleve a ser testigos en medio del mundo del amor de Dios a todas las criaturas y a toda la Creación.

Hoy, de una manera especial y urgente, la realidad nos pide una mirada contemplativa y acogedora para responder a tantas necesidades y tan diversas. Nos interpela de forma personal y comunitaria para responder a través de gestos y acciones que reflejen el cuidado y la ternura, el diálogo y la tolerancia. Y a través de la sensibilización consciente, podemos proclamar la *buena noticia* de un Reino de Dios que es y puede ser posible como alternativa a nuestra actual forma de vivir en sociedad.

Cómo Cáritas, desarrollar la acción social que realizamos en favor de los más pobres, animados por el Espíritu de Dios que habita en cada ser humano,

55 *Retos que se nos plantean en la acción caritativa y social*. Cáritas, 2017. Colección Pensamiento en acción.

requiere implicar a toda la comunidad para que sea ella portadora de esperanza, de caridad y de justicia, luz y sal para el resto de la humanidad, y capaz de dinamizar la transformación personal, comunitaria y estructural.

No bastan las acciones particulares ni las conversiones exclusivamente personales para que el cambio social se produzca. La sensibilización en Cáritas tiene vocación comunitaria, e invita a tejer redes entre personas y colectivos, donde la creatividad y la imaginación compartidas se multiplican y son capaces de alcanzar imposibles. «La espera de una tierra nueva no debe amortiguar, sino, más bien, avivar la preocupación de perfeccionar esta tierra»[56].

Podemos concluir diciendo que sensibilizar es un arte que requiere de nuestra capacidad cocreadora de una nueva humanidad que necesita despertar y reconocerse hermana. Requiere constancia y se teje de forma a veces imperceptible adoptando formas diversas al hacerse presente a través del conocimiento y los sentidos; no existe para ocultarse, sino para comunicarse y darse, para hacerse presencia visible y motor transformador de una sociedad estructuralmente injusta. «Vosotros sois la luz del mundo. No se puede ocultar una ciudad situada en lo alto de un monte; ni se enciende un candil para meterlo debajo del celemín, sino para ponerlo en el candelero y que alumbre a todos los de la casa»[57].

«Es preciso que todos seamos capaces de comprometernos en la construcción de un mundo nuevo, codo a codo con los demás; y lo haremos no por obligación, como quien soporta una carga pesada que agobia y desgasta, sino como una opción personal que nos llena de alegría y nos otorga la posibilidad de expresar y fortalecer nuestra identidad cristiana en el servicio a los más pobres»[58].

Equipo de Sensibilización.
Área de Comunicación. Cáritas Española.

56 *Gaudium et spes*, 39.

57 Mt 5, 14.

58 Iglesia servidora de los pobres, 58.

7 Bibliografía

CÁRITAS ESPAÑOLA (2009): ***Modelo de Acción Social.*** Colección Reflexiones y marcos de acción.

CÁRITAS ESPAÑOLA (2011): ***Documento marco sobre la formación en Cáritas***. Colección Reflexiones y marcos de acción.

CÁRITAS ESPAÑOLA (2013): ***Marco de acción en los territorios***. Colección Reflexiones y marcos de acción.

CÁRITAS ESPAÑOLA (2017): ***La incidencia política en Cáritas***. Colección Reflexiones y marcos de acción.

CÁRITAS ESPAÑOLA (2017): ***Retos que se nos plantean en la acción caritativa y social***. Colección Pensamiento en acción.

CÁRITAS ESPAÑOLA (2018): ***Modelo de Cooperación Fraterna.*** Colección Reflexiones y marcos de acción.

CONFERENCIA EPISCOPAL ESPAÑOLA (2015): ***Iglesia servidora de los pobres***.

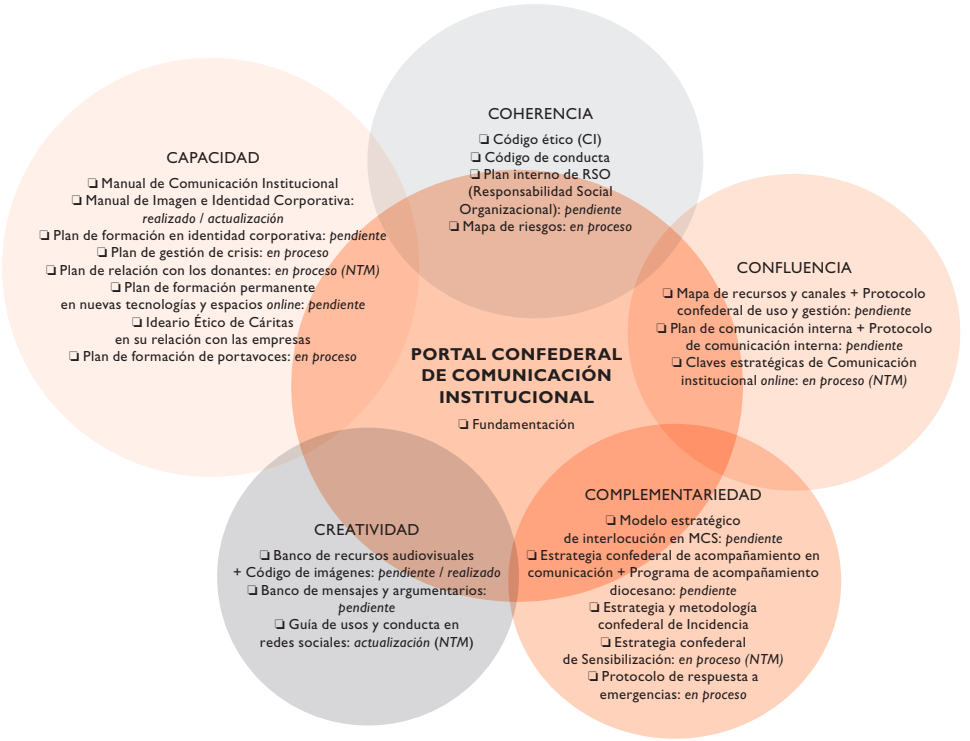
COMISIÓN EPISCOPAL DE PASTORAL SOCIAL (1994): ***La Iglesia y los pobres***.

CONSEJO PONTIFICIO JUSTICIA Y PAZ (2004): ***Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia***.

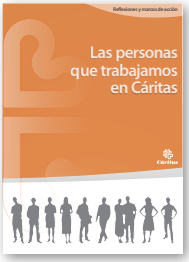
PAPA FRANCISCO. ***Carta encíclica Laudato si'*** (24 de mayo de 2015)

PAPA FRANCISCO. ***Exhortación apostólica Evangelii gaudium*** (24 noviembre 2013).

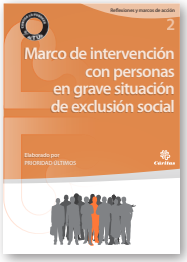
PAPA FRANCISCO. ***Carta encíclica Fratelli tutti*** (3 de octubre de 2020).


CAPACIDAD
❑ Manual de Comunicación Institucional
❑ Manual de Imagen e Identidad Corporativa: *realizado / actualización*
❑ Plan de formación en identidad corporativa: *pendiente*
❑ Plan de gestión de crisis: *en proceso*
❑ Plan de relación con los donantes: *en proceso (NTM)*
❑ Plan de formación permanente en nuevas tecnologías y espacios *online*: *pendiente*
❑ Ideario Ético de Cáritas en su relación con las empresas
❑ Plan de formación de portavoces: *en proceso*
COHERENCIA
❑ Código ético (CI)
❑ Código de conducta
❑ Plan interno de RSO (Responsabilidad Social Organizacional): *pendiente*
❑ Mapa de riesgos: *en proceso*
CONFLUENCIA
❑ Mapa de recursos y canales + Protocolo confederal de uso y gestión: *pendiente*
❑ Plan de comunicación interna + Protocolo de comunicación interna: *pendiente*
❑ Claves estratégicas de Comunicación institucional *online*: *en proceso (NTM)*
PORTAL CONFEDERAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
❑ Fundamentación
CREATIVIDAD
❑ Banco de recursos audiovisuales + Código de imágenes: *pendiente / realizado*
❑ Banco de mensajes y argumentarios: *pendiente*
❑ Guía de usos y conducta en redes sociales: *actualización* (*NTM*)
COMPLEMENTARIEDAD
❑ Modelo estratégico de interlocución en MCS: *pendiente*
❑ Estrategia confederal de acompañamiento en comunicación + Programa de acompañamiento diocesano: *pendiente*
❑ Estrategia y metodología confederal de Incidencia
❑ Estrategia confederal de Sensibilización: *en proceso (NTM)*
❑ Protocolo de respuesta a emergencias: *en proceso*

Títulos publicados



1.
Las personas que trabajamos en Cáritas

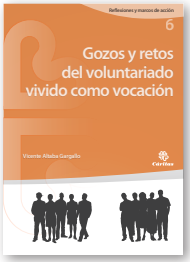


2.
Marco de intervención con personas en grave situación de exclusión social

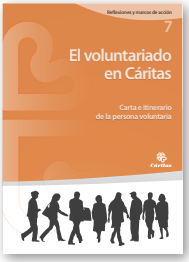
3.
El ministerio sacerdotal en Cáritas

4.
Documento marco sobre la formación en Cáritas

5.
II Plan Estratégico de Cáritas Española 2010-2013



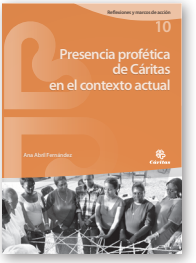
6.
Gozos y retos del voluntariado vivido como vocación



7.
El voluntariado en Cáritas

8.
Cáritas y el Comercio Justo desde un modelo de economía solidaria

9.
La espiritualidad que nos anima en la acción caritativa y social



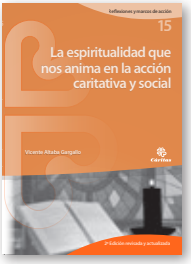
10.
Presencia profética de Cáritas en el contexto actual

11.
Marco de acción en los territorios

12.
Criterios de discernimiento

13.
La prostitución desde la experiencia y la mirada de Cáritas

14.
El ministerio sacerdotal en Cáritas (2.ª edición revisada y actualizada)



15.
La espiritualidad que nos anima en la acción caritativa y social (2.ª edición revisada y actualizada)

16.
Incidencia política en Cáritas, exigencia de la justicia

Cáritas Española
Editores

Embajadores, 162
28045 Madrid
www.caritas.es

ISBN 978-84-8440-859-8

9 788484 408598