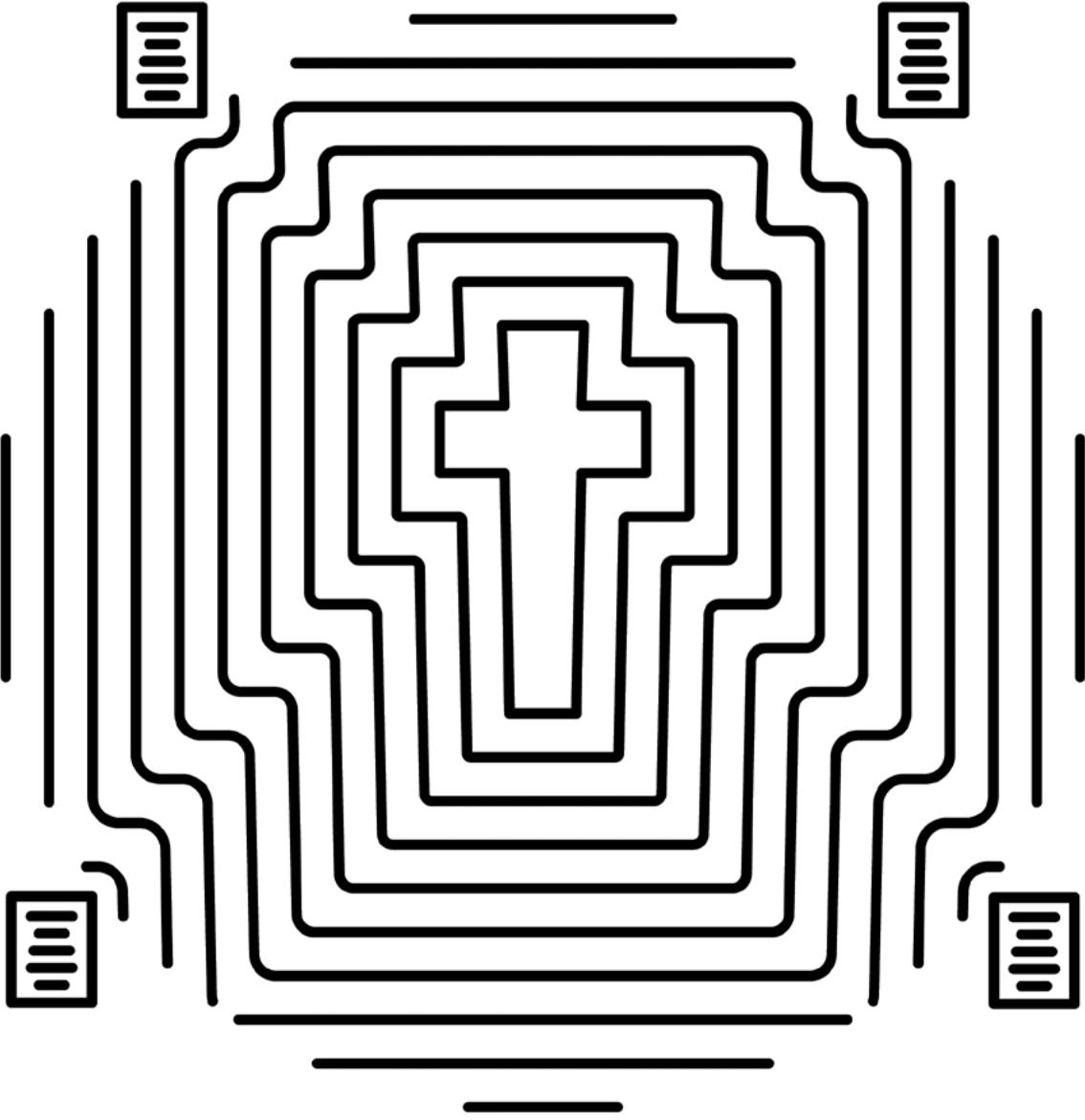


TESIS DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING

**MEA CULPA: ANÁLISIS DEL DISCURSO QUE UTILIZÓ
EL PAPA FRANCISCO ENTRE LOS AÑOS 2013 Y 2015
PARA EL MANEJO DE CRISIS INSTITUCIONAL DE LA
IGLESIA CATÓLICA**

Gabriel Alejandro Aguiar Menéndez y Jennifer Karina Canahuati García



MEA CULPA: ANÁLISIS DEL DISCURSO QUE UTILIZÓ EL PAPA FRANCISCO ENTRE LOS AÑOS 2013 Y 2015 PARA EL MANEJO DE CRISIS INSTITUCIONAL DE LA IGLESIA CATÓLICA

TESISTAS: GABRIEL ALEJANDRO
AGUIAR MENÉNDEZ Y JENNIFER KARINA
CANAHUATI GARCÍA

gabriel.aguiar@monicaherrera.edu.sv

jennifer.canahuati@monicaherrera.edu.sv

ASESOR: WILLIAN CARBALLO

Fecha de recepción: 05/06/18

Fecha de aprobación: 09/07/18

Resumen

En los últimos años, la Iglesia católica se ha visto involucrada en una crisis institucional debido a una serie de situaciones que van en contra de los principios en los que se fundamenta esta religión, como corrupción, pederastia de parte del clero y encubrimientos, que afectaron su imagen. Este estudio se centra en el discurso del papa Francisco utilizado desde su llegada en el año 2013 hasta el 2015, una de sus principales herramientas para comunicar sus mensajes y gestionar la crisis ante un público tan amplio. Se utilizaron enfoques como el análisis crítico del discurso y la retórica con el fin de identificar la agenda de temas, su manera de gestionar la crisis y cómo utilizó ciertos elementos en el contenido para persuadir a la audiencia afectada.

Palabras clave: papa Francisco, Iglesia católica, comunicación de crisis, discurso.

Abstract

In recent years, Catholic Church has been involved in an institutional crisis due to a series of situations which affected its image and that go against the principles on which this religion is based, such as corruption, pedophilia on the part of the clergy and cover-ups. This study focuses on the speech of Pope Francis given since his arrival in 2013 until 2015, one of his main tools to communicate his messages and manage the crisis before a wide-ranging audience. Approaches such as critical analysis of discourse and rhetoric were used in order to identify the agenda of topics, the way he manages the crisis and how he used certain elements in the content to persuade the affected audience.

Keywords: Pope Francis, Catholic Church, crisis communication, discourse

I. Planteamiento del problema

Se parte del supuesto de que la Iglesia católica es una institución y, por ello, posee detrás una planificación estratégica que consiste en tener objetivos, una estrategia de implementación y un delimitado plan de acciones a realizar para cumplir las metas y objetivos esperados. Ante esto, existe la posibilidad de que, en tiempos difíciles, se utilice una estrategia de comunicación que permita atender las necesidades y problemáticas que producen una crisis institucional.

En los años 80, el papa Juan Pablo II impulsó una doctrina con disciplina rígida, esto produjo opiniones y debates de la comunidad internacional por el hecho de condenar el pensamiento diferente al de la Iglesia católica y por nombrar obispos que mantuvieran un perfil conservador ante las problemáticas sociales del mundo (Navarro-Ramos, 2014). Hasta el periodo final del papa Juan Pablo II, la Iglesia católica trató de sobrellevar los problemas institucionales y de comunicación, entre los que estaban su lado conservador frente a los cambios culturales del mundo moderno, su rechazo a ideologías sociales específicas, su transparencia en asuntos internos, manejo de crímenes dentro de la Iglesia católica alrededor del mundo y su difícil argumento para reconocer sus posibles errores (Kelly, 2015).

Desde los años 70 hasta el siglo XXI, la Iglesia católica se vio involucrada en muchos casos de abusos sexuales por parte de miembros internos. La prensa e instituciones sacaron a la luz estos hechos y se exigió al Vaticano una investigación interna de los culpables y la indemnización de las víctimas. Además, se demandó indagar la manera en la que esta institución enterraba estos casos con impunidad, burocracia y poca transparencia, pero esta investigación nunca se realizó (Quinn, 2013).

En 2012, la prensa mundial tituló como *Vatileaks* una serie de documentos oficiales y confidenciales del Vaticano filtrados a un periodista italiano de manera ilegal y secreta. Su publicación causó mucho ruido y afectó de gran manera la imagen institucional de la Iglesia católica. La información involucraba a personas muy cercanas al papa Benedicto XVI¹ y a altos mandos dentro del Vaticano (Associated Press, 2012).

Los factores comunes que salen a la luz en estos hechos son la poca transparencia y las malas prácticas internas, causas de la inestabilidad y desconfianza que proyecta durante estos años la Iglesia católica. Según Beltrán (2013), la crisis de esta institución ha provocado que disminuya la credibilidad y la confianza en las jerarquías y miembros de la Iglesia. A la crisis se le suma los escándalos sobre lavado de dinero dentro del Banco del Vaticano, lucha de poder interno, declaraciones sobre una Iglesia dividida, corrupción, filtración de información, escándalos de pederastia por sacerdotes y chantaje a sus víctimas, afirma Beltrán. "Lo novedoso de estos problemas es que, siendo una institución como la Iglesia católica, salgan a la luz" (Beltrán, 2013, pág. 5). Es indudable que estos hechos y filtraciones de información contribuyen a debilitar su imagen, asegura Beltrán.

Mientras todos los hechos descritos sucedían, la comunidad católica en El Salvador, en Latinoamérica y en el mundo en general disminuyó de manera notoria. Gracias a periódicos e informes oficiales del Vaticano, se comprueba una disminución progresiva de católicos en el mundo durante los años en que los hechos antes mencionados ocurrían y salían a la luz.

En 2013, el papa Benedicto XVI renuncia a su pontificado, un hecho que no sucedía desde 1415. Un mes después se elige como sucesor el cardenal Jorge Bergoglio, quien toma el título de papa Francisco ante una Iglesia atacada desde varios públicos. Por su procedencia latina y de formación jesuita, el papa Francisco se diferencia de sus antecesores. Desde sus primeros días se perfiló como un hombre de cambios, aunque lentos, y dejó la puerta abierta para reconocer la necesidad de modificaciones estructurales en la institución, y con una clara tarea de reconstruir la Iglesia católica (Navarro-Ramos, 2014).

¹ Joseph Ratzinger, elegido como el papa número 265 de la Iglesia católica el 19 de abril de 2005, y que ocho años después renuncia a su papado. Durante su periodo, la congregación enfrentó varios casos de abuso sexual cometidos por sacerdotes. Afrontó las críticas sobre la homosexualidad, una pérdida significativa de fieles católicos y la corrupción en el Vaticano. Benedicto XVI ha sido el único papa en los últimos 500 años en dimitir a su cargo.

En una columna publicada más de un año después de la elección del papa Francisco, lo señalan como “un ejemplo de regeneración política y de recreación de confianza en un liderazgo y en su perspectiva contra un viejo régimen institucional” (Fernández Vega, 2014, pág. 23). Esto es atribuido a un gran carisma, declaraciones y gestos en sus apariciones públicas y en sus discursos.

Con un nuevo líder en el pontificado que influye de manera positiva en la percepción de la Iglesia católica, según los autores anteriores, los estudios revelan un cambio en el número de practicantes a nivel mundial. A través de Rome Reports (2016), el Vaticano dio a conocer que desde 2013 a 2014 existió un aumento de más de 18 millones de católicos en el mundo.

Al efectuar un análisis de los discursos del papa Francisco pronunciados con audiencia pública y privada –considerados los más importantes por su aporte a esta investigación–, podremos identificar cómo manejó la crisis institucional de la Iglesia católica en ese periodo y se descubrirá si la agenda de temas mencionados coincide con los aspectos que provocaron parte de dicha crisis.

Con esta información, será posible hallar una relación entre la manera de actuar del papa Francisco y su técnica de discurso público y la recuperación de la percepción positiva de la Iglesia católica. Debido a esto, se plantea estudiar el discurso del papa Francisco como posible herramienta clave para el mejoramiento de la percepción de la Iglesia católica entre los años 2013 y 2015, en los que puede notarse un cambio en la tendencia a la baja de feligreses, esfuerzo que forma parte de una posible estrategia para tratar la crisis institucional.

El área de estudio se enfocó en los discursos del papa Francisco en ese periodo, el objeto de estudio es el manejo de la crisis institucional de la Iglesia católica a través del discurso y el sujeto es el discurso del papa en el tiempo seleccionado.

Los objetivos se desprenden de la idea de analizar el discurso del papa Francisco entre los años 2013 y 2015 con el fin de determinar cómo manejó la crisis institucional de la Iglesia católica. Esto, a su vez, posee cuatro variables específicas: analizar los discursos a la luz de los elementos de la comunicación de crisis, identificar los temas que desarrolló en ellos, cómo abordó los aspectos que ocasionaron la crisis y cómo utilizó los elementos de la retórica para persuadir en sus mensajes.

II. Marco teórico

2. 1 La Iglesia católica como una institución y sus crisis

Para comprender la complejidad de una institución como la Iglesia católica, se recurrió a la amplitud del concepto de Geoffrey M. Hodgson (2006), quien estableció a las instituciones como “sistemas de reglas sociales establecidas y acordadas por los individuos para darle un sentido y estructura a las interacciones entre ellos” (Hodgson, 2006, pág. 17). De esta manera, los comportamientos y las acciones que siguen las reglas dentro de la iglesia permiten que se establezca una institución que no solo interactúa en la ciudad del Vaticano sino a nivel mundial, donde la figura del papa representa el liderazgo o cabeza dentro de la institución.

Con esto definido, y manejando el concepto aplicado de Hodgson (2006) sobre las organizaciones, puede comprenderse que cuando las acciones de los individuos generan cambios o alteran las reglas sociales acordadas, los objetivos comunes de una asociación pueden verse dañados o modificados hacia un fin que no se pretende llegar. Las acciones de la Iglesia anteriores al periodo del papa Francisco generaron mucha contradicción con lo que profesaba y con los objetivos comunes que comparte toda la comunidad cristiana en el mundo, tal como se mencionó en la introducción de este trabajo; esto generó una mala reputación de la institución en general y el valor que entregaba hacia sus seguidores se vio afectado. Esto lleva a considerar que la organización está atravesando una crisis.

2.2 Manejo de crisis a través de la comunicación

A través de una estrategia de comunicación se puede crear un manejo efectivo de una crisis institucional, como el caso de la Iglesia católica. Remy (2015) menciona que “la comunicación en situaciones de crisis debe estar fundamentalmente sintonizada en aquello que preocupa a la audiencia relevante” (Remy, 2015, pág. 34). Significa que, a través de la comunicación de una organización, se puede contrarrestar aquellas inquietudes o molestias de los públicos. Entre las herramientas de comunicación que una institución puede utilizar para el manejo de crisis está el discurso como una comunicación directa hacia los interesados.

Para comenzar, se retomarán algunos aspectos del modelo de Marra desarrollado en 1992, titulado “El modelo de relaciones públicas”. Dicho modelo se basa en las relaciones que tiene una institución con sus grupos de interés, ya que a través de las relaciones se puede medir el éxito de las gestiones de las organizaciones. Marra (1992; citado en Saura, 2005) detecta que “las organizaciones con relaciones sólidas con sus públicos relevantes sufrirán menos daño (...) que aquellas con relaciones débiles o poco desarrolladas con sus públicos

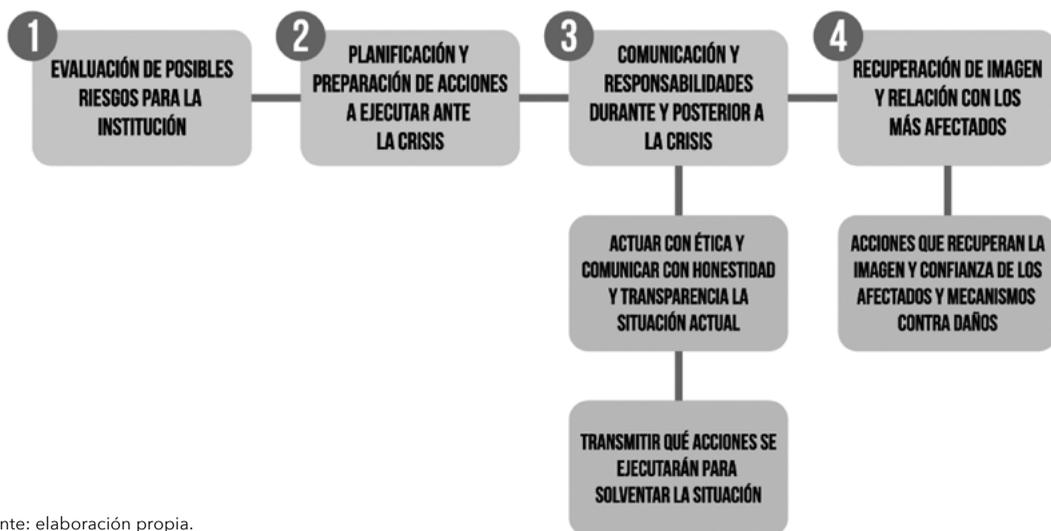
relevantes” (Saura, 2005, pág. 36). En esta tesis, esto se traduce en que se deben llevar a cabo acciones con el fin de generar confianza, que los fieles formen una relación más íntima con la institución y que, en consecuencia, los acontecimientos negativos no causen un cambio significativo en ellos.

Este modelo propone cuatro fases para la gestión de crisis:

- La planificación de la comunicación de crisis.
- Las relaciones previas a la crisis con los públicos relevantes.
- Los procesos y las prácticas de comunicación y crisis.
- La relación posterior a la crisis con los públicos relevantes.

Aunque todos los pasos son esenciales para la adecuada gestión de crisis de las instituciones, para fines de este trabajo pueden retomarse con más importancia los últimos dos, debido a que se está enfocando en la comunicación que se efectúa cuando hay crisis, a pesar de que haya una planificación previa para estas situaciones. Hay que saber qué decir, cómo decirlo y escoger el medio adecuado para hacerlo.

Gráfico 1: Elementos de la comunicación de crisis



Fuente: elaboración propia.

2.3 El discurso y su análisis

El modelo propuesto anteriormente conlleva el apoyo de diferentes herramientas para su ejecución efectiva. Una de ellas es el discurso. En este contexto, puede ser utilizado como uno de los medios para manejar crisis institucionales.

Vicente Manzano (2005) explica que el concepto discurso se confunde con una serie de otros términos, sin embargo lo define como la unión entre el lenguaje con la sociedad y su entorno como tal: "Una colección de acciones uniformadoras con respecto a una forma concreta de entender las cosas y de actuar con respecto a ellas" (Manzano, 2005, pág. 2). Agrega que ahora los discursos son, quizá, la herramienta que se utiliza para convencer y persuadir a las personas para transformar y moldear sus actitudes, sus formas de actuar, pensar y sentir.

También para Van Dijk (2006) el discurso influye de gran manera en la forma en la que llegamos a comprender el lenguaje, los textos que leemos y lo que hablamos en nuestra vida cotidiana, debido a que la sociedad en general "muestra cómo las personas concretas utilizan el lenguaje en la comunicación y en las interacciones también concretas" (Citado en Bolívar, 2007, pág. 5).

2.4 Análisis crítico del discurso

En este punto, van Dijk habla de una rama más específica y enfocada del análisis de discurso, algo que él llama el análisis crítico del discurso (ACD). Menciona que un ACD tiene como objetivo primordial mostrar los problemas sociales y políticos, el poder, la intención y la desigualdad a través del discurso (van Dijk, 1994). El producto de un ACD puede darse en su plenitud al explorar el rol del discurso en la influencia hacia las personas desde dos perspectivas, que según van Dijk (1993) son la representación del discurso y lenguaje en un contexto específico, y el poder de influencia sobre otras personas (Meersohn, 2005).

2.5 La retórica y sus elementos de persuasión

Todo discurso debe tener una serie de elementos aplicados en conjunto para que pueda ser efectivo. Es importante que posea una estructura lógica basada en argumentos que la audiencia o el grupo de interés al que va dirigido pueda entender fácilmente; y que más allá de comprenderlo, puedan ser convencidos de lo que se está diciendo y, así, el discurso logre penetrar en el conocimiento de los individuos. De esta manera, aparece el arte de la retórica.

En retórica clásica existen tres elementos que tienen gran importancia y que podemos utilizar para estudiar y analizar cómo el papa Francisco persuadía a su audiencia en el proceso de exponer sus discursos y que "representan las tres condiciones que, en la Retórica de Aristóteles, debe reunir un buen discurso": ethos, logos y pathos (Rodríguez y Chinchilla, 2002, pág. 34).

"El logos es la argumentación" (ibid.). Apela a la fuerza de convicción con la que se expresa la persona que brinda el discurso a través de sus argumentos; como tal, las razones que aporta el orador en sus argumentos tienen que parecer verdaderas o creíbles, aunque no lo sean, es decir, a través de lo verosímil.

"El pathos es la emoción que ponemos en el discurso a través del tono de voz y del lenguaje no verbal" (ibid.). Este elemento es influido por el logos, pues se debe crear una relación previa entre el orador y la audiencia para poder despertar cierta emoción con lo que se está receptando y el contacto visual tiene un rol importante también.

Finalmente, el ethos "es la honradez del orador" (ibid.). Aristóteles señalaba "la credibilidad de las fuentes como un factor crucial en el proceso comunicativo" (Pascual, 2006, pág. 57), a través de un contenido que tenga sentido para la audiencia y que cumpla su objetivo con efectividad.

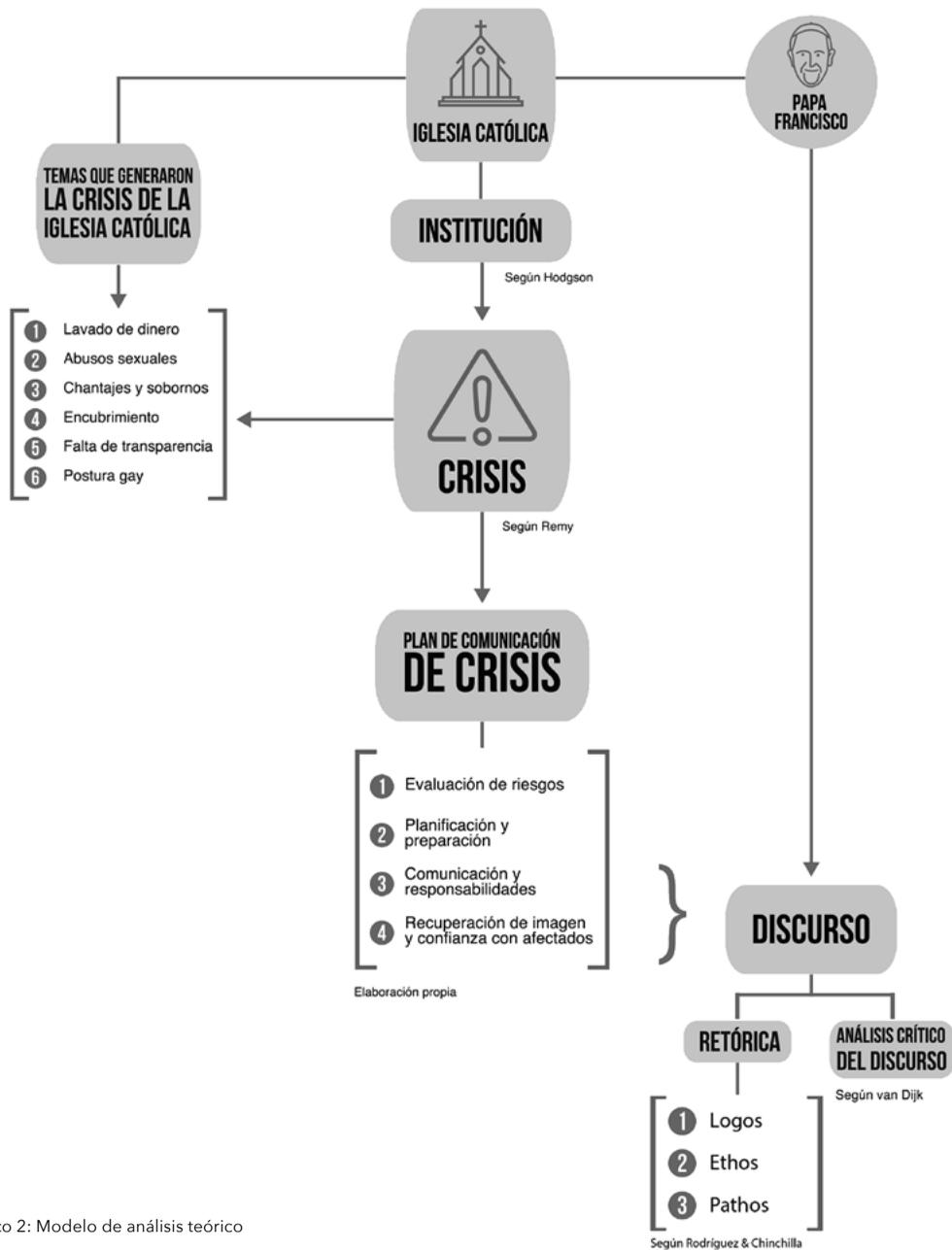


Gráfico 2: Modelo de análisis teórico

III. Metodología de investigación

Este estudio se basa en una investigación empírica de alcance exploratorio. Es un tema que no ha sido abordado anteriormente y que se considera de gran importancia a nivel mundial.

Para llevar a cabo la investigación, se utilizó el método cualitativo, que explica la manera en la que se producen todos aquellos datos que describen lo que dicen las personas, de forma oral o escrita, y el comportamiento que transmiten a través de este. Existen diversas herramientas para realizar este tipo de investigaciones; para este trabajo se usó el análisis de discurso, que permite analizar un contexto más amplio de lo que solamente se escucha o se lee y adquirir un mejor entendimiento.

Así, se decidió analizar una serie de discursos públicos del papa Francisco pronunciados entre 2013 y 2015, considerados relevantes para nuestro trabajo debido a su valioso contenido y aporte a nuestra investigación. Se tomaron del medio principal de noticias y recursos católicos del Vaticano, La Santa Sede (<https://w2.vatican.va/>).

3.1 Discursos estudiados

- a) Palabras en español a los jóvenes argentinos JMJ 2013 (219,924 reproducciones). Julio 2013.
- b) Discurso al Congreso de Estados Unidos en el Capitolio, Washington D. C. (118,820 reproducciones). Septiembre 2015.
- c) Discurso en la vigilia de oración de la JMJ 2013 (103,556 reproducciones). Julio 2013.
- d) Discurso en fiestas de las familias, Filadelfia (80,488 reproducciones). Septiembre 2015.
- e) Conferencia de prensa durante el vuelo de regreso a Roma. Julio 2013.
- f) Encuentro con víctimas de abusos sexuales en EE. UU. Septiembre 2015.
- g) Encuentro con víctimas de abusos sexuales en el Vaticano. Julio 2014.

- h) Exhortación Amoris Laetitia. Apartado sobre situaciones complejas. 2014-2015.

Esta información se clasificó en diferentes categorías para efectuar un análisis detallado que permitiera alcanzar los objetivos y responder a la pregunta principal de investigación (extraídas de las acciones 3 y 4 del esquema de comunicación de crisis). Las categorías son:

- a) Responsabilidad de las acciones durante y posterior a la crisis.
- b) Actuar con ética y comunicar con honestidad y transparencia la situación.
- c) Transmitir las acciones que se ejecutarán para solventar la situación.
- d) Acciones para recuperar la imagen y confianza de los afectados y públicos de interés.

Estas responden a los temas que ocasionaron la crisis, mencionados en el planteamiento del problema:

- Lavado de dinero.
- Abuso sexual.
- Chantajes y sobornos.
- Encubrimiento.
- Falta de transparencia.
- Postura gay.

Para el análisis de dicha información, se utilizó la teoría fundamentada de Glaser y Strauss (1967) con el fin de determinar e identificar qué significados simbólicos tiene la comunicación del papa Francisco en sus diversas formas, incluyendo los gestos y las palabras al momento de interactuar con su audiencia. Para ello, la teoría fundamentada utiliza una serie de procedimientos que revelan una explicación al fenómeno estudiado gracias a la relación, a las asociaciones y al marco simbólico que se plantea.

A continuación se explica el procedimiento que se llevó a cabo.

Los elementos de aplicación para la teoría fundamentada parten de un muestreo teórico, es decir, la base de la información del estudio a través de una recopilación de ideas generales y argumentos específicos dentro de los discursos.

Posteriormente se realizó un proceso de codificación que parte en dos vías: una codificación abierta, que consiste en separar y categorizar las unidades de análisis; y la codificación axial, que consiste en relacionar categorías y comparar, según las propiedades comunes entre ellas.

Al final de este proceso, se interpretaron todas las unidades para estudiar las dimensiones, el propósito de los mensajes, sus intenciones y el contexto de dichos discursos para que se pueda realizar un modelo interpretativo, con el fin de identificar cómo manejó el papa Francisco la crisis institucional de la Iglesia católica a través de las categorías.

3.2 Categorías

a) Transparencia de la situación: todos aquellos argumentos mencionados en los discursos que hacen referencia a los temas considerados causantes de la crisis de la Iglesia católica. Asimismo, todos aquellos comentarios que aclaran la opinión del papa Francisco sobre los errores de la institución.

b) Dirigirse a los afectados por la crisis: mensajes del papa que se dirigen a las víctimas, especialmente a todos los afectados por los temas que causaron la crisis de la institución, y que mencionan los errores que ha cometido la Iglesia.

c) Proponer soluciones a los daños de la crisis: mensajes que se refieren a una propuesta para una nueva gestión de los temas que ocasionaron la crisis de la Iglesia católica. De la misma manera, los argumentos que hacen referencia a una reforma interna de la institución, incluyendo promesas y soluciones a la crisis.

d) No toca los temas en estudio: se consideró adecuado, y parte de un posible manejo de crisis, una categoría donde no menciona los temas que ocasionaron la crisis, cuando evadió responsabilidades, cuando se desliga o cuando desarrolla un discurso enfocado exclusivamente en el Evangelio.

Además, este estudio se basó en analizar elementos de la retórica (ethos, logos y pathos) con el fin de comprender su manera de persuadir a la audiencia para el manejo de crisis de la Iglesia católica.

- Logos: identificar argumentos que demuestren la credibilidad a través de datos relevantes, teorías, estadísticas y todo aquello que parezca verdadero.

- Pathos: descubrir cómo el papa apela a las emociones a través de los argumentos, que influyen en la sensibilidad y en los sentimientos de la audiencia.

- Ethos: identificar acciones y palabras del papa que reflejen su honradez y carácter a través de la experiencia, simpatía, seguridad al hablar, honestidad y respeto que proyecta hacia la audiencia, con el objetivo de aumentar la credibilidad en sus discursos.

IV. Análisis de los resultados

4.1 Resultados desde el análisis crítico del discurso (ACD)

En este apartado se ha practicado la técnica del análisis crítico del discurso (ACD) con el fin de poder determinar si el papa Francisco aplicó en los discursos estudiados, pronunciados entre 2013 y 2015, elementos que podrían emplearse como parte de la comunicación de crisis y de qué forma los utilizó, según la audiencia y el contexto en el que se realizaron los discursos. Además, se identificaron cuáles fueron los temas que tocó el papa Francisco en los discursos estudiados y de qué forma los desarrolló, y se determinará si su agenda respondió directamente a la crisis institucional.

Para efectos de este análisis de resultados, se utilizará la siguiente nomenclatura para hacer referencia a cada uno de los discursos:

Discurso	Referencia
Palabras a los jóvenes argentinos en la JMJ 2013	Discurso A
Discurso al Congreso de los Estados Unidos en el Capitolio de Washington D. C.	Discurso B
Discurso en la vigilia de oración de la JMJ 2013	Discurso C
Discurso en la fiesta de las familias, Filadelfia	Discurso D
Conferencia de prensa durante vuelo de regreso a Roma, 2013	Discurso E
Encuentro con víctimas de abusos sexuales por sacerdotes en EE. UU.	Discurso F
Encuentro con víctimas de abusos sexuales en el Vaticano	Discurso G
Exhortación sobre el Sínodo de la Familia: Amoris Laetitia	Discurso H

Fuente: elaboración propia.

También se han definido dos tipos de discursos a criterio propio: discurso abierto y discurso cerrado. Un discurso abierto se comprende como aquel que posee una audiencia masiva, donde el papa Francisco tiene el control de todo el desarrollo de su discurso y debe hablarle al público en general y no a una comunidad específica. Un discurso cerrado es todo lo contrario: su desarrollo está sujeto a posibles intervenciones de la audiencia, entre invitados o periodistas, que son menos que en una audiencia directa y una comunidad específica.

Dentro de la muestra estudiada, los discursos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Discursos abiertos: A, B, C y D.
- Discursos cerrados: E, F, G y H.

4.2 Categorías de análisis: elementos para una comunicación de crisis efectiva

El ACD se enfoca en descubrir si los discursos estudiados están alineados a los aspectos que, según los autores citados, son los adecuados para un buen manejo de comunicación de crisis. Se analiza qué elementos de la comunicación de crisis utilizó más, bajo qué criterio y las diferentes maneras de desarrollar sus discursos según contexto, audiencia y contenido.

4.2.1 Hablar con transparencia sobre la situación

Como lo muestra el planteamiento del problema, la situación de la cual se habla en este trabajo es una situación negativa para la Iglesia católica, puesto que encuentra, según lo expuesto anteriormente, en una crisis institucional, no de principios, sino de gestión. De esta manera, hablar de transparencia significa para este estudio hablar de la existencia de esta crisis, de los temas que la ocasionaron, de las acciones o errores que reflejan una mala gestión, de la necesidad de una reforma, de una nueva visión para la institución sobre ciertos temas y expresarse abiertamente sobre los daños ocasionados.

Dentro de los discursos que forman la muestra de investigación, pueden encontrarse varios de estos elementos dentro del contenido, y estos a su vez, desarrollados de manera diferente en cada discurso.

En su discurso general, el papa Francisco menciona la situación negativa que vivimos de diferentes maneras y la problemática actual de la familia y en diversas regiones del mundo. Además, se expresa acerca de las malas decisiones que se están tomando en nombre de las religiones. Algo que vale la pena recalcar en este punto es que el papa Francisco no excluye a la religión

católica cuando menciona las atrocidades cometidas en nombre de las religiones. **“El mundo es cada vez más un lugar de conflictos, de sangrienta atrocidad, cometida incluso en el nombre de Dios y de la religión”**, dice durante el discurso B. Esto puede entenderse como un reconocimiento a los errores que muchos católicos cometen constantemente, donde la Iglesia católica no puede separarse cuando son mostrados estos crímenes o acciones incorrectas. **“Somos conscientes de que ninguna religión es inmune a diversas formas de aberración individual o de extremismo ideológico”**.

Su discurso habla de lo mucho que la Iglesia católica promete realizar, sin embargo menciona lo difícil de efectuar todo y admite que existen muchas propuestas que nunca se han cumplido. Lo confirma en el discurso E: **“Dentro de la Iglesia católica pedimos muchas cosas en la elección de un nuevo papa; se hicieron muchas propuestas que todavía no están realizadas o puestas en práctica”**. También por primera vez en este discurso E se refiere en su pontificado a la situación del Banco del Vaticano y a las investigaciones que se llevaron a cabo para evaluar si había o no corrupción. Con tranquilidad, expresa su deseo de que las investigaciones continúen y que sea un tema prioritario para la institución. Puntualmente, expresa que **“la parte económica yo pensaba tratarla el año que viene. Sin embargo, la agenda se cambió debido a circunstancias que ustedes conocen y que aparecieron problemas y que había que enfrentarlos”**.

De esta manera, pueden relacionarse los elementos de los discursos estudiados con los expuestos en el marco teórico. Allí se retoman los insumos que complementan la transparencia en un discurso de manejo de crisis, como la apertura a mencionar los temas de manera pública, la confianza al hablar de los implicados y las víctimas, la valentía en adjudicar a la Iglesia católica los crímenes por sus sacerdotes y su llamado a atender a estas personas, incluso víctimas, para encontrar solución, así como para sacerdotes que violaron su vocación religiosa.

4.2.2 Dirigirse a los afectados por la crisis

La gestión de la Iglesia católica de los últimos años, antes de la elección del papa Francisco, era una que excluía a diversas comunidades o sectores sociales, según expresa el papa en sus discursos A y C, en los que hace un llamado a detener esta exclusión: **“Estamos presenciando una exclusión de los dos polos de la vida que son las promesas de los pueblos. Exclusión de los ancianos y la exclusión de los jóvenes”**. Al ser partes de la sociedad poco incluidas en la toma de decisiones de las grandes instituciones sociales como la Iglesia católica, hace un llamado claro a estos sectores: **“Me gustaría dialogar con tantos abuelos que atesoran la sabiduría forjada por los años e intentan compartir sus experiencias y conocimientos”**. También expresa: **“Me gustaría dialogar con todos esos jóvenes que luchan por sus deseos nobles y altos, que no se dejan atomizar por las ofertas fáciles, que saben enfrentar situaciones difíciles”**, como una invitación a salir de esta exclusión social.

Uno de los efectos de la crisis de la Iglesia católica es la ya mencionada por el papa Francisco en su discurso E acerca de la disminución de fieles creyentes, entre los que se incluyen jóvenes y ancianos. Al hacer una invitación a sumarse a las decisiones de una institución y del desarrollo de la sociedad, les habla a aquellos que han visto dudar de su fe debido a la gestión posiblemente incorrecta de la institución sobre ciertos temas o enfoques. De esta manera, el papa le está haciendo un llamado a las comunidades a no dejar de creer en la Iglesia católica.

Posteriormente, el papa menciona en sus discursos a diferentes públicos que están atentos a la audiencia en general por el sentimiento de la comunidad católica de cambiar la perspectiva al tratar temas como los que ocasionaron la crisis y otros relacionados al divorcio y la fundamentación de la familia. Su discurso es incluyente al tocar estos temas porque lo basa en el perdón y en la

invitación a la reincorporación a la Iglesia católica. **“Me gustaría dialogar con todos esos jóvenes que luchan por sus deseos nobles y altos, que no se dejan atomizar por las ofertas fáciles, que saben enfrentar situaciones difíciles”**, expresa. **“En la familia hay dificultades, pero esas dificultades se superan con amor”**; así, su discurso trata de ayudar a aquellos públicos que están separándose de la doctrina usual de la comunidad católica.

Este llamado a la inclusión lo vemos presente en sus discursos A, B, C, D y H de una manera similar, al hablar del perdón, la reconciliación y la necesidad de la sociedad de no excluir a ningún sector. Sin embargo, toca el tema de afectados por la crisis de la institución de diferente manera en sus discursos E, F y G, ya que en ellos se enfoca más en víctimas directas de la gestión pasada de la Iglesia católica.

4.2.3 Proponer soluciones a los daños de la crisis

El papa Francisco es una persona que dirige su discurso por el camino de la acción, tanto para solicitarla de parte de la audiencia hasta impulsarla de parte de la Iglesia católica.

De esta manera, cambia la relación de poder entre los miembros y su comunidad de creyentes, de modo que no es solo responsabilidad de la feligresía modificar el rumbo de la Iglesia católica para salir de la crisis, también es responsabilidad del clero impulsar los cambios necesarios internos.

Sus discursos A y C representan una inclusión de los jóvenes, a quienes les propone la manera en que deben actuar para obtener el protagonismo de la sociedad al cual los invita. **“Espero lío”**, menciona, al hacer alusión a que deben salir de la zona de comodidad y pasar a la acción. **“Quiero que nos defendamos de todo lo que sea mundanidad (...); los jóvenes tienen que salir, tienen que hacerse valer; los jóvenes tienen que salir a luchar por los valores”**. Estos son los mensajes que envía el papa Francisco para complementar su llamado. También propone un camino para los ancianos con el fin de lograr su inclusión: **“Los viejos abran la boca, los ancianos abran la boca y enseñennos; transmítannos la sabiduría”**.

En cada discurso acompaña su mensaje principal con un plan de acción. En el discurso B, donde hace responsables a los representantes políticos del desarrollo de las personas y el cubrir sus necesidades, el papa acompaña su propuesta para lograr el cometido diciendo **“necesitamos mirar a las personas, sus rostros, escuchar sus historias mientras luchamos por asegurarles nuestra mejor respuesta a su situación”**.

También aprovecha para sensibilizar en uno de los temas que influyó en la crisis, de acuerdo con los autores citados en el planteamiento del problema: el aborto. Invita a los representantes a defender la vida en toda etapa, a dar seguridad a todas las edades y a tener el valor de solucionar las principales causas de exclusión social y falta de oportunidades. **“La complejidad, la gravedad y la urgencia de tal desafío exige poner en común los recursos y los talentos que poseemos y empeñarnos en sostenernos mutuamente, respetando las diferencias y las convicciones de conciencia”**, afirma.

Para hacer entendible su propuesta de renovación, utiliza metáforas. De esta manera, su mensaje es más cercano a su audiencia. Durante su discurso C, utiliza la metáfora del campo para indicar el actuar de esta nueva sociedad que quiere transformar: **“Pensé en tres imágenes para entender qué es ser un misionero. La primera, el campo como lugar donde se siembra; la segunda, el campo como lugar de entrenamiento; y la tercera, el campo como obra de construcción”**.

Escasamente en los discursos estudiados el papa expresa acciones puntuales y concretas; sin embargo, en su discurso E explica muchas acciones internas que está gestionando para solventar problemáticas internas. Tal es el caso del IOR o Banco del Vaticano, donde afirma que constituyó una comisión evaluadora **“porque se intenta, se busca; somos humanos, en esto debemos encontrar lo mejor. Pero, eso sí: las características del IOR, sea banco, sea fondo de ayuda, sea lo que sea, debe guiarse con transparencia y honestidad. Esto debe ser así”**.

Podemos entender que el papa prefiere hablar de la renovación de la Iglesia católica de manera sutil, sin comprometerse con posturas cuando la audiencia es masiva y el contexto demasiado amplio. Sin embargo,

si es necesario mencionar en su discurso alguno de los temas que ocasionaron la crisis o a sus afectados -ya sea por el contexto, propósito del discurso o por intervención de terceros-, plantea su postura de manera clara para cada caso y no duda en desarrollar su discurso en torno a ello.

V. Conclusiones

Según las teorías, el papa Francisco aplicó un buen manejo de crisis, ya que en sus discursos expresó con transparencia, de manera abierta y con honestidad, los problemas que generaron la crisis en la Iglesia católica. Además, asumió la responsabilidad de ser una institución que impulsa cambios internos y externos. Sus discursos incluyeron propuestas y soluciones enfocadas a la recuperación de la imagen y confianza de la Iglesia católica y de la audiencia afectada para lograr nuevas relaciones positivas. Asimismo, sus discursos efectivamente tocan la mayoría de temas que se han considerado como los más relevantes, causantes de la crisis institucional de la Iglesia católica: la corrupción dentro del Vaticano, el manejo de los casos de homosexuales, los abusos sexuales por parte del clero, el encubrimiento de crímenes, entre otros.

Sin embargo, se observa que en sus discursos dichos temas son expresados con transparencia con la audiencia que considera adecuada y exigente. Es decir, en sus discursos abiertos se enfoca en la renovación de la Iglesia católica y evita abordar los temas que ocasionaron la crisis. En sus discursos cerrados, abordó los temas con total transparencia, pues le hablaba directamente a la audiencia afectada.

El papa Francisco logró empatizar con la audiencia, de manera que pudo impulsar y establecer nuevas visiones sobre la realidad mundial y los temas que ocasionaron la crisis, desarrollando nuevos conceptos y modelos mentales para poder abordarlos.

En cuanto a la retórica, el papa utiliza los tres elementos estudiados para este trabajo en todos sus discursos. Sin embargo, apela más a los sentimientos de la audiencia en sus discursos cerrados, puesto que sus argumentos van directamente dirigidos a las personas afectadas por los

temas considerados causantes de la crisis institucional. Además, en la mayoría de sus discursos se expresa de tal manera que sus argumentos proyectan una renovación para la Iglesia católica, una institución más incluyente en donde uno de los valores fundamentales sea el perdón. De cierta forma, todos estos elementos, en combinación con la personalidad que proyecta el papa Francisco, logran persuadir a la mayor parte de la audiencia a que vuelvan a recobrar la confianza y la fe hacia la Iglesia católica, logrando borrar las divisiones que las gestiones anteriores mantuvieron respecto de las relaciones de poder entre los miembros del clero en el Vaticano y la feligresía a nivel mundial. Todo ello indica un buen manejo de crisis institucional a través del discurso utilizado.

Bibliografía

- Associated Press. (28 de mayo de 2012). Fox News. Obtenido de <http://www.foxnews.com/world/2012/05/28/reports-italian-cardinal-linked-to-scandal273614.html>.
- Beltrán, M. (5 de marzo de 2013). Razón pública. Recuperado el 13 de octubre de 2016 de <http://www.razonpublica.com/index.php/econom%C3%ADa-y-sociedad/3595-la-crisis-de-la-iglesia-catolica.html>.
- El Observador. (7 de marzo de 2016). Los católicos en el mundo son casi 1300 millones y crecieron más que la población. El Observador.
- El Universo. (13 de noviembre de 2014). El número de católicos se reduce en América Latina. El Universo.
- Fernández Vega, J. (2014). Legitimidad y carisma en la crisis de la Iglesia. Nueva Sociedad, 16-27.
- Foster, F. (1981). The Papers of J. Fagg Foster. Journal of Economic Issues, 857-1012.
- Hodgson, G. M. (2006). What are institutions? Journal of Economic Issues, 17-18.
- Kelly, J. R. (2015). The Crisis of Catholicism in the United States. Catholic Theology and Thought, 35-88.
- Losada, J. C. y Zamora, R. (2011). Gestión de la comunicación de crisis en secuestros: lecciones desde el caso Alakrana. Trípodos, 129-144.
- LPG Datos. (8 de agosto de 2016). Catolicismo ha perdido a muchos feligreses. La Prensa Gráfica, pág. 14.
- Meersohn, C. (24 de octubre de 2005). Facso, Universidad de Chile. Recuperado el 30 de noviembre de 2016, de Facso Universidad de Chile: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/24/meersohn.htm>
- Navarro-Ramos, A. (2014). ¿Retórica o cambios en la iglesia católica? Análisis Plural.
- Pascual, R. (2006). Fundamentos de la comunicación humana. Alicante, España: C. Universitario ediciones.
- Quinn, D. (2013). The Church's Child Sex Abuse Crisis in Retrospect. En D. Quinn, Studies: An Irish Quarterly Review (págs. 415-422). Irish Province of the Society of Jesus.
- Rodríguez, J. y Chinchilla, N. (Diciembre de 2002). Cómo pronuncia una conferencia: logos, pathos, ethos. Revista de Antiguos Alumnos (88), 34-35.
- Saura, P. (2005). La gestión y la comunicación de crisis en el sector de alimentación y bebidas. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Wells, A. (1970). Social Institutions. Londres: Heinemann.