

# Reflexiones sobre la dimensión comunicativa de Jesús

## Reflections on Jesus' communicative dimension

Carlos E. Vásquez\*

### Introducción

Un personaje como Jesús puede ser analizado desde muchas dimensiones. Algunos podrían abordar su existencia desde la perspectiva de ser el Hijo de Dios, otros podrían retomar elementos de su vida para configurarlo como un importante referente político. Incluso, desde una mirada netamente histórica, se podría hablar de Jesucristo como un hombre que vivió y murió humana y honradamente durante el primer siglo de nuestra era.

Jesús fue hijo, amigo, maestro, orador, carpintero, peregrino, líder espiritual, sanador, consejero, mártir, hacedor de milagros y profeta del linaje de David, entre muchos otros roles. Sin embargo, las líneas siguientes se enfocan hacia el papel que

jugó la comunicación en el mensaje de Jesucristo. Hago esta aclaración porque mi reflexión no parte desde la teología o la filosofía, ni siquiera pretende abordar situaciones que derivan del comportamiento humano o de la psicología de masas. Soy comunicador y este análisis es un contraste entre algunas de las técnicas comunicacionales vigentes en la actualidad y la manera como Jesús llevó el mensaje a sus audiencias en la Palestina del siglo primero.

Para efectos del presente ensayo, es importante aclarar que el Rabí de Galilea, desde mi perspectiva particular, fue un revolucionario. Rompió los esquemas sociales milenarios de la nación judía y promovió un cambio de paradigmas de tal magnitud que veinte siglos después, sus ense-

\* Comunicador y relacionista corporativo, especialista en Gerencia y candidato a magíster en Comunicación Digital. Escritor y periodista. Asesor en mercadeo y comunicación. Coordinador del programa de Comunicación Social de la Universidad Católica de Oriente. [cvasquez@uco.edu.co](mailto:cvasquez@uco.edu.co)

ñanzas continúan marcando un derrotero de vida para millones y millones de personas alrededor del mundo. Esta hazaña no depende solo de la comunicación, pero hubiera sido imposible lograrla sin una comunicación efectiva.

### Un hombre de multitudes

Jesús de Nazaret es el modelo del comunicador perfecto. El Rabí de Galilea nunca se alejó más de 300 kilómetros de su lugar de nacimiento, no contó con el respaldo de los medios masivos de información que lo siguieran en su peregrinar y nunca usó un megáfono para llevar el Mensaje. Es más, Jesucristo no llegó a escribir ni siquiera un libro durante el tiempo que habitó entre nosotros. Y a pesar de todo esto, el Maestro usó técnicas de comunicación tan poderosas que aún hoy en día, dos milenios después de su tránsito terrenal, todavía tienen efectividad.

### Algunas técnicas de comunicación

En primer lugar, Jesucristo practicaba lo que hoy se conoce como escucha activa. Es decir, la capacidad de escuchar a otros no solo con los oídos, sino con el corazón y con los sentidos. No existía un problema humano que fuera demasiado pequeño o descartable para Él. De hecho, sus oídos estuvieron siempre más dispuestos a escuchar a los excluidos y a los desposeídos que a los poderosos de la tierra. Jesús sabía con claridad que muchas veces el otro no necesitaba limosnas o consejos eruditos para «sanar», sino un corazón comprensivo que supiera escucharle con verdadero interés. No dejo de preguntarme cuántas personas habrán pasado por nuestro lado sintiendo la soledad de la indiferencia sin encontrar el consuelo de ser escuchadas y comprendidas. Con seguridad muchas vidas habrían sido salvadas y muchos errores habrían sido corregidos si alguien hubiera escuchado a tiempo las dudas de tantas mentes en confusión. Otra técnica de comunicación que practicaba

el Maestro es la del *storytelling*. El *storytelling* hace referencia a la narración de historias con el fin de deslizar el mensaje con mayor facilidad en la mente de los receptores. Las historias nos apasionan y con frecuencia una narrativa vivaz y dinámica facilita el entendimiento de ideas complejas. Hoy esta realidad es cierta para nuestro entorno, pero seguramente en el entorno del siglo I de nuestra era, en el cual la educación era privilegio de unas pocas familias notables, las parábolas de Jesús lograban un efecto dramático en su audiencia que los llevaba, primero a interesarse en lo que se les decía y luego, a reflexionar sobre el significado de lo escuchado. El resultado: una rápida apropiación del contenido moral del mensaje expresado por el Maestro a través de la narración oral.

En la comunicación de Jesucristo fue muy importante el contacto con los demás. La mayor prueba de ello es que el Maestro nació, vivió y murió entre los seres humanos; disfrutó de la alegría y experimentó el dolor y la angustia en carne propia. Jesús nunca rechazó el contacto con enfermos, desposeídos, gentiles, foráneos o la cercanía de personas con discapacidad física o mental.

Esta capacidad para «ponerse en los zapatos del otro» que practicó Jesucristo durante su vida pública es lo que las escuelas de formación de líderes han denominado *empatía*. Pero más allá de establecer un contacto personal con aquellos que lo conocieron, Jesús fue capaz de tocar sus corazones para siempre.

Otra técnica de comunicación utilizada por Jesucristo fue la mayéutica. Entendida esta como la capacidad de las personas de encontrar dentro de sí las respuestas que buscan afuera. Preguntar es un arte, como lo evidencian los grandes periodistas y entrevistadores de nuestro tiempo. Adicionalmente, quien pregunta debe ser humilde, puesto que la soberbia no admite el desconocimiento de algo. La revolución que

sufrió la humanidad, después de la venida del Galileo, fue en parte propagada por gente que llegó a conocerse a sí misma a partir de una pregunta formulada por las enseñanzas de Jesús. A través de estas preguntas, el Señor permitía que el aludido «buceara» dentro de su conciencia y se cuestionara a sí mismo, sin presiones externas. Entonces, la verdad surgía nítida del interior del individuo y, de repente, el aludido se encontraba con la revelación del gran mensaje. Un ejemplo del uso de esta técnica se evidencia en la pregunta que Jesucristo les formula a los discípulos en Cesarea de Filipo: «Y ustedes —les preguntó—, ¿quién dicen que soy?» (Mt 16, 15).

La comunicación necesita del silencio para ser efectiva. La quietud y la reflexión son parte indispensable de la comunicación. Aquí cabe recordar el mensaje del papa emérito Benedicto XVI en la Jornada Mundial de las Comunicaciones Sociales en 2012: «En el silencio hablan la alegría, las preocupaciones, el sufrimiento, que precisamente en él encuentran una forma de expresión particularmente intensa. Del silencio, por tanto, brota una comunicación más exigente todavía». Una característica de la comunicación que desarrollaba Jesucristo era su capacidad de tomar tiempo para la reflexión. Aun en los momentos más difíciles como la noche del prendimiento, el Maestro se alejaba del grupo para orar y meditar. Esta capacidad de meditar sobre su entorno antes de emprender una acción, además de permitirle a Jesús un control sobre sus actos comunicativos, le permitía a él ser el contenido y no el eco de los demás. En otras palabras, Jesucristo era capaz de sosegar su ruido interior para ser más claro en la exposición de sus ideas. Finalmente, Nuestro Señor tenía una visión clara del panorama. Desde la comunicación institucional se toma la visión como el punto de partida común para el desarrollo de los mensajes clave de una organización. El direccionamiento estratégico de Jesús abarcaba una mirada prospectiva

y trascendente. De hecho, su visión estaba tan bien trazada que hoy estamos viviendo el influjo y el espíritu revolucionario de un camino espiritual basado en el amor y el entendimiento mutuo; si no, cómo explicar las instrucciones postreras de Jesucristo a sus apóstoles cuando les dice: «Vayan, entonces, y hagan que todos los pueblos sean mis discípulos, bautizándolos en el nombre del Padre y del Hijo y del Espíritu Santo, y enseñándoles a cumplir todo lo que yo les he mandado. Y yo estoy con ustedes hasta el fin del mundo» (Mt 28, 19).

### Liderazgo comunicativo

Desde su dimensión humana, el modelo de comunicación de Jesús es digno de emular por todos aquellos quienes se consideren a sí mismos como líderes políticos, religiosos o sociales. El aporte de la comunicación a líderes, formadores o asesores pasa por el análisis y el perfeccionamiento en el uso efectivo de los canales interpersonales, grupales, masivos, alternativos, independientes y digitales. Se requiere una comunicación integrada que permita transmitir el mensaje, sin importar si este es emitido desde el púlpito, un aula de clase, un salón de conferencias, un órgano deliberativo o desde las mismas redes sociales.

Esta enumeración de las técnicas de comunicación desarrollada hasta aquí todavía es incompleta porque no incluye elementos de la programación neurolingüística, de la comunicación asertiva o de la comunicación no verbal que también supo utilizar Jesucristo en su momento. Incluso, podría tomarse la capacidad de negociación de Jesús como parte de sus habilidades comunicativas.

No obstante, entre todas las técnicas de comunicación utilizadas por el Rabí de Galilea, hay dos de ellas que merecen especial atención por su alto nivel estratégico comunicativo. Estas dos técnicas son el arte de escuchar y el arte de contar historias.

## El hombre que sabía escuchar

Jesucristo era un hombre muy atareado a quien nunca le sobraba el tiempo. Dejar de hablar, en medio de su mensaje, frente a la multitud que lo aclamaba, era un lujo que él no podía darse. Detener su caminar hacia donde sus seguidores lo esperaban, era impensable. Sin embargo, así lo hizo muchas veces. El Maestro, que era un personaje público, interrumpía constantemente su complicada agenda para atender a la gente que lo requería. Al escuchar a su interlocutor, el Señor posaba su mirada sobre ella o sobre él con tal concentración que la persona se sentía de inmediato envuelta en su inquietante presencia. No obstante, la actitud de escucha de Jesús no era un gesto premeditado con fines efectistas. Muy por el contrario, el Rabí de Galilea escuchaba al fariseo inoportuno con la misma atención que le prodigaba a una mujer humilde o a algún pobre de corazón.

## Un asunto de oficio

Los talleres de carpintería son lugares ruidosos. En uno de ellos pasó Jesús los primeros treinta años que vivió de incógnito entre nosotros. En vista de que el roce de las herramientas sobre la madera no permitía mucha interlocución con los demás, es de suponer que la reflexión y por lo tanto la paciencia del Maestro fueron dos habilidades comunicativas que desarrolló durante ese tiempo. Jesús probablemente pasaba largas jornadas de trabajo sin poder hablar con su familia ni con sus compañeros de labor. Los únicos momentos en los que se relacionaba con sus seres queridos eran las pausas para beber agua o para tomar los alimentos. Valorar esos momentos fue lo que forjó en Jesucristo la gran capacidad de escucha que llegó a desarrollar después durante sus años de vida pública. Jesucristo conocía el poder de la escucha activa, esa habilidad de comunicación tan simple, pero a la vez tan importante en medio de la agitación

de los tiempos que vivimos. Precisamente, por la aparente sencillez del acto de escuchar es que muchas personas desprecian su valor estratégico en la comunicación. Escuchar es una actividad que requiere dejar el ego a un lado, aquietar los pensamientos y desarrollar empatía hacia quien se escucha. Y puesto que es difícil escuchar a otros cuando nos habita un ruido interior, la escucha activa depende también del silencio y de la atención.

## Escuchar... no solo oír

Escuchar implica adoptar una postura activa, mientras que oír tiene que ver más con una actitud pasiva. La escucha activa requiere prestar el 100 % de atención al otro. Incluso, escuchar con atención implica desarrollar pensamientos junto con nuestro interlocutor. Por eso es curioso cómo la mayoría de seres humanos creen que la capacidad de escuchar está incorporada en ellos desde el momento mismo de nacer. La realidad es que muy pocas personas desarrollan esta habilidad y Jesús fue una de esas pocas personas. En la escucha hay distintos niveles. El primero, por supuesto, es el oír; la vibración del tímpano es suficiente para percibir un ruido. El segundo nivel es escuchar e interpretar lo escuchado. El tercero, por su parte, corresponde a una verdadera expansión comunicativa que involucra ponerse en los zapatos del otro. Las teorías de la comunicación relacionan este último nivel con la capacidad de desarrollar una comprensión empática con el hablante. Jesucristo escuchaba con atención porque era capaz de ponerse en el lugar del otro.

En muchas ocasiones, quien tiene un problema que lo angustia no espera que las soluciones provengan de los demás, sino que los demás estén dispuestos a escucharlo y hasta ofrecerle un hombro para poder llorar. Las enseñanzas de Jesucristo, en cuanto a la escucha activa, se relacionan con el concepto del *agape* griego, en

el sentido de que amar a los demás implica hacer por ellos lo que en realidad ellos necesitan. Y esto incluye prestarles toda la atención posible.

### Escucha franciscana

Los líderes, profesores, sacerdotes, profesionales y, en general, las personas que trabajan por el desarrollo y el cambio social deben tener en cuenta que fortalecer la habilidad de escuchar activamente implica, entre otras actitudes, las siguientes: interesarse sinceramente en lo que el otro tiene para decir; no permitir que los detalles secundarios los distraigan del mensaje; escuchar con paciencia, sin interrumpir abruptamente; disponerse para comprender al otro, sin prevenciones ni ideas preconcebidas; prestar atención total a su interlocutor, aún en condiciones difíciles de tiempo o espacio; controlar sus propias emociones frente a lo escuchado, y quizás la más importante de todas... aprender a escuchar con el corazón.

En la famosa oración «Hazme un instrumento de tu paz», que se le atribuye a san Francisco de Asís, está plasmada la necesidad del santo por seguir humildemente las huellas de Jesús. En esa petición en la que el apacible Francisco pide ser transformado en un ser de paz y entrega, también se revela con exactitud la generosidad que requiere una persona para escuchar a los demás. Ese fue el ejemplo que el propio Maestro ofreció al mundo durante su tránsito por la Tierra. La esencia de la verdadera escucha activa está condensada en estas veinticinco palabras: «Oh, Señor, que no me empeñe tanto en ser consolado como en consolar, en ser comprendido, como en comprender, en ser amado, como en amar».

### Una anécdota

Hace un par de años, la Universidad Católica de Oriente invitó a Manfred Max-Neef, premio nobel alternativo, para compartir con la comunidad algunas de sus reflexiones sobre el desarrollo.

Recuerdo que, al terminar el conversatorio, me llevé a uno de los estudiantes de Comunicación Social que estaba grabando el evento con el fin de que me acompañara a hacerle una entrevista relámpago al insigne personaje. No había mucho tiempo, así que solo le hice una pregunta: «Profesor Max-Neef, ¿qué consejo les daría usted a los futuros comunicadores uconianos?». La respuesta me sorprendió: «Sin duda alguna, que aprendan a escuchar... que cuando lleguen a una comunidad escuchen todo lo que puedan y, solo hasta que hayan escuchado lo suficiente, empiecen de verdad su trabajo periodístico», me contestó este sabio hombre mirando con firmeza a la cámara, antes de proseguir su camino.

Pasemos a la segunda técnica de comunicación efectiva que se resalta en este ensayo: la técnica derivada del arte de narrar historias.

### El contador de historias

El Señor trepó a la piedra con agilidad, miró detenidamente a la gente reunida y dejó oír su potente voz. La multitud siempre guardaba silencio frente a las palabras de Jesús. Al Rabí de Galilea le gustaba transmitir sus mensajes en forma de narraciones breves que despertaban suspenso entre la audiencia.

Incluso, el nacimiento del Maestro también formaba parte de una fantástica historia: treinta años atrás, sus padres habían salido del pueblo por orden de las autoridades. María, su madre, aún adolescente, había soportado todo el viaje desde Nazaret hasta Belén sobre una incómoda cabalgadura. Jesús se sacudía dentro del vientre de su madre cada vez que el asno tropezaba con alguna piedra, mientras tanto, las contracciones cada vez más frecuentes de María, presagiaban el alumbramiento inminente. Aquella noche, el gran narrador de historias había nacido en una pesebrera.

Las circunstancias extraordinarias del nacimiento de Cristo fueron tan llamativas como el uso de

la palabra que el Maestro dominaba con tanta perfección. Y es que Cristo mismo era la palabra. La voz de Jesús aquietaba las olas enfurecidas, apaciguaba a los atribulados y penetraba profundamente la conciencia de quien lo escuchaba. Era inevitable sentirse cautivado por la convicción de este comunicador formidable.

Jesús fascinaba al pueblo con historias como la del millonario que había dejado su dinero al cuidado de sus servidores. Contaba el Maestro que el más perezoso de ellos se había abstenido de poner a producir el capital que habían dejado a su cuidado y que, por eso, había caído en desgracia con su patrón. Pero esta pequeña historia era la manera de hacerle comprender al pueblo cómo era el Reino de Dios. Luego, Cristo dejaba una reflexión moral, al rematar su historia con un «porque a quien tiene (fe), se le dará y tendrá de más, pero al que no tiene (fe), se le quitará aun lo que tiene» (Mt. 25,29).

La técnica de comunicación que el Maestro empleaba con tanta frecuencia, a través de sus cortas historias moralizadoras, hoy se conoce como el *storytelling*. Y la usan desde los candidatos presidenciales hasta famosos autores de metáforas corporativas con el fin de maximizar la efectividad de sus mensajes entre sus audiencias. Básicamente, el *storytelling* se basa en la pasión que despiertan las historias en las personas, en la recordación efectiva de las mismas y, por lo tanto, en la posibilidad de compartir el mensaje subyacente con otros seres humanos. Una narración efectiva abre canales de receptividad y le permite al oyente aprender casi sin darse cuenta, independientemente de su nivel de formación académica.

El Señor sabía que las narraciones efectivas siempre tienen un inicio que engancha, un clímax que sorprende y un desenlace fascinante. Además, Jesucristo nunca le decía a su audiencia en qué debían pensar, sino que le permitía sacar sus propias conclusiones. Sus personajes siempre se

movían en ambientes cercanos a la realidad del oyente. Cristo despertaba emociones y apelaba a los sentidos para generar reacciones. En resumen, las historias del Maestro enganchaban al comienzo, mantenían la tensión a lo largo de la narración y se resolvían en una verdad contundente. Y en el proceso, Jesús desarrollaba una comunicación retórica que incluía un contexto común, una fase de legitimación, un sentido lógico y una apelación a lo emocional dentro de sus mensajes.

La comunicación humana no ha cambiado mucho durante los últimos veinte siglos, pero los formatos y los canales han sufrido transformaciones importantes. Hoy, cuando los dispositivos electrónicos parecen haber ocupado el lugar de la conversación convencional, y la comunicación se ha tornado asincrónica, interactiva, multimedia y convergente, la postura de aquellos que llevan un mensaje de cambio social debe ser la de quien aprovecha las nuevas dinámicas comunicacionales para fortalecer las historias de apoyo y no la de quien desprecia las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para el desarrollo.

## Conclusión

Jesucristo fue un personaje histórico que partió la historia de la humanidad. El alcance de su mensaje aún se desconoce puesto que sus ideas toman cada día más y más sentido. En Occidente, la vida del Maestro se ha tomado como referente para hablar de dos momentos en el tiempo (a. C y d. C). Miles de libros y artículos se han escrito sobre este hombre excepcional. Ningún otro personaje ha levantado más polémica por su pensamiento revolucionario como lo ha hecho Jesús. Varios caminos espirituales toman a Cristo como el modelo a seguir. En su nombre se ha desarrollado gran parte de las expresiones artísticas, arquitectónicas y culturales del ser humano. Ningún otro personaje en el mundo

ha sido analizado con tanta minuciosidad como Jesucristo. Nadie jamás ha inspirado tantas teorías y corrientes de pensamiento como el Señor. Sin embargo, pese a que aún hay aspectos por

develar en su mensaje, todo este despliegue no hubiera sido posible sin que estuviera presente la comunicación, aquella que en su nivel más superior se entiende como la verdadera comunión.

*i*

