

»» Papa Francisco: maestro de la comunicación estratégica

Bogotá »» 05 »» 2015

Desde su designación como máxima autoridad de la Iglesia Católica, el argentino Jorge Mario Bergoglio no sólo ha hecho grandes y trascendentales cambios en la institución a nivel interno y de cara a sus fieles, también ha dado una clase magistral de comunicación estratégica.

La profunda crisis de la Iglesia causada por los escándalos de pederastia y corrupción protagonizados por algunos de sus jefes llevó a su antecesor Benedicto XVI a renunciar a su cargo el 11 de febrero de 2013. El nuevo prelado elegido el 13 de marzo del mismo año se enfrentaba a grandes retos. ¿cómo mejorar la imagen de la Iglesia Católica y de la curia? ¿Cómo detener la deserción de los fieles? ¿Se debía modificar el discurso y adaptarlo a estos tiempos? ¿Era fundamental acercar e incluir a las minorías que hasta el momento habían sido excluidas como la comunidad LGBTI? ¿Se debía rectificar y aceptar a los divorciados? ¿Avanzar para dialogar y acercarse a otras denominaciones cristianas y a otras religiones? se requerían profundos cambios y una estrategia de comunicación potente que contribuyera a mejorar la reputación del Vaticano y que apoyará la gestión del nuevo Papa.

HECHOS QUE COMUNICAN Y DAN LEGITIMIDAD A SUS MENSAJES

Desde el momento en el que Francisco fue elegido y se presentó a los fieles, el mundo entendió que no sería como sus antecesores. El pontífice rompió el protocolo y salió al balcón central de la Basílica de San Pedro vestido con una simple sotana blanca, sin



En una cárcel el Papa imitó el gesto de Jesús con sus apóstoles en la Última Cena.

la tradicional muceta de terciopelo rojo confeccionada por los sastres de Gammarelli y pidió a la multitud orar por él. Desde el primer minuto mostró su carisma y cercanía con los fieles.

Francisco ha revolucionado el mundo con sus mensajes, transparencia, buen humor, cercanía y actos simbólicos que comunican. Más allá de sus palabras cada uno de sus gestos y actos transmiten un mensaje. Decidió que su nombre sería Francisco, el papa de los pobres, y dejó claro que quería una Iglesia "pobre y para los pobres" y sus actos le dan legitimidad a sus palabras: no vive en el lujoso apartamento pontificio, almuerza en un comedor común, ha lavado los pies de jóvenes presos y mujeres musulmanas, no usa crucifijo y anillo de oro y no se sienta en el trono de los Papas¹.

Las encuestas demuestran la aceptación que tiene Francisco en el mundo. Por ejemplo en el mismo año en el que inició su pontificado (2013), CNN difundió una encuesta en la que se reveló que el 88% de católicos norteamericanos aprueban su gestión, pero también lo hace el 75% de los ciudadanos en general, sin importar su credo². Dos años después de su designación, el Pew Center publicó otra encuesta en la que su popularidad crece entre los estadounidenses, el índice de aprobación del Papa Francisco es del 90% entre los católicos practicantes³.

IDENTIFICACIÓN, INCLUSIÓN Y TRANSPARENCIA

Francisco parece un hombre común y se aleja de la ostentación, el protocolo y la reverencia que acompaña a los grandes jefes religiosos. Esta es una estrategia poderosa para acercarse a la gente. Además usa un lenguaje simple, directo, incluyente y que llega al corazón de los fieles. Sus mensajes están llenos de anécdotas, experiencias y se pueden aplicar a la vida diaria. Se apartó de los discursos acartonados, inquisitivos y excluyentes de algunos de sus predecesores.

El éxito y la popularidad de la que hoy goza Francisco está en su particular forma de comunicar, ha usado herramientas infalibles y poderosas para enganchar a los interlocutores: **identificación, inclusión y transparencia**. Cuando Francisco habla y actúa creyentes y no creyentes se sienten identificados con él, un hombre común al que le gusta el fútbol, la música y la pasta, que no juzga y que ha incluido e invitado a hacer parte de la Iglesia a las minorías. Menciona constan-

¹ El Mundo. Las revoluciones del Papa Francisco. 13/04/2013. <http://www.elmundo.es/elmundo/2013/04/12/internacional/1365786824.html>.

² CNN. CNN Poll: Pope's approval rating sky-high. 24/12/2013. http://religion.blogs.cnn.com/2013/12/24/cnn-poll-popes-approval-rating-sky-high/?hpt=hp_t2. <http://www.infobae.com/2013/12/24/1533046-francisco-alcanza-popularidad-record-estados-unidos-88>.

³ Infovicana. Crece la popularidad del Papa en Estados Unidos. 09/03/2015. <http://www.infovicana.com/2015/03/09/crece-la-popularidad-del-papa-en-estados-unidos/>.

temente a su abuela y transmite mensajes cortos y poderosos que sus seguidores comparten en las redes sociales.

En 2013 dijo: "Si una persona es gay, busca a Dios y tiene buena voluntad, ¿quién soy yo para juzgarlo?" y aunque sus mensajes no necesariamente generarán cambios de doctrina, la apertura de la Iglesia a los homosexuales y permitir a los divorciados recibir la comunión acerca nuevamente a miles de personas al catolicismo.

Asimismo, la transparencia y el reconocimiento de los errores de la Iglesia Católica ha marcado su discurso, hace poco Francisco hizo referencia a 15 enfermedades de la institución entre las que incluyó la vanagloria, el alzhéimer espiritual, la mundanidad y el sentirse inmortal, entre otros. También afirmó: "Una curia que no hace autocrítica y no se actualiza y no intenta mejorar es un cuerpo enfermo". Estos mensajes contribuyen a reestablecer la credibilidad en la institución y en su máximo jerarca.

MUCHO MÁS QUE UN LÍDER RELIGIOSO

Bergoglio hoy es reconocido como uno de los líderes más influyentes del planeta. En 2013 la Revista Time designó a Francisco como el personaje del año y destacó el rol que ha tenido el pontífice en el cambio de percepción de la Iglesia Católica entre sus miembros y el público en general. El prelado se impuso sobre personajes como Edward Snowden, responsable de las filtraciones de los programas de espionaje de Estados Unidos, el presidente Barack Obama, el primer mandatario iraní Hasan Rohaní y la cantante Miley Cyrus, entre otros, la selección se hizo con base en su influencia y presencia en los medios de comunicación en 2013⁴.

Pero el Papa argentino va más allá de lavar pies, abrazar enfermos, usar zapatos desgastados, amar a los pobres y generar controversia con sus mensajes, recientemente se informó que en la distensión de las relaciones entre Cuba y Estados Unidos el pontífice fue mediador, el presidente Obama y Raúl Castro agradecieron especialmente a Francisco por su intervención, esto lo convierte en mucho más que un líder religioso.

"Francisco ha revolucionado el mundo con sus mensajes, transparencia, buen humor, cercanía y actos simbólicos que comunican"

Los viajes que realiza también comunican, generan acercamientos que en otras circunstancias serían impensables, desde su nombramiento el Papa Francisco ha realizado siete visitas, ha ofrecido numerosas y multitudinarias misas, ha dado discursos y se ha reunido con los principales líderes del mundo.

Su primer viaje fue a Rio de Janeiro, donde participó en la Jornada Mundial de la Juventud. El segundo, casi un año después, a Tierra Santa: Jordania, Israel y Palestina. Allí visitó los principales monumentos de la región, como el Muro de los Lamentos, sembró un árbol en nombre de la paz y se reunió con el Rey Abdalá II, el Presidente palestino Abu Mazen y el Presidente israelí Shimon Peres. En estas reuniones, y durante su visita, clamó por la paz de la región

y la armonía entre las comunidades. Estos encuentros sin duda hacen parte de su interés de acercarse a judíos y musulmanes.

Después, estuvo en Corea del Sur para beatificar a 124 mártires y pidió a los dos estados coreanos buscar la paz. Este mismo mensaje lo llevó a Albania. Un mes después, en Francia, en su discurso al Consejo de Europa mencionó: "El camino privilegiado para la paz –para evitar que se repita lo ocurrido en las dos guerras mundiales del siglo pasado– es reconocer en el otro no un enemigo que combatir, sino un hermano a quien acoger. Es un proceso continuo, que nunca puede darse por logrado plenamente". Por último, en Turquía, Filipinas y Sri Lanka, ratificó su mensaje de paz como parte de su misión de peregrinaje y evangelización.

Este año, después del importante anuncio de restablecimiento de relaciones visitará Estados Unidos y Cuba y aunque todavía no está confirmado se espera que visite Colombia en 2016 con un mensaje de Paz. Algunos especulan y creen que es un espaldarazo al proceso que está llevando a cabo el Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos con las FARC. Miembros de la oposición creen que es una solicitud de justicia y reconocimiento de las víctimas. No es claro aún si el viaje se realizará, pero de lo que no cabe duda es que no será improvisado y estará cargado de simbolismo y de mensajes estratégicos como todo lo que hace el Papa Francisco.

⁴ El País. El papa Francisco es elegido "persona del año" por la revista "Time". 11/12/2013. http://internacional.elpais.com/internacional/2013/12/11/actualidad/1386768082_907820.html.



María Esteve, Directora General de LLORENTE & CUENCA Colombia es Comunicadora Social de la Pontificia Universidad Javeriana. Cuenta con una gran experiencia en las áreas de Comunicación de Crisis y Asuntos Públicos. Se incorporó a LLORENTE & CUENCA luego de haber ocupado la Dirección de Comunicación Corporativa de CorpBanca. Inició su carrera en Dattis Consultores, donde estuvo por 10 años y alcanzó el cargo de Socia Consultora.



Paola Gómez, Gerente de Cuentas en LLORENTE & CUENCA Colombia es Comunicadora Social y Periodista egresada de la Universidad Externado de Colombia. Cuenta con 9 años de experiencia en Comunicación Corporativa, de RSE, Marketing, de Crisis, Interna y con la Comunidad.

d+i desarrollando ideas

LLORENTE & CUENCA

Desarrollando Ideas es el Centro de Liderazgo a través del Conocimiento de LLORENTE & CUENCA.

Porque asistimos a un nuevo guión macroeconómico y social. Y la comunicación no queda atrás. Avanza.

Desarrollando Ideas es una combinación global de relación e intercambio de conocimiento que identifica, enfoca y transmite los nuevos paradigmas de la sociedad y tendencias de comunicación, desde un posicionamiento independiente.

Porque la realidad no es blanca o negra existe **Desarrollando Ideas**.

www.desarrollando-ideas.com
www.revista-uno.com

