

## **Comunicar para construir una cultura del Encuentro**

### ***¿Cómo comunicar con autoridad?***

P. Felipe Herrera Espaliat

Santiago, 24 de abril de 2017

Voy a responder a esta pregunta que se nos ha planteado, ¿cómo comunicar con autoridad?, desde aquella aproximación que a mí más me ha servido para el análisis y la proyección de la comunicación estratégica. Me refiero a la construcción de un **relato coherente**, una narrativa social y transmedial que dé cuenta de la identidad de la propia institución. En nuestro caso, la Iglesia o una organización de inspiración católica.

Cuando hablo de relato apunto, por ejemplo, a aquello que hoy formulan las grandes empresas, ONGs y proyectos políticos. Ya no se empeñan en vender un producto, promover causas específicas o un ideario ideológico, sino en contar la historia o historias de sus organizaciones. Así, atraen y cautivan las diferentes audiencias que se identifican con los personajes dentro de esas narraciones.

Antonio Núñez explica que “un relato es una herramienta de comunicación estructurada en una secuencia de acontecimientos que apelan a nuestros sentidos y emociones. Al exponer un conflicto, revela una verdad que aporta sentido a nuestras vidas”. Los relatos generan identidad pública y transmiten ideas y valores al colectivo en general.

Un ejemplo muy patente de esto en Chile es la Teletón, una organización que se dedica hace más de 30 años a la rehabilitación de niños con discapacidad motriz. En estas tres décadas, como estrategia para recabar fondos, han transitado desde una comunicación audiovisual basada en historias lastimosas de niños postrados, a las más bellas historias de superación familiar y personal a través de la rehabilitación. La Teletón no se narra a sí misma como una institución que recauda dinero, sino que empáticamente se presenta como una gran familia, la familia chilena, que restaura dignidad y abre horizontes para las personas con discapacidad. Sus historias involucran emotivamente a los chilenos y los moviliza a aportar grandes sumas de dinero para la causa.

### **Teoría narrativa clásica**

La teoría narrativa clásica, la de los cuentos y las novelas, nos enseña que entre todo narrador y todo narratario, es decir, el destinatario, se establece un pacto tácito de confianza o un “pacto narrativo”. Según Davide Pinar di éste es un compromiso emocional a través del cual el narratario otorga una línea de crédito al narrador para atender a su historia.

El narrador debe respetar este acuerdo para mantener el vínculo con el narratario. Hagámoslo simple: Si a alguien le ofrezco contar una historia de terror, y le cuento “La Caperucita Roja”, definitivamente o perderá la confianza en mí o se producirá una interrupción comunicativa. Si a alguien lo invito a escuchar el mensaje de la Iglesia que es una Buena Noticia, y le ofrezco de entrada un discurso condenatorio respecto de su vida moral, difícilmente sintonizaré con esa persona.

Ahora bien, el pacto narrativo no es un mero evento inicial que mantiene su vigencia *per se* en la evolución del relato, sino que tiene que ser constantemente renovado a través del respeto de los términos implícitamente acordados. Eso sí, ¡atención! Un pacto narrativo puede debilitarse hasta llegar a quebrarse y desaparecer. “El narratario también puede cansarse de una narración, pensar que ya no le es útil, decidir dejar de seguirla, considerar suficiente para sí una atención parcial o superficial”, asegura Pinardi. Es decir, puede cerrar el libro, cambiar de canal, apagar la radio, irse del cine, cortar la película de Netflix, etc. Cuando eso ha ocurrido es muy difícil retomar el curso de la historia. El narrador ha perdido su legitimidad ante su audiencia y recuperarla es una tarea muy ardua.

### **La narrativa en el plano social**

Extrapolando esta teoría literaria al plano social, una narrativa encontrará legitimidad solo si una comunidad determinada se la otorga, no si su narrador está convencido de estar legitimado. No basta con que el narrador se crea el cuento... quien tiene que creérselo y acogerlo es el narratario.

Caen en este error aquellos que no han superado el llamado “paradigma de cristiandad”, bajo el cual la Iglesia reinaba, y que aún piensan que hay que escucharla y obedecerla con devota sumisión por ser “la Iglesia”. Hay quienes siguen transmitiendo y exigiendo ser escuchados por el solo hecho de ser jerarquía, ser sacerdotes o ser católicos. Eso que en el pasado fue sello de credibilidad, legitimidad y autoridad, hoy ya no lo es necesariamente... pero muchos aun no lo comprendemos... Y como no los escuchamos, tendemos a levantar la voz y a gritarle a la sociedad...

En el relato social el narrador solo será validado cuando su historia sintonice afectivamente con la audiencia a la que se dirige y, por ende, haga sentido profundo para su vida, para su existencia concreta.

Así, empatía y sentido vital son dos componentes fundamentales para alcanzar ciertos niveles de credibilidad que generarían una **renovada** autoridad en la Iglesia. Paradójicamente, son dos elementos muy débiles en el quehacer eclesial y en su comunicación. Digo paradójicamente porque no existe acto más empático en la historia de la humanidad que la Encarnación del Hijo de Dios... Sí, Dios se hizo hombre y compartió todos nuestros sentimientos, alegrías y dolores... Conoció plenamente a su audiencia y, por eso mismo, fue capaz de dar sentido a sus vidas.

Y precisamente, es dicha falta de empatía social la que tantas veces se le critica a la Iglesia... No escuchar, estar lejos de la realidad concreta de las personas y, por lo tanto, formular afirmaciones que terminan siendo disonantes y hasta escandalosas.

Pienso en algunos casos de obispos y sacerdotes que hablaron públicamente, y creyendo ayudar a comprender el fenómeno de la pedofilia, acusaron a los menores de edad de vestir demasiado ligeramente, apuntándolos así como instigadores de las condenables conductas de sus abusadores. Definitivamente eso no solo demostraba un grado de empatía nulo con las víctimas de abuso y sus familias, sino que no hacía ningún sentido a nadie... Las consecuencias mediáticas de esos casos se las podrán imaginar.

Pero demos un ejemplo más cotidiano. Muchos se quejan de que las nuevas generaciones no contraen matrimonio religioso... ni siquiera civil muchas veces. ¿Cómo se les está planteando el vínculo matrimonial que no les hace sentido? ¿O cuánta gente sale de las misas sin entender qué quisimos decir los curas? ¿Cómo les estamos actualizando el evangelio a sus vidas de hoy? ¿Como un cúmulo de normas, o como la Historia de Salvación que sintoniza con sus propias historias de vida?... historias que pueden adquirir formas de relatos.

### **La necesidad insustituible del correlato vital**

Hemos dicho que empatía y sentido son elementos fundamentales para la construcción de un buen relato. Sin embargo, empatía y sentido no bastan si no hay un sólido correlato vital o existencial que plasme en lo práctico y cotidiano el contenido del relato oral.

La sociedad actual, más que nunca, exige coherencia en el actuar de las personas y de las instituciones. En la sociedad de la híper transparencia la legitimidad viene dada en gran medida por aquella comprobación pública de que cada persona o ente público o privado cumple su rol social, aquel al que se ha comprometido.

La institución debe decir lo que hace... tal como lo hacía Jesús al unir intrínsecamente sus palabras y sus gestos, de tal modo que las personas admiraban su modo de enseñanza, porque lo hacía con autoridad.

Así, no nos sorprendamos de la falta de credibilidad y la pérdida de autoridad de la Iglesia, si invita a vivir en sencillez, pero sus miembros vivimos en la opulencia... y no me refiero solo a sus miembros consagrados. Si dice proteger a los débiles, pero oculta los abusos. Si dice ser sacramento de la comunión de Dios con la humanidad y de los hombres entre sí, pero padece divisiones escandalosas a su interior... Esto que todos comprendemos como incoherencias, comunicacionalmente podemos decir que es una falla en la alineación entre el relato de la Iglesia y su correlato existencial.

## **Relato y estrategia**

Pero aquí estamos para proponer caminos de solución, porque los diagnósticos, en general, son bastante evidentes. Volvamos al tema del relato y su contribución a la comunicación con autoridad. El relato debe comprenderse como parte de una estrategia integrada de comunicaciones, donde la iniciativa de transmitir la identidad debe venir desde la propia institución.

Las organizaciones más audaces y actualizadas se preocupan ellas mismas de comunicar quiénes son. Las menos audaces y pasivas, dejan que los demás determinen su identidad, quedando a merced de los diversos encuadres y prejuicios que se establecen desde los medios y las redes.

Solo dejo planteada la pregunta. ¿Como Iglesia estamos dejando los demás que cuenten quiénes somos y armen historias acerca de nosotros, o tomamos la iniciativa de comunicar nuestra propia identidad?

Si vivimos un tiempo en que socialmente la Iglesia ha sufrido la ruptura de su pacto de confianza con la sociedad, no podemos renunciar a luchar por restablecerlo. Y, ojo, que es un desafío común a todas las confesiones religiosas y a muchas instituciones, llamadas a definir y defender su rol en una sociedad secular. En eso está la Iglesia Católica, al menos, en su esfuerzo por recuperar el vínculo con aquellos que el Papa Francisco ha identificado como los desencantados de la fe católica.

Aprender a construir y difundir relatos sociales que conozcan a sus audiencias, que les hablen empáticamente, que les hagan sentido a sus existencias y, además, vivir coherentemente los correlatos existenciales, puede ser un camino para recuperar aquella autoridad en nuestra comunicación, cuyo contenido esencial es Dios mismo, el Dios Amor, el Dios Misericordia.