



Claudio Elórteguí Gómez
Doctor en Comunicación
Director Escuela de Periodismo
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Reputación judicial

Padeecer un acelerado daño reputacional no es un tema menor. En sociedades en las que se dispone de un sostenido conjunto de informaciones para construir imágenes corporativas e institucionales, perder un activo de confianza que, incluso, ya estaba a la baja, puede significar un punto de no retorno. ¿Qué significa eso?

Se traduce en que, si bien puedas recuperar tus procesos y mejorar la eficiencia de tus respuestas desde un genuino cambio organizacional, el "jarrón ya está roto". Aunque tengas el mejor "pegamento", no revertirá la percepción negativa instalada en las audiencias a corto ni a mediano plazo. Eso también acarrea problemas de vinculaciones internas, tensiones que afectan el día a día de las labores ejercidas, ante un daño que se traspa a un colectivo de colaboradores y se proyecta al exterior mediante una sospecha permanente de los stakeholders.

¿Son tan importantes las percepciones para un Poder del Estado?

Lo son, en la medida que se comprenda que un relacionamiento público basado en principios declarados, coherente con lo que somos y hacemos en lo identitario, fortalece el sistema democrático y su cohesión social, otorga credibilidad a quienes forman parte de ese Poder y permite resolver conflictos, anidando tranquilidad entre los integrantes de una sociedad.

Además, se van reflejando modelos reales para el mantenimiento de los derechos humanos y la civilidad en el trato cotidiano, significativos para la socialización y la educación de las personas. Es decir, se va asegurando un futuro compartido, a pesar de las reinantes amenazas a las que nos exponemos en la actualidad, situando a la corrupción y sus diversas formas, como una de las más serias.

Por ejemplo, la dinámica de la crisis que experimenta el Poder Judicial en nuestro país, la que se viene a sumar a otras que se han vivido en este y otros espacios institucionales, contiene una comple-

jjidad mayor. De acuerdo a los datos disponibles y los impredecibles giros que pueden tener los acontecimientos que estamos siendo testigos, la actual puede ser la o una de las peores crisis que afecta a este poder del Estado.

Incluso, hay quienes sostienen desde el conocimiento histórico de este órgano, distinguiendo a partir de los hitos de cada Corte y de sus entidades territoriales, que la actual situación podría llegar a constituirse en una tormenta perfecta, tipo huracán Katrina, que la posición dentro del escenario más desestabilizador que haya conocido.

¿Se estarán asimilando las consecuencias de este riesgo? Quienes están dentro de este espacio y tienen capacidad de decisión, no deberían apelar sólo a estrategias de gestión de crisis públicas basadas en ganar tiempo, esperando que el tornado toque tierra para dispersarse. ¿Qué harán los que llevan las decisiones comunicacionales del Poder Judicial, si esta fuerza huracanada adquiere una reactivación o nuevas aristas, expandiéndose la irradiación negativa como ya lo estamos observando?

Sabemos, recurrentemente, que los escenarios que emanan desde la Justicia no son fáciles ni tranquilos para gestionar ante la opinión pública. Tanto desde el plano de las expectativas emocionales, como de los tiempos o plazos, rara vez, todos los intervinientes quedarán satisfechos. Debemos asumir, como ciudadanos, que los ámbitos antes descritos, emociones y celeridad, no pueden marcar el alcance y los resultados del Poder Judicial.

Si pasara aquello, es decir, que las decisiones judiciales se tomaran con un sensor popular o de sensibilidad emotiva para incrementar la imagen, se perdería la naturaleza para la cual está facultada y mandatada por nuestro ordenamiento. Con eso se debe lidiar y realizar una comunicación pedagógica-ciudadana constante, complementaria a la de la crisis.

La dificultad es cuando una sociedad percibe que un poder clave del Estado, supuestamente, actúa bajo un alto nivel de impunidad, como ya señalan los estudios de opinión. Cuando se está en ese umbral, un poder como el Judicial debe asumir que su crisis exige niveles de gestión comunicacional a la altura del huracán que vive. ➔

“*La dificultad es cuando una sociedad percibe que un poder clave del Estado, supuestamente, actúa bajo un alto nivel de impunidad, como ya señalan los estudios de opinión. Cuando se está en ese umbral, un poder como el Judicial debe asumir que su crisis exige niveles de gestión comunicacional a la altura del huracán que vive.*”