

Crisiscommunicatie van het merk **kerk** loopt mank

Het Vaticaan, geplaagd door schandalen rond kindermisbruik, blijft het belang van goede communicatie miskennen.

Het stof dat nu al maandenlang opwaait over het seksueel misbruik van kinderen binnen de rooms-katholieke kerk wil maar niet gaan liggen. Tot grote spijt van kerkelijke oversten en trouwe gelovigen. ‘Waarom wijst iedereen toch naar ons instituut?’ ‘Het gebeurt toch elders ook?’ ‘Dit is een samenzwering tegen onze geloofsgemeenschap.’ ‘Er is toch geen sprake van collectieve schuld?’ ‘Wanneer houdt deze heksenjacht op?’ En zo kunnen we nog wel even door gaan met de excuses die willen aangeven dat de kerk deze hetze helemaal niet verdient.

Het Vaticaan lijkt op dit moment voornamelijk bezorgd over zijn reputatie en voortbestaan. Het merk ‘kerk’ moet tot elke prijs verdedigd worden en zeker de paus moet volledig uit de wind blijven. Daarvoor worden de meest achterhaalde crisiscommunicatiestrategieën van stal gehaald: zwartepieten (ook buiten de kerk komt seksueel misbruik van kinderen voor), bagatelliseren van de feiten (‘het gaat slechts om enkelingen’, of ‘het gaat hooguit om wat gefriemel in een tijd dat seks

Hugo Marynissen

- **Schreef** met Stijn Pieters, Sofie Van Dorpe, Anne-Marie van het Erve en Frank Vergeer het boek ‘Geen commentaar. Communicatie in turbulente tijden’ (2010, Houtekiet).
- **Ziet** het Vaticaan in zijn communicatie alleen naar binnen kijken en een superioriteitsgevoel etaleren.

met kinderen nog niet zo’n taboe was’), de slachtofferrol innemen (‘dit is een georganiseerde aanval op de kerk en de paus in het bijzonder’), het weg kijken (‘wir haben es nicht gewusst’). Zelfs de meest afschuwelijke stereotypen worden niet geschuwd: ‘Het is bewezen dat de meeste homoseksuelen ook pedofiel zijn’.

Navelstaren, lijkt het motto. Met andere woorden: er wordt naar binnen gekeken, terwijl alle actie en ondersteuning nu gericht moeten zijn op de slachtoffers. Maar naar

hen wordt nauwelijks geluisterd. Op de telefonische hulplijn is zelfs een bandje te horen: ‘U wordt teruggebeld.’

GEEN VINGER AAN DE POLS

Wat moet er gebeuren om de schade enigszins te herstellen? Wat moet er gebeuren om dat in de toekomst niet meer te laten gebeuren? De kerk heeft schijnbaar geen vinger aan de pols om aan te voelen hoe slachtoffers en de doorsneeburger over de kwestie denken. De boodschappen en de toonaard zitten er dan ook telkens naast.

De kerk blijft communiceren vanuit een ivoren toren en een misplaatst superioriteitsgevoel dat

op de kerkelijke hiërarchie is gebaseerd. Zo stelde de directeur van L’Osservatore Romano, het dagblad van het Vaticaan, deze week dat ‘de kerk het misbruikprobleem als enige instelling voorbeeldig aanpakt’. Hij noemt de paus ‘een grote communicator’. Zich even op de borst kloppen en zeggen dat we goed bezig zijn, heeft een averechts effect op de betrokken burgers die eigenlijk slechts vragen om een gelijkwaardige en open dialoog.

In feite wordt de kerk - als eeuwenoud, wat wereldvreemd en log instituut - geconfronteerd met tal van moderne fenomenen: een mediocratie, juridisering van de samenleving, de burger die mondiger is geworden en durft ingaan tegen gezagsinstanties, het ‘global village’ waarin informatie zich razendsnel over de hele wereld verspreidt, nieuwe media zoals blogs en sociale netwerken waarop mensen hun persoonlijke verhalen aan elkaar kwijt kunnen. De kerk is niet klaar om met deze maatschappelijke realiteit om te gaan. Ze kan niet kort op de bal spelen.

Dé instelling die een baken zou moeten zijn van ethiek en moraliteit, moet het vertrouwen nu proberen te herstellen door in de eerste plaats haar aanpak van het kindermisbruik radicaal om te gooien. Weg met de mantel der liefde voor geestelijken met losse handjes. Goede crisiscommunicatie alleen kan de kerk immers niet uit deze situatie redden. Excuses, pauselijke brieven en

bisschoppelijke speeches voor geloofsgemeenschappen zijn slechts pleisters op een etterende wonde en veranderen niets ten gronde. Er moeten duidelijke keuzes gemaakt worden, zoals geen overplaatsingen meer van geestelijken van de ene naar de andere parochie, geen doofpotoperaties meer, echt luisteren naar slachtoffers, zich hun lot aantrekken en vooral: iets constructiefs ondernemen.

Daarenboven moeten seksueel misbruik van kinderen en seksueel misbruik in het algemeen met de scherpste bewoordingen afgekeurd worden door de hele kerkelijke hiërarchie, zowel naar slachtoffers als naar eigen medewerkers toe. De publicatie van richtlijnen hoe om te gaan met seksueel misbruik, zoals onlangs gepubliceerd op de website van het Vaticaan, vormen daarbij een eerste stap in de goede richting. Zo moeten gevallen van seksueel misbruik voortaan altijd aangegeven worden bij justitie. Al had dat natuurlijk al jaren de gangbare praktijk moeten zijn.

GEZICHT

Maar het allerbelangrijkst is dat het gezicht van de kerk zich uitsprekt. Paus Benedictus XVI kan zich niet verschuilen achter een enkele brief aan de Ierse geloofsgemeenschap. Hij moet zich ook persoonlijk uitspreken, en wel ten overstaan van de hele wereld. Diep door het stof, excuses aan elk individueel misbruikt kind, een veroordeling van elke priester, pater of frater die van het pad is geraakt, en van het episcopaat dat - hemzelf inclusief - te lang zaken heeft genegeerd of door de vingers heeft gezien.

Door er in zijn paasboodschap geen woord aan te wijden, heeft Benedictus een schot voor open doel gemist. Er is op geen enkele manier recht gedaan aan de slachtoffers die wereldwijd in steeds groteren getale van zich laten horen. Crisismanagement begint bij communicatie. Het roer moet omgegooid worden, en als het Vaticaan daar niet in slaagt zal het kleine beetje vertrouwen in de kerk dat nog rest, smelten als sneeuw voor de zon.