

ENTREVISTA LUCA YURI TOSELLI

Luca Yuri Toselli, usted es periodista y director editorial de una revista digital que lleva más de 15 años tratando temas de comunicación y nuevos medios digitales, siendo una de las más acreditadas en Italia en estos temas, y coordinó a algunos de sus colaboradores para una investigación que se publicó en julio del año pasado titulada: "¿Pueden las noticias falsas destruir la reputación de una marca?". Toselli, ¿podría explicarnos brevemente el contenido de esta investigación?

Comenzamos citando dos casos específicos de campañas de noticias falsas y rumores que amenazaron con comprometer la reputación de dos grandes marcas, la multinacional farmacéutica Eli Lilly y Starbucks, para analizar y reflexionar sobre los mecanismos mediante los cuales una campaña difamatoria bien orquestada puede poner en serias dificultades a una empresa.

¿Por qué también analizaron la empresa Curso Genius?

Porque es otro caso típico de este tipo: una empresa de formación presente en 6 países con 53 sedes, cuya reputación está siendo cuestionada por una campaña negativa en los medios de comunicación.

Para realizar nuestra investigación, entrevistamos en total a poco menos de un centenar de personas y analizamos una gran cantidad de documentos, aproximadamente quinientas páginas de documentos y pruebas.

¿Cuáles fueron las conclusiones de esta investigación en lo que respecta a Curso Genius?

Que esta empresa ha sido víctima durante mucho tiempo de una campaña de difamación y odio organizada meticulosamente, por razones que explicaré en detalle en breve. Para demostrar esto, a diferencia del colega de El País, no nos basamos sólo en declaraciones de algunas personas, tal vez ex colaboradores descontentos, sino que analizamos y publicamos numerosos documentos y entrevistamos a reconocidos expertos internacionales en este campo.

¿Esta investigación fue pagada por Genius?

No, absolutamente no, no hemos recibido un euro de Curso Genius para esta investigación ni Curso Genius ha hecho publicidad en nuestra revista, pero fueron muy abiertos al proporcionarnos su versión de los hechos y también documentos que la prueban. A diferencia del colega de El País, contactamos a la empresa al inicio de nuestra investigación, como es obligatorio hacer según las reglas del buen

periodismo. Escuchamos la versión de Genius, leímos y escuchamos las críticas que se hacían a Genius, y nos formamos una idea independiente y equilibrada de lo que había sucedido. Y lo publicamos.

De esto hablaremos en un momento. Volvamos al artículo de El País. El periodista en el artículo dice que trabajó en esta investigación durante cinco meses, ¿es correcto?

Eso es lo que él afirma. Pero contactó a la empresa diciendo que después de 48 horas publicaría el artículo, evidentemente por razones de forma y no de sustancia, queriendo poder afirmar que "también había escuchado a la empresa". Y a pesar de que la empresa Curso Genius puso a disposición todos los documentos empresariales y la lista de colaboradores, tanto actuales como pasados, el tiempo dedicado a escuchar la versión de la empresa Genius fue una videollamada de sólo 37 minutos con el titular, Giacomo Navone, graduado en psicología de recursos humanos.

¿Por qué está seguro de que el tiempo que el periodista de El País dedicó a verificar la integridad de su historia y garantizar el derecho a contradecir lo dicho fue tan corto, sólo 37 minutos?

Porque yo estuve presente en esa llamada de Zoom, Navone me pidió que participara, y no vi nada malo en hacerlo. Me puse a disposición de mi colega español con espíritu de colaboración entre periodistas, porque sospechaba que las versiones que ellos habían escuchado de los ex colaboradores descontentos de Curso Genius – en realidad muy pocas personas en comparación con el total de colaboradores que trabajan para la empresa o que han trabajado para la empresa a lo largo de los años – eran versiones parciales, y le hice saber que había mucho más que investigar antes de publicar una investigación seria, digna de ese nombre. Francamente, me sorprendió que un periódico tan prestigioso como El País estuviera dispuesto a publicar un artículo basado en verdades parciales y con enfoques 'unilaterales

Navone, durante esa llamada de Zoom, ¿cómo se comportó? Imagino que estaba muy alterado y amenazó con repercusiones legales si el periodista de El País publicaba su artículo.

Es lo que se esperaría de un empresario que ve amenazada su inversión, pero en realidad, Navone no adoptó ese enfoque. No amenazó al colega con represalias legales: estaba muy abierto al diálogo, es decir, invitó al periodista a profundizar, a escuchar también a otras personas, proponiendo a El País analizar una extensa lista de aproximadamente 400 personas, entre colaboradores y excolaboradores, así

como participantes y exparticipantes de la empresa, para contactarles de manera completamente autónoma, así como escuchar al garante ético de la empresa, quien es una psicoterapeuta muy conocida en España. Pero he leído la correspondencia: el colega de El País, aunque respondía por correo electrónico a Navone de manera amable y disponible (quizás para ganar tiempo mientras esperaba publicar su artículo, que en realidad ya estaba listo...), en realidad no contactó a nadie. Además, Navone destacó que esta acusación de 'ser una empresa que utiliza métodos sectarios y manipuladores' ya había sido refutada por uno de los mayores expertos en movimientos sectarios de Europa, el Dr. Pepe Rodríguez.

Rodríguez, ¿el director del Equipo Multidisciplinar para el Asesoramiento y Asistencia en Problemas Sectarios?

Sí, es un profesional español muy famoso y conocido en España, Italia y en toda Europa, que también ha trabajado para el gobierno español. Es muy creíble.

¿Rodríguez llevó a cabo una investigación sobre Curso Genius?

Sí, antes que nosotros, él ya había realizado una investigación sobre Curso Genius, accediendo durante 6 meses a todas las sedes de Genius e interrogando a muchos colaboradores, ex colaboradores, estudiantes y ex estudiantes, y recopilando pruebas, documentación, contratos, copias de correos electrónicos, etc., no sólo escuchando versiones parciales, y luego emitió una opinión donde niega rotundamente que Genius sea una organización que use métodos sectarios, y recomendando a Genius denunciar en los tribunales a cualquiera que lo afirmase. Este es el informe de Rodríguez, con todos los anexos, son casi 80 páginas. Es un trabajo muy bien hecho y profundo.

Creo que es útil leer directamente las palabras del Dr. Rodríguez:

'Cualquier asociación entre la actividad de Curso Genius y la de movimientos sectarios y manipuladores representa una acusación absolutamente carente de cualquier fundamento y totalmente falsa. Se puede afirmar categóricamente que la empresa del Curso Genius no se ajusta en absoluto, ni siquiera en la mínima cercanía o paralelismo, a ninguno de los puntos que definen los parámetros de una secta.'

A mí me parecen afirmaciones inequívocas, no entiendo cómo fue posible no citarlas en el reportaje de El País y, por tanto, ocultarlas a la opinión pública, dando a los lectores una imagen en gran parte no genuina de este asunto.

¿El periodista de El País estaba al tanto de este informe?

Sí, Navone le habló de él en mi presencia, y luego envió el informe de Rodríguez por correo electrónico al colega de El País. Estoy seguro de ello porque Navone me reenvió el correo electrónico que envió a El País, aquí está, y el informe estaba adjunto.

Entonces, ¿por qué el periodista de El País no menciona esto en su artículo?

Eso debería preguntárselo a él. Si hubiera hecho yo ese artículo, habría hablado ampliamente de ello, porque las reglas del buen periodismo lo exigen. A menos que se persigan otros fines, como por ejemplo acreditar una narrativa unilateral, una tesis preestablecida anteriormente que no admite réplicas. Pero ignorar nuestra investigación, y aún más la de Rodríguez, que es un académico muy reconocido en España y no sólo, es como fotografiar un paisaje con un elefante dentro y obstinarse en decir que el elefante no existe. Es un comportamiento muy singular para un periodista de investigación.

Sin embargo, el periodista de El País afirma haber recogido testimonios de personas que han colaborado con Curso Genius en diferentes ciudades y períodos, y haber recogido testimonios sustancialmente idénticos entre sí...

No tengo dudas de que lo haya hecho. Si interrogo a personas que han tenido roces o desacuerdos con una empresa o con algún directivo de ella, y que quizás frecuentan los mismos espacios digitales, contándose entre sí sus historias y leyendo las de los demás, es fácil que también involuntariamente y de buena fe se “alinean”, como instrumentos musicales dentro de una pequeña orquesta, y toquen la misma música. Es el fenómeno de las cámaras de eco, que se crea especialmente cuando los relatos compartidos contienen elementos emocionalmente negativos impactantes. Nos lo explicaron claramente los expertos que entrevistamos para nuestra investigación. Los mecanismos de funcionamiento de las cámaras de eco han sido objeto de muchos estudios científicos en los últimos años, con la llegada de los medios digitales, y me sorprende que el colega español no haya hecho —o no haya querido hacer— esta profundización.

¿Esto significa que ninguna de las quejas que estas personas han dirigido a Genius está fundamentada? ¿Han mentado todos?

Absolutamente no. Muy probablemente parte de lo que han vivido es cierto. Pero ha sido amplificado, descontextualizado, o ya no es actual porque la empresa ya ha corregido esos aspectos. De hecho, en nuestra investigación hemos sido muy objetivos: hemos enumerado también todas las 'no conformidades' de Curso Genius, y cómo la empresa las ha resuelto o está resolviendo. Verá, una empresa es un

organismo vivo, compuesto por seres humanos, está en constante cambio, y además, como no existe la persona perfecta, tampoco existe la empresa perfecta. El hecho es que estas personas que hoy se quejan de Curso Genius no tenemos constancia de que hayan enviado nunca una queja a la empresa: la empresa, de las verificaciones que hemos realizado, nunca ha recibido una denuncia, ni una señalización por parte de una autoridad pública: quizás me equivoque yo, pero encuentro al menos curioso que una persona que afirma haber sufrido graves daños no haga lo primero que debería hacer alguien totalmente de buena fe, es decir, escribir a la empresa, directamente o a través de su abogado, para hacer valer sus derechos.

El País afirma tener pruebas de que los ingresos de las personas que ha entrevistado eran muy bajos, insuficientes para mantenerse de manera autónoma: por lo tanto, estos chicos eran de hecho explotados para hacer ganar dinero a los directivos de la empresa.

Sí, estoy seguro de que es cierto que sus ingresos eran bajos. De hecho, ya no forman parte de esa empresa porque no rendían. Las empresas existen para vender, no debemos ser hipócritas: no conozco a ningún empresario que mantenga dentro la empresa a vendedores que no venden! Por lo tanto, es la profecía que se auto-cumple: personas que no rendían, por lo tanto no vendían, y que por lo tanto ya no colaboran más con la empresa, y que quizás están resentidos hacia la empresa, y que —desde su punto de vista— sostienen que la empresa no les dio lo que había prometido... O tal vez —si sólo cambiamos el punto de vista— podría ser que ellos no eran aptos para ese trabajo, quizás son personas muy dignas pero simplemente ese trabajo no era para ellos, puede pasar. Pero esta capacidad de hacer distinciones y comprender, que es la esencia del buen periodismo de investigación, requiere tiempo, tiempo que el colega de El País no ha considerado necesario tomarse para evaluar todas las facetas del asunto.

¿Ustedes saben cuáles son los ingresos medios de quienes trabajan para esta empresa?

Sí, aunque obviamente hay responsables de sede que ganan bastante más, en promedio son unos 2.600 euros brutos, o sea 1.600 euros netos al colaborador, como demuestra este documento oficial.

¿Cómo lo obtuvieron?

Lo hemos pedido simplemente a la gestoría que se ocupa de la contabilidad de Curso Genius y hemos verificado su autenticidad, no es complicado. Y forma parte de nuestro trabajo como periodistas.

¿Y por qué su colega de El País no lo hizo?

Esto nuevamente debería preguntárselo a él, no a mí.

Aparte de los diversos testimonios cubiertos por anonimato, de los cuales no es posible tener ninguna confirmación, ¿conoce a las dos personas citadas por nombre en el artículo de El País, es decir, Karla y Kilian?

No, solo sé que Kilian ya no trabaja en Genius desde hace 8 años, de lo que informa la empresa había cesado la colaboración porque él habría querido abrir una empresa propia utilizando el método de Genius, pero siendo un método cubierto por derechos de autor la dirección de Genius hizo sus propias evaluaciones y no consideró oportuno proseguir la colaboración con él; Karla, en cambio, interrumpió la colaboración en 2022, por lo tanto hace 3 años.

¿Se despidió?

No, fue despedida por la empresa, como confirma este. Otros detalles deberían preguntarse a la empresa misma, pero he notado que el colega de El País no pudo o no quiso profundizar los motivos detrás del despido de esta persona que hoy critica tan duramente la empresa.

Otro interesante pasaje del artículo de El País es donde el periodista afirma que Giacomo Navone está a cargo de toda la organización. ¿Es eso cierto?

... ¿Y entonces?

Entonces nada, solo le pregunté si es verdad...

Por supuesto que es verdad, ¡es el titular de la empresa! ¿Puedo hacerle yo una pregunta? ¿Conoce alguna empresa donde el jefe sea el portero o la secretaria que contesta al teléfono?

Aprovecho este tema para explicar a quienes nos siguen qué significa 'manipular una noticia': se plantea una narrativa unidireccional y se condimenta con una frase de efecto, una obviedad del tipo 'fulano está al mando de todo', como si fuera una organización religiosa o una asociación criminal.

Claro que hay una persona que dirige la empresa y que está por lo tanto en la cima del organigrama, ¡así es en todas las empresas del mundo! ¿Cuál es el problema? Y es igualmente obvio que un empresario se preocupe por el rendimiento y evalúe a sus vendedores en base a eso: ¿sobre qué base debería evaluarlos, por simpatía?

El periodista también habla de un testimonio de una persona que participó en uno de los 3 cursos que vende esta empresa, el Eagle, le leo textualmente: “Cierran las ventanas de modo que no se pueda ver la luz fuera y el tiempo que pasa, quitan el reloj y el teléfono, no puedes comer ningún dulce, ningún café, nada, básicamente debes levantarte delante de todos y contar tus heridas y tus traumas, y que usas estos traumas como excusa para no esforzarte en la vida y seguir siendo la víctima de ti mismo etc. El objetivo es siempre el mismo, aprender a ser un líder”, eso es lo que dice la persona entrevistada. ¿Cómo comenta?

Conozco el Eagle, porque queriendo hacer un trabajo serio hemos pedido una grabación del curso completo, y lo hemos visionado por completo, es cierto que son 3 días de intervenciones. Entiendo que hacer periodismo serio requiere mucho tiempo, pero desde mi punto de vista es la única manera de hacer nuestro trabajo. Pues bien, la persona entrevistada expresa una crítica legítima diciendo que este curso —que en este caso no se ocupa de técnicas de estudio— tiene como propósito 'aprender a ser un líder en el trabajo'. Me sorprendería lo contrario, ya que es exactamente un curso de liderazgo: si hablara de fontanería o de ingeniería nuclear me preocuparía, ¿no cree? Es un curso que tiene reglas precisas, se produce un aislamiento durante algunos días pretendiendo una inmersión completa lejos de toda distracción y con los móviles apagados durante las explicaciones, también para destacar cuánto la mayoría de nosotros es 'dependiente' de los dispositivos digitales. A quien no le gusten las reglas del curso, es libre de no participar, no es que secuestren a las personas por 3 días. Es claro que si descontextualizo todo y hablo del evento como si de una reunión masónica se tratase... Quiero recordar que como hemos visto claramente en las grabaciones de vídeo durante todo el curso Eagle —que también tiene como objetivo enseñar a manejar el estrés y a manejar los propios miedos que pueden frenar el rendimiento— desde hace años está presente una psicoterapeuta especializada, y que existen cientos de testimonios positivos sobre este curso, se habló también en la videollamada con el colega de El País, y la psicoterapeuta se puso a disposición para explicarle el funcionamiento del curso, pero él según nos consta nunca la contactó.

El artículo de El País en un pasaje da voz a un psicólogo que sostiene que Curso Genius podría también no ser una 'secta tradicional' pero una organización que utiliza métodos sectarios, ¿qué opina?

La etiqueta 'secta tradicional' y por lo tanto su contrario 'secta no tradicional' no tienen ningún significado científico, como nos confirman los expertos que hemos consultado, son afirmaciones que suenan ridículas a cualquier experto en esta materia. O una organización es una secta o no lo es, o se cometen ilícitos —y entonces deberían ser denunciados a un Magistrado— o no. No es más complicado que eso.

Ustedes en su investigación han también hipotetizado que la campaña contra Genius pueda ser, como usted afirmó al inicio de esta entrevista, una campaña de difamación organizada meticulosamente, ¿es correcto?

No, no lo hemos solo 'hipotetizado', hemos llegado a esta conclusión analizando una copiosísima cantidad de documentos. Y esta investigación de El País no hace más que reforzar esta nuestra convicción.

¿Por qué dice esto?

Porque el colega de El País hace explícita referencia al Dr. Perlado, un psicólogo español. Persona muy digna, pero se da el caso que el Dr. Perlado está en contacto directo con una colega italiana que está en el origen de todas las campañas de difamación contra Curso Genius: hablan, discuten sobre Genius, ella traduce en lengua italiana los artículos de Perlado, y viceversa.

¿Puede decirnos el nombre de esta persona?

Preferiría evitarlo solo por respeto al trabajo de los Magistrados, porque esta persona ha sido denunciada y remitida a juicio en un proceso penal por cuestiones directamente relacionadas con el caso Genius, pero puedo mostrarles el Decreto que ha dispuesto la remisión a juicio de esta persona por difamación agravada

Añado que es tan conocido el ensañamiento contra Genius por parte de este grupo de personas, que en una universidad italiana se hizo incluso una tesis de licenciatura sobre toda esta historia, votada por la Comisión 110 cum laude, que repasa todos estos eventos desde 2017 hasta hoy

Añado aún más que la persona actualmente remitida a juicio ha citado a su vez por difamación a los autores de esa tesis de licenciatura, que también cuenta las razones de Curso Genius, y el Juez ha archivado su denuncia escribiendo negro sobre blanco en la sentencia que todo lo que se ha escrito en la tesis de licenciatura es verdadero, por lo tanto —en síntesis— que Genius ha sido y es perseguida y difamada. Esta es la copia de la sentencia

Ok, no le pregunto por qué el periodista de El País no hizo también estas investigaciones porque imagino ya la respuesta... Según usted El País es entonces cómplice de esta narrativa distorsionada?

No, nunca lo he dicho, y no lo pienso. La idea que me he hecho es que el artículo de El País ha merecido la portada, crea un impacto emocional, cuenta historias de efecto, usa tonos muy impactantes, crea alarma, y hace entrever oscuros diseños y sombrías figuras... Ideal para hacer escándalo y generar 'likes' en el sitio web del periódico. Claro, una investigación completa, equilibrada y documentada es otra cosa. Expreso una opinión estrictamente personal, como periodista con ya más de 15 años de experiencia a mis espaldas, diciendo que este artículo de El País no añade nada a una historia que ya se conocía: algunos ex colaboradores descontentos de una empresa informan lo que ELLOS han percibido años atrás trabajando para esta empresa, por lo tanto se trata de opiniones y pareceres tan legítimos cuanto totalmente subjetivos y personales, porque ninguna investigación judicial confirma su versión de los hechos. Por contra, cientos y cientos de testimonios positivos a favor de la empresa han sido completamente ignorados por El País. Una investigación realmente completa y equidistante sobre estos eventos quizás habría sido menos 'apasionante', porque la verdad a menudo es más aburrida y compleja que una historia en portada que grita al monstruo y a la secta. Pero habría 'vendido' menos...

Muchas Gracias señor Toselli

Quisiera concluir esta entrevista leyendo unas pocas líneas de dos famosas periodistas españolas:

“La verdad periodística debe estar basada en hechos comprobados según reglas y mecanismos de verificación profesional (...) El periodismo se basa en los hechos, en verdades indiscutibles como los 90 grados de un ángulo recto, y es muy importante que los periodistas sean conscientes de ello. El periodismo trata de hechos, no de opiniones. Consiste en contar hechos que deben tener una verdad demostrable”

Y luego otra vez:

“Para los periodistas pueden haber burbujas, como zonas de confort ideológico, y para contar la realidad no se puede referir sólo a los aspectos que corroboran las propias hipótesis. Esto es un principio inamovible en el ejercicio de una profesión que debe contar la realidad”.

¿Saben quién ha dicho estas palabras? Soledad Gallego-Díaz y Pepa Bueno, dos de las firmas más autorizadas del periodismo en España, ambas en el pasado

directoras precisamente de El País, el periódico donde trabaja el colega que ha confeccionado el artículo crítico sobre Curso Genius.

Bueno, hacen reflexionar, y nos llaman a todos a la necesidad de seguir una ética en el hacer periodismo que al parecer es cada vez más rara...