

Sobre saber escuchar y saber mirar: aspectos éticos de la escucha

Antonio Piñas Mesa

Profesor de Filosofía

Nuestro tiempo es «la era de las comunicaciones». Los medios técnicos han proliferado eliminando distancias y favoreciendo la transmisión de información, así como el encuentro humano a escala mundial.

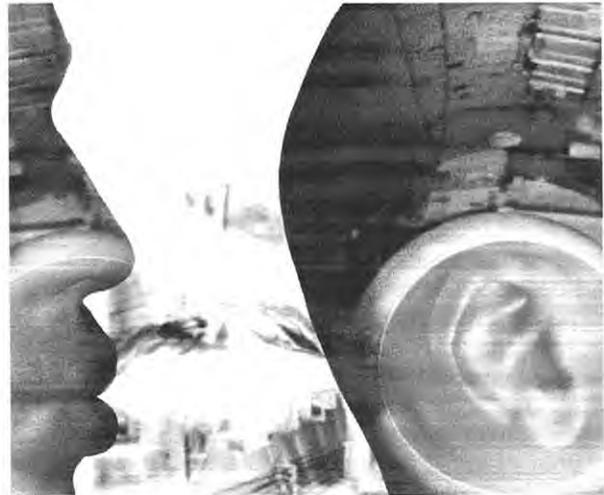
No obstante, la ayuda que aportan los medios técnicos debe ser bien utilizada para que además de una comunicación técnicamente posible, tengamos un *buen intercambio* comunicativo. De ahí que hoy resulte imprescindible no sólo una técnica sino también una *ética de la comunicación*.

En todo acto comunicativo es importante que el emisor observe qué dice, cómo lo dice por qué lo dice y a quién lo dice. Ahora bien, no toda la responsabilidad recae en el emisor, también el receptor es responsable de su actitud de escucha. De ella dependerá el éxito o fracaso del intercambio dialógico.

Es urgente ensayar una *ética de la escucha* porque los problemas de audición y de visión generan imágenes distorsionadas y ponen en peligro el conocimiento de la verdad. Las cosas no siempre son lo que parecen y el mismo lenguaje es fuente de malentendidos (*A. de S. Exuperi*). Somos conscientes de que nos cuesta escuchar adecuadamente y, no menos, expresar lo que queremos y como queremos. Del mismo modo que la medicina se ocupa de corregir problemas auditivos o de la visión, la ética debe ocuparse de los malos hábitos que entorpecen la escucha. «¿Por qué muchos, viendo no ven, ni oyendo oyen ni entienden»¹. El aprendizaje de la escucha es una labor ética en la que se pone en juego nuestro propio *carácter*. Somos responsables de cómo miramos y escuchamos.

Sin ánimo de agotar todos los aspectos que conlleva proponemos el siguiente decálogo para una ética de la escucha:

- 1) *La escucha exige corresponsabilidad.* En el acto del diálogo tan importante como saber expresarse es saber escuchar. Yo soy responsable de lo que digo y de cómo lo digo pero tú que me escuchas eres responsable de la actitud de apertura o no a mis palabras. Así el escritor romano Plutarco, del que hemos recibido un interesante tratado sobre el arte de saber escuchar, compara el diálogo con el juego de la pelota: «Es preciso que el que la recibe adapte su movimiento con aquel que lanza, así también en los discursos hay una armonía entre el que habla y el que escucha»².
- 2) *La escucha exige una actitud de humildad.* Con frecuencia vemos lo que queremos ver y entendemos en las palabras del otro lo que queremos entender. El arte de mirar y escuchar me exige reconocer que creyendo ver no veo y creyendo escuchar no escucho. Caer en la cuenta de esta incapacidad, una ceguera interna, es ya un paso importante. Reconocer la propia ignorancia es el principio de la sabiduría. Esto lo dijo Sócrates, que de dialogar algo sabía. Lo que se oculta o se desconoce no puede ser sanado.
- 3) *La escucha exige liberarse de las pasiones.* Son malas compañeras de la escucha la envidia, la excesiva vehemencia, la ira, etc. que impiden la



apertura a las razones del otro. Un paso previo a la escucha es *escucharse* para ver la disposición interna.

- 4) *La escucha exige una actitud activa.* El otro necesita sentirse escuchado. Ver no es *mirar* ni oír es *escuchar*. Sólo mira y escucha quien traspasa lo superficial para encontrarse con la esencia de lo que se dice y de la realidad. De la misma manera que ojear un libro no es leerlo, ni oír un concierto es escucharlo, ver algo no es mirarlo, ni oír es escuchar. Esta distinción semántica pone de manifiesto la dualidad de nuestra capacidad receptiva. Podemos estar activos o inactivos, contemplativos o pasivos. El lenguaje puede ser fuente de malentendidos, pero también lo es la pasividad del receptor y sus malos hábitos receptivos. La escucha es una virtud que se adquiere o no, mediante la práctica.
- 5) *La escucha exige que me libere de prejuicios.* Quitate las gafas que deforman esa realidad que observas. El mensaje puede quedar contaminado por los prejuicios acerca de la persona que habla o en torno al

tema tratado. El mismo Francis Bacon (1561-1626) se refiere al peligro de los *ídolos*, aquellas falsas nociones que en el proceso de interpretación de la naturaleza nos impiden el conocimiento de la verdad.

Los prejuicios son inevitables e incluso necesarios cuando entramos en contacto con una nueva realidad o persona. Pero si nos aferramos demasiado a ellos, pueden terminar haciéndonos ver aquello que queremos ver o lo que el prejuicio nos dicta. Muchos debates están viciados desde su origen porque no hay una voluntad de cambio sino, desafortunadamente, de confrontación sin más.

Si no doy el paso del pre-juicio al juicio seguiré viendo la caricatura que he esbozado del otro, pero nunca su realidad. Claro está, tener un juicio propio implica investigar y esto cuesta y muchas veces ni se desea.

Los prejuicios tienden a permanecer creando un carácter ético *subjetivista, cómodo e inmovilista*. Producen un progresivo endurecimiento de los sentidos y gran reticencia a cambiar mi «erróneo» punto de vista. Valoramos la realidad a partir de falsas ideas, u opiniones transmitidas que, frecuentemente, no hemos constatado personalmente.

En su obra titulada *La rebelión de las masas* Ortega describió con genialidad al individuo social sin opiniones propias pero que vive de las opiniones de otros, de la «opinión pública». El *hombre masa* se alimenta de lo que se dice, se hace y se piensa. No puede convertirse en persona porque su vivencia es meramente impersonal. Una sociedad masificada, además de estar imposibilitada para la escucha, es el caldo de cultivo adecuado para la im-



plantación de cualquier dictadura. El individuo sin opinión es manipulable y fácilmente asume el dictado de esa instancia de poder a la que afectivamente y sin mucho criterio se siente unido.

Sólo puede escuchar de verdad quien abandonando los impersonales «se dice», «se piensa», «se hace» comienza a buscar quién o qué se esconde detrás de ese impersonal «se». Entonces podrá darse la conversión del «se piensa» al «yo pienso». De lo contrario seguirán siendo multitud los que ven el bello traje del rey que va desnudo.

- 6) *La escucha exige valorar críticamente las palabras del otro.* Para ello necesito tener espíritu crítico, lo que no significa ser un criticón. Crítico es el que tiene *criterios* para calibrar lo que el otro dice, siendo un interlocutor adecuado. Cada vez hay más debates en los que el que nada sabe es el que más vocifera, como si la fuerza de las razones estribara en el volumen y no en el fundamento de lo dicho.
- 7) *La escucha exige una actitud de conversión.* Para escuchar hay que eliminar ruidos y para ver hay que quitar todo lo que entorpezca la visión del objeto. Pero también, en ocasiones, hay que moverse, cambiar la posición, *convertirse*. Si cambias tus actos se transformarán tus actitudes pues, de lo contrario, sabemos que *haciendo lo mismo, conseguimos los mismos resultados*. En griego nos encontramos el término *metanoía*, *el cambio de mentalidad*. Muchos siguen

viendo lo mismo porque no han cambiado de mentalidad o, en palabras de Mounier, porque no han transformado su fondo íntimo, su corazón.

El mito de la caverna, texto platónico intemporal, nos sugiere también la importancia de la conversión y su conexión con la tarea educativa: «La educación sería el arte de volver este órgano del alma del modo más fácil y eficaz en que puede ser vuelto, mas no como si se le infundiera la vista, puesto que ya la posee, sino, en caso de que se lo haya girado incorrectamente y no mire adonde debe, posibilitando la corrección»³.

Considera Platón que el remedio para los ojos que no ven lo que tienen que ver o que, creyendo ver lo que es, ven lo que no es, se encuentra en la liberación de las cadenas. Encadenados «desde pequeños» los prisioneros nunca han podido «girarse». Si no podemos cambiar de lugar, continuaremos viendo lo de siempre, lo ya sabido y no será posible alumbrar nuevas posibilidades.

- 8) *La escucha exige salir de sí mismo.* El *ensimismado* difícilmente escucha otra palabra que no sea la suya. Por eso tiene que *alterarse*, ver al otro distinto de sí. Es otra faceta de la conversión, volverse al otro para dejarse atravesar por sus razones. Hay quienes aún no se han planteado que el otro, a veces, puede tener razón. Generalmente son los que consideran que su palabra es «la única palabra» y que están «armados de razones». Eso mismo son sus razones con frecuencia, «armas arrojadas».
- 9) *La escucha exige creatividad.* Ante una misma realidad son diversas las formas de pensar y de sentir. Por ejemplo, la noticia de que una

paterna de inmigrantes ha naufragado, despierta valoraciones y sentimientos distintos, moviendo a unos a la acción y a otros no, despertando desprecio y crítica en unos o, por el contrario, compasión. Esto ocurre porque vemos y escuchamos gracias a nuestra escala de valores, verdadero termómetro de nuestra sensibilidad ética.

La capacidad de ser creativos partiendo de la misma observación, muestra una especial finura en la visión que distingue a unas personas de otras. Federico Mayor Zaragoza citaba en una ocasión la frase que escuchó a un profesor de la Universidad de Oxford: «La investigación consiste en ver lo que otros también ven y pensar lo que nadie ha pensado».

Demostramos saber escuchar y ser inteligentes, cuando sabemos leer por dentro (*intus-legere*). Es el camino que conduce de lo exterior y superficial a lo interior y profundo. La inteligencia no puede ser la fría descripción de lo que sucede, sino la sabia esperanza de lo que puede y debe ser. Somos *racio-cordiales*, nos decía Unamuno. Los ideales que no están acompañados de en-

tusiasmo nunca podrán transformar realidades.

10) *La escucha es un acto de amor.* Quien ama escucha al otro de una manera nueva. Amar significa buscar el bien del otro, gozar con la perfección de la persona o realidad amada. E. Fromm en el libro *Saber escuchar* destaca la importancia que tiene el amor en la escucha terapéutica. El psicólogo debe tener la suficiente capacidad de empatía con la otra persona para sentir como propia la vivencia del otro. Comprender a otro significa amarlo. «Quien trate de comprender sin amar se limitará a una operación cerebral y se cerrará la puerta a lo esencial de la comprensión»⁴.

Sin lugar a dudas escuchar requiere práctica. Es una ascética necesaria para la vida cotidiana y para nuestro crecimiento ético. Sólo así podremos leer la realidad. Precisamos recuperar la verdadera visión y audición. *Porque oír todos oímos, pero escuchar es la virtud que se adquiere con el hábito y nos pone en situación de llevar una vida buena.*

Notas

1. Cfr. Mt, 13, 10ss.
2. Plutarco: *Moralia*, vol. I. Ed. Gredos, Madrid, 1984, p.186-187.
3. Cfr. Platón: *República*, libro VII 518 a,b,c.
4. Fromm, E.: *Saber escuchar*. Paidós, Barcelona, 1993, p. 200