



CEU
Biblioteca

Me comprometo a utilizar esta copia privada sin finalidad lucrativa, para fines de docencia e investigación de acuerdo con el art. 37 de la Modificación del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual del 7 de Julio del 2006.

Trabajo realizado por: CEU Biblioteca

Todos los derechos de propiedad industrial e intelectual de los contenidos pertenecen al CEU o en su caso, a terceras personas.



El usuario puede visualizar, imprimir, copiarlos y almacenarlos en el disco duro de su ordenador o en cualquier otro soporte físico, siempre y cuando sea, única y exclusivamente para uso personal y privado, quedando, por tanto, terminantemente prohibida su utilización con fines comerciales, su distribución, así como su modificación o alteración.



Aprender a escuchar

Aquilino Polaino-Lorente
Catedrático de Psicopatología
Director del Departamento de Psicología
Universidad San Pablo-CEU

**Planeta Testimonio. Barcelona, 2008, 346 págs.
ISBN: 978-84-08-08204-0.**

Índice

Prólogo (Cristina López Schlichting)

Introducción

1. Hablar y sentirse escuchado

La necesidad de hablar y sentirse escuchado

La persona como el ser que a sí mismo se encuentra en el diálogo

El monólogo del desencuentro

Aprender a hablar

La motivación, la escucha y el aprendizaje

La acción de escuchar

Las raíces de la acción de escuchar: racionalidad, voluntad y empatía

Escucha, identidad y sentido

2. ¿Qué se entiende por escuchar?

Escuchar

La escucha y el reflejo de orientación

La acción de atender y la corporalidad

Actitudes y comportamientos en la acción de escuchar

La vital necesidad del diálogo

Autosuficiencia, dependencia y capacidad de escuchar

La persona como *ser descentrado*

‘No..., nada’

Cómo descubrir si nos escuchan o no

3. Otras características que definen la acción de escuchar

¿Sabemos escuchar?: Doce sugerencias para conocerse mejor

La apertura

Temporalidad y oportunidad

Empatía

Idoneidad de las personas para el encuentro donde emerge la escucha

‘Lo que tú tienes que hacer...’

No ser un *iluminado* ni desear serlo

La necesidad de preguntar para que surja la claridad

Atravesar la confusión

Reconocer que no se tiene respuesta para todo

4. Lo que no es escuchar. Algunos de los errores más frecuentes

‘Aquí se escucha. Hablé usted y se sentirá escuchado’

La burbuja del ruido

¿Se puede escuchar y tener prisa?

La comunicación formal estereotipada

Sesgos, prejuicios y multiculturalismo

La comunicación no comprometida

La ausencia de sintonía en la vida del diálogo

De la aplicación de la *normativa vigente* y las soluciones prefabricadas

La incapacidad para el asombro

La rigidez

El desencuentro

El todo y la parte

El síndrome de la *cabeza habitada*

5. Algunos errores del hablante que dificultan la escucha

¿Somos buenos comunicadores?

La adaptación de la palabra a quien escucha

‘¿Usted sabe con quién está hablando?’

El egotismo del hablante

El que se escucha a sí mismo cuando habla

¿Escuchar o combatir?

El pelmazo

¿Escucharse o combatirse?

La ausencia de *respuesta de orientación*

El devorador de intimidades ajenas

El cinismo indiferente

Hablar sólo de los propios intereses y proyectos

De la hipócrita diplomacia a la sobrestimación farisaica

La exigencia autoritaria

Las preguntas en el contexto de las conferencias

La palabra y el cansancio intelectual

6. ¿Sabemos escuchar?

El ejemplo de un diálogo frecuente

Cómo evaluar si sabemos o no escuchar

Cuestionario para la evaluación de las habilidades para escuchar

¿Sabe escuchar a su pareja?

Cuestionario para evaluar la escucha en la pareja

¿Saben escucharse padres e hijos?

Cuestionario para evaluar la capacidad de escuchar de los padres

¿Saben escuchar los alumnos?

Cuestionario para evaluar la capacidad de escuchar de los alumnos

Cuestionario de autoevaluación de los profesores en la capacidad de suscitar la escucha de sus alumnos

¿Sabe escuchar a otras personas?

¿Saben escuchar el médico y el enfermo?

La escucha de la propia conciencia
 ¿Sabes escuchar los empresarios y los políticos?
 La escucha en la pastoral del acompañamiento
 El poder de escuchar

7. Aprender a escuchar

Los españoles, ¿animales visuales?
 Motivaciones para aprender a escuchar
 Sea amable antes de escuchar
 Sabotajes a la acción de escuchar
 Cómo aprender a escuchar a los hijos
 Cómo enseñar a los hijos a escuchar
 Para comprender al adolescente
 Para que profesores y padres se escuchen
 Escuchar al narrador de historias
 La escucha y sus efectos terapéuticos

8. El silencio y la escucha

La relevancia de lo, en apariencia, irrelevante
 Elocuencia del silencio
 La aceptación silenciosa: muda, pero no sorda
 Aprender a escuchar el silencio
 La educación en los sentimientos y las preguntas de los niños
 El silencio en la pareja
 La imposibilidad de escuchar
 Los efectos de sentirse escuchado

9. Para aprender a escuchar la trascendencia

Medios de expresión y formas de comunicación
 La persona y la palabra
 La responsabilidad de escuchar
 El silencio del hombre
 El silencio de Dios
 ¿Sabemos escuchar a Dios?
 Escuchar la trascendencia en el silencio
 El arte de ayudar a los demás

10. Por una cultura de la confianza

¿Motivos para la desconfianza?
 La escucha es contraria a la violencia
 En busca de razones para confiar
 Por una cultura de la confianza

Bibliografía

Aprender a escuchar

Aquilino Polaino-Lorente
Catedrático de Psicopatología. Facultad de Medicina.
Universidad CEU-San Pablo

A mis pacientes, durante los últimos cuarenta años, con quienes he llenado mi vida en la apasionante tarea de escucharles, intentar comprenderles y, en lo posible, ayudarles. Con mi agradecimiento por lo mucho que me han enseñado.

Planeta Testimonio. Barcelona, 2008, 346 págs.
ISBN: 978-84-08-08204-0.

APRENDER A ESCUCHAR

Aquilino Polaino-Lorente

PRÓLOGO

Desde que soy periodista sé que Aquilino Polaino es una eminencia, su carrera ya era un éxito internacional cuando me asomé a la profesión con 21 años. Sin embargo, tardaría casi veinte más en conocerlo personalmente. Entretanto recibí todo tipo de mensajes sobre él, incluidos los que lo describían como un ser engreído, distante y severo. Por eso me sorprendí tanto cuando comenzamos a trabajar juntos. Lo había contratado para llevar un consultorio de familia y educación en mi programa de Cope y pasé un par de años divertidísimos descubriendo a una persona dulce, tierna y tímida. Hace bien Aquilino en publicar este libro porque si algo sabe es escuchar. Cientos de oyentes han visto delicadamente recogidas sus preguntas y respondidas sus inquietudes con acierto en un juego semanal al que yo asistía fascinada y en el que él demostraba siempre precisión, finura y una comprensión infinita. Nada escandaliza a Aquilino, ninguna miseria humana, y a la vez nada deja de parecerle crucial y digno de atención. Por eso no deja de ser una prueba de la monstruosidad de la actual sociedad de masas el que haya quien tenga de este catedrático de Psicopatología la imagen de un torquemada. Aunque, bien mirado, hay veces en que Aquilino se convierte en Torquemada en carne y hueso: cada vez que el juicio no se requiere sobre las personas sino sobre la cultura dominante y las modas extravagantes que destrozan a los seres humanos. Precisamente porque le importan mucho los hombres, se indigna con lo que les hace daño y les induce a despreciarse o a no tratarse bien.

Dice mi amigo –porque por tal lo tengo- que lleva cuarenta años escuchando a sus pacientes sin acostumbrarse, y yo doy fe de ello. Lo he visto en consulta y en el estudio y experimenta una curiosidad paternal por cada uno que se le pone delante. Gente completamente bloqueada, sumida casi en la inconsciencia, ha recuperado delante de él la conciencia de su propia importancia al percatarse de que alguien la estaba escuchando con toda atención. Con este método cada paciente se siente único y se anima, poco a poco, como en una resurrección psicológica conmovedora, a revelar el dolor más profundo del alma. Por eso precisamente Aquilino lo sabe casi todo de mí. Confieso que he aprovechado los espacios publicitarios, que me permiten dejar la antena unos minutos, para contarle mis cuitas sobre mis hijos, para plantearle mis problemas familiares y mis sufrimientos y siempre he tenido en él una mano tendida, un médico solícito y un consuelo oportuno y sabio. Aquilino es profundamente tolerante, nunca tiene pretensiones sobre ti, siempre acompaña. Por eso

puede escribir en este libro: “Se respeta al otro cuando no sólo le dejamos que sea como es sino también queremos que sea como es”.

Ignoro de dónde saca fuerzas para asombrarse siempre de nuevo con lo que le contamos –al fin y al cabo la mayor parte de los problemas son comunes al género humano y bastante aburridos- y adivino en él una vida espiritual intensa que ha llegado a permitirle identificarse con los niños del Evangelio: “Saben escuchar –van a leer ustedes en este texto- quienes no se fían de sí mismos ni se sienten expertos en materia alguna, quienes acuden al diálogo con la inocente mirada de un niño que ignora casi todo”. De estos hondones –así como del estudio de la antropología- ha sacado también que “la persona es un fin en sí misma y un fin tal –parafraseando a Kant- que en su lugar no puede ponerse ningún otro fin para el cual debiera servir ella como medio”. Muchas prácticas actuales de la genética, desde la clonación terapéutica hasta los llamados bebés-medicamento estarían en entredicho si los especialistas se molestasen en leer filosofía clásica. Pero, claro, para eso harían falta generosidad y deseo de conocer la verdad sobre lo que nos rodea.

Como Aquilino Polaino no se ha permitido ejercer la Psiquiatría ni tratar a los seres humanos como si fuesen objetos ha descubierto no sólo que son un fin en sí mismos, sino que necesitan “vaciar” en otros para ser felices, para cumplirse. Constituye este hallazgo el núcleo de una interesante paradoja que justifica la existencia de este libro: “La persona, que es un fin en sí misma, sin embargo no alcanza la plenitud del fin en que consiste si no supera sus propios límites. Y no puede superarlos si no deja de estar encerrada en sí, es decir, si no se abre a los otros. Puede afirmarse que el hombre se hace hombre cuando se trasciende infinitamente, porque entonces –y sólo entonces- alcanza y satisface su propio fin. Dicho de otra forma: el hombre es tanto más él mismo cuanto mejor satisface el ser-para-otro en que consiste”. De tanto escuchar, Aquilino ha comprendido que las personas se entienden mejor a sí mismas cuando los otros las entienden, y probablemente esté aquí el origen último del trabajo que nos ocupa sobre el valor de la escucha.

Tienes entre tus manos, lector, el fruto de una carrera profesional de apertura a las mentes y los corazones. Aquilino Polaino sabe escuchar, te repito, y si existe alguna posibilidad de que aprendamos algo de lo que él sabe es seguirlo en sus descubrimientos. Ésta, es verdad, es una sociedad donde ganar dinero, trabajar y correr de un lado a otro es más importante que pararse a dialogar, pero los hechos muestran que no somos dichosos viviendo como vivimos. Así que este libro puede ser, en la medida en que

enseña el diálogo entre padres e hijos, cónyuges, jefes y empleados, entre amigos y hasta con Dios, un camino para ser, sencillamente, más felices.

Cristina López Schlichting

Introducción

Después de casi cuarenta años de escuchar a pacientes psiquiátricos, el autor de estas líneas, afortunadamente, aún no se ha acostumbrado. Se ha pasado más de media vida escuchando, principalmente, a la persona doliente, y todavía le parece que ha de seguir aprendiendo a escuchar. Sería un error, poco solidario por su parte, que la experiencia de tantas horas no la ofreciera y compartiese —aunque sea de forma muy sucinta— con las personas que se lo han solicitado. Acaso por esta razón, amigo lector, se ha decidido a redactar el libro que tienes entre tus manos.

La escucha en el contexto de la psiquiatría clínica es algo muy especial. Lo más frecuente es que la voz de quien habla le salga de dentro, de una tierra ignota y dolorida. Escuchar a quien sufre es oír la voz —casi siempre veraz— que describe el sufrimiento.

El solo hecho de hablar conmueve muchas veces a quien habla. El discurso entonces se quiebra, mientras la angustia se asoma a su rostro. Se revive lo que se cuenta con un realismo tan pormenorizado y minucioso en ocasiones que, forzosamente, ha de conmover también a quien escucha. Los ojos del paciente se abisman, desvían, ocultan o recogen —entre pudorosos y vergonzantes—, a la vez que suplican a hurtadillas el apoyo y la comprensión que necesitan. Es difícil no percatarse de que ese discurso está clamando un poco de comprensión, el encuentro con alguien en quien confiar y así poder compartir la angustia que, incesante, quema por dentro.

Tal vez, entonces, los ojos se llenen de forma inevitable de lágrimas o éstas queden remansadas y apenas contenidas en el rostro humano, cuya expresividad es siempre tan singular y diversa. Hay lágrimas que reviven el sufrimiento y lágrimas que lo alivian; lágrimas liberadoras y lágrimas reparadoras; lágrimas de duelo y lágrimas de reencuentro consigo mismo; lágrimas de quien se siente asustado de sí mismo y lágrimas de quien, tras el desahogo, encuentra la alegría. Pero hay algo común a todas ellas: la súplica que mendiga un poco de comprensión y alivio.

En este contexto, hasta el silencio —mejor, los silencios— es menester escucharlo. El silencio, contra lo que pudiera parecer, no es sólo la mera ausencia de sonido, de comunicación o de lenguaje. El silencio está hecho de *sonidos* no audibles, pero sí distinguibles y, por supuesto, susceptibles de ser intuidos y captados por alguien en su concreto significado.

Cuando en una entrevista se hace el silencio, el psiquiatra ha de aventurarse a atravesar el espesor o la delgadez de las capas que lo constituyen. El hilo del silencio teje en ocasiones capas densas y plomizas que resultan casi impenetrables. En otras, en cambio, son apenas capas translúcidas y delicadas que permiten el paso de la luz. Cada una de ellas aporta un nuevo significado. Y es preciso hacer las necesarias indagaciones hasta apresar en ellas, con la mayor certeza y delicadeza posibles, su significado más concreto y elocuente: aquel que, tal vez por ser inefable, no alcanza a encontrar las palabras que con exactitud representan bien el significado que se desea comunicar.

Pero aquí las lágrimas, las más de las veces, son mudas. Son lágrimas para las que los oídos se han vuelto impermeables y son casi imposibles de escuchar. Ha llegado el momento de apelar a la vista. Saber escuchar, en esos instantes, consiste en tratar de

ver con los oídos y, sobre todo, *oír* con los ojos. Extraña y compleja escucha ésta, la del psiquiatra.

A pesar de esto, para el ejercicio de esta profesión —de acuerdo con las instituciones y la comunidad científica internacional— es más importante el oído que el ojo. De hecho, es más difícil que se autorice la práctica de la psiquiatría a un sordo que a un ciego. A lo que parece, en el desempeño de esta profesión manda más el oír que el ver, la escucha que la visión, los oídos que los ojos.

Se ha dicho, desde la antigüedad, que la fe nace *ex auditu* y no *de visu*. A la confianza se llega antes a través de la puerta de la escucha que de la vista. La vista, no obstante, tiene aquí una relevante e irrenunciable función que cumplir. El ojo respalda o no lo que el oído escucha. La comprobación de los gestos y su significado (por la vista) es la que respalda, verifica y sale garante, en ocasiones, del contenido que se escucha (por los oídos).

La confianza procede de los oídos; pero la información que la respalda y verifica procede de los ojos. En cierto sentido, los ojos ayudan a entender lo que los oídos han escuchado pero probablemente no han entendido.

Asimismo, en la actual sociedad, hay muy pocas personas que sepan escuchar y, todavía menos, que dispongan del tiempo necesario para este menester. Es triste oír que ‘esta persona no tiene quien le escuche’. Pero que sea triste no significa que sea hoy algo extraño, raro o excepcional. Este hecho es tan frecuente que incluso ha dejado de sorprendernos. ¿Quién no se ha encontrado alguna vez con personas que van hablando solas por la calle? ¿Qué sentido tiene esto? ¿Para qué sirve hablarse exclusivamente a sí mismo?

Más allá de su aparente sinsentido, hablarse a sí mismo satisface algunas funciones. *Hablarse a sí mismo* es el recurso de que se valen algunos para tratar de salir de sí y, al explicitar verbalmente su discurso, tratar de comprender mejor lo que ellos mismos piensan.

En algunas personas, *hablarse a sí mismas* constituye una forma de reventar y dar salida a la insoportable soledad que las atenaza. Para otros, *hablarse a sí mismo* es apenas una estereotipada estrategia para *drenar* el enfado o la frustración que acaso minutos antes había reprimido.

Hablarse a sí mismo es una forma de paliar el individualismo y la ausencia de comunicación que caracteriza a la actual sociedad; un modo —artificial y, probablemente, no del todo patológico— de *desdoblamiento del yo*, a fin de solucionar o aliviar la gélida exclusión social en que se vive o se cree vivir.

Es posible que algunas de las personas antes descritas precisen de orientación personal, de terapia familiar o de asistencia psiquiátrica. Ciertamente esto es así. Al apelar aquí a estos ejemplos —de todos conocidos—, sólo se está tratado de probar la real, natural y concreta dependencia que tiene la práctica de la psiquiatría respecto de la acción de escuchar. Hasta el punto de que sin escuchar no es posible ayudar a ningún paciente. Observemos algunos ejemplos de lo que se acaba de afirmar.

¿Qué cabría pensar, si una persona afirmase: ‘mi psiquiatra no tiene quien le escuche’? Pues, sencillamente, que es imposible en la práctica que ese especialista pueda ejercer la actividad profesional como psiquiatra. Si de verdad ‘no tiene quien le escuche’, su acción propiamente terapéutica se perderá en el vacío y la nada. Es posible —incluso en ese extraño caso—, que si sabe escuchar, pueda poner en marcha, al menos en teoría, una relativa acción psicoterapéutica. Pero, también en ese caso, es preciso que alguien comparezca ante él y hable.

¿Qué cabría pensar, si una persona afirmase: ‘mi psiquiatra no tiene a quien escuchar’? Pues, algo muy parecido a la situación anterior, sólo que sus consecuencias

estarían todavía más radicalizadas. En este caso se han excluido todas y cada una de las posibilidades del quehacer psiquiátrico. Si ese psiquiatra ‘no tiene a quien escuchar’, es que está solo y ninguna persona ha solicitado su ayuda. Sin la presencia de un paciente, de una persona a la que escuchar no puede haber práctica psiquiátrica. En este caso, habría que dudar de la veracidad de la acepción inicial de *mi psiquiatra*. Porque si ‘no tiene a quien escuchar’ no es verdadera la proposición de ese psiquiatra relativa a un paciente, con el término posesivo *mi*.

Más viable que las anteriores —aunque también más dolorosa, por incompetente— sería oír expresiones como la siguiente: ‘mi psiquiatra no escucha’. Si *mi psiquiatra* no escucha, no ejerce su función de *psiquiatra* y, en consecuencia, mucho menos puede llegar a ser *mi psiquiatra*. He aquí un ejemplo extremo y extraño de lo que, sin duda alguna, haría fracasar la práctica de la psiquiatría clínica.

Los ejemplos anteriores —aunque muy excepcionales y pretendidamente caricaturescos; el autor no conoce a ningún colega que pueda incluirse en esa tipología— tal vez puedan tener cierta utilidad a la hora de mostrar la importancia de la acción de escuchar en el ámbito de la práctica clínica.

De acuerdo con ello, podría establecerse el siguiente aforismo: ‘ninguna práctica psiquiátrica sin escuchar al paciente’. Lo ideal, sin embargo, no es sólo escuchar al paciente. Ésta es, sin duda, una condición necesaria, pero no suficiente. Lo ideal es que, además de escuchar al paciente, también el paciente escuche al psiquiatra. Dicho en términos coloquiales, la mejor práctica clínica y la más eficiente en el ámbito de la psiquiatría es aquella en la que el paciente pudiera afirmar con todo rigor lo que sigue: ‘mi psiquiatra me escucha y para mí siempre será una persona a la que hay que escuchar’.

En cualquier caso, sin escucha no habría psiquiatría. Si las personas no hablasen, si no escuchasen, si no dispusieran de lenguaje, la práctica de la psiquiatría sería una mera utopía. En ese caso, sólo cabría la práctica de una psiquiatría veterinaria. Pero, *psiquiatría* y *veterinaria* no parece que sean términos que tengan entre sí buen acomodo o que sean objeto de una rigurosa articulación.

El lector que hasta aquí me ha seguido no debiera suponer que el contenido de este texto se limita sólo a la escucha en el ámbito de la psiquiatría. Basta con que eche un vistazo al índice y comprobará que aquí se abordan numerosas situaciones, ámbitos y escenarios que nada o muy poco tienen que ver con el contexto clínico.

El autor de esta publicación no sería del todo sincero si ocultase al lector el alcance de la motivación que le llevó a poner por escrito la experiencia acumulada de la acción de escuchar en el ámbito clínico.

La acción de escuchar está presente —o debería estar presente— en toda relación interpersonal. Escuchar es una actividad tan natural y humana que no parece exagerado afirmar que lo llena todo. Es tanta la necesidad de ella que tampoco constituiría un error definir la persona en función de su capacidad de escuchar.

Arendt (1993) muestra la radicalidad e importancia inconmensurable de la comunicación humana, al optar por una de las definiciones aristotélicas del hombre como *zoon logon ekhon*, como *el ser vivo capaz de discurso*. Sobre este fundamento se asentaba la opinión corriente de la *polis* y la forma de vida política. “Todo el que estaba fuera de la *polis* —esclavos y bárbaros— era *aneu logou*, desprovisto, claro está, no de la facultad de discurso, sino de una forma de vida en la que el discurso y sólo éste tenía sentido y donde la preocupación primera de los ciudadanos era hablar entre ellos” (pp. 40-41).

Sin escucha no habría entendimiento ni afecto entre las personas, como tampoco serían posibles la educación y el aprendizaje. Sin escucha no habría la posibilidad de

entretejer discursos hasta constituir el tejido humano del que está hecha la sociedad. Sin escucha no habría sociedad ni mercado, sino aislamiento, individualismo radical, soledad, incompreensión, incapacidad de dar y compartir, imposibilidad del encuentro humano, es decir, desesperación.

Pero, más allá de ser una necesidad vital, es una actividad que es necesario aprender y ejercitar. No basta, pues, con aprender a escuchar. Es necesario que, además de aprenderla, la pongamos por obra, la ejercitemos de continuo y nos esmeremos en ella.

Viene a mi memoria el recuerdo de algo que leí recientemente. Se trata tal vez de apenas una anécdota, pero de una anécdota significativa, que es por sí misma elocuente. “Alguien de mi familia conoció un día a Ramón Vázquez, un vendedor ambulante de patatas fritas, que siempre tiene gente en su puesto, no sólo para comprar, sino para contarle algo de su vida, pedirle un consejo... Ramón Vázquez solo estudió hasta 4º de primaria, y de psicología no sabe nada. En su pueblo natal y en los alrededores, es famoso el puesto de papas del que siempre sales feliz. Yo también fui al puesto de “Papas Vázquez” para conocer a este buen hombre. Hablando con él, le pregunté por qué venía tanta gente a verle, y con una sonrisa me dijo: “La gente sólo necesita ser escuchada”. Es cierto, le dije pero, ¿cómo aprendió usted? Miró hacia atrás, y señalando con cariño a una mujer canosa que estaba pelando patatas, me dijo: “Ella me enseñó hace muchos años. Es mi esposa, la adoro y... es sordomuda”. Ramón aprendió a escuchar a los demás gracias al amor a una mujer que no podía hablar. Descubrió que un ser humano, todo él, es un mensaje vivo” (García, 2006).

Pero saber escuchar es algo que tiene mucho que ver con el silencio interior de quienes escuchan; saber escuchar es algo que está vinculado a la sencillez del corazón libre de prejuicios; saber escuchar exige la apertura mental necesaria para acoger y sólo acoger lo que el otro dice y en los términos en que lo dice.

Acoger lo que nos dice es aceptar su palabra y lo que ella significa. Aceptar todo cuanto esa persona nos quiera ofrecer, aunque nos ofrezca también sus problemas, con tal de que los hagamos propios.

Se respeta al otro cuando no sólo nos abstenemos de hacerle daño, sino que reconocemos el valor de sus perfecciones a las que otorgamos un completo asentimiento como reconocimiento a su dignidad. Se respeta al otro cuando no sólo le ‘dejamos que sea’ como es, sino que también ‘se quiere que sea como es’.

Pero no siempre se acoge lo que se escucha. Porque no siempre puede comprenderse lo que se escucha. Escuchar es sinónimo, en algunas ocasiones, de sufrir. Se sufre cuando lo que se escucha no alcanza a ensamblarse en el propio contexto, en cuyo marco aquello tendría sentido. Pues como escribe Spaemann (1993), “allí donde no se acierta a integrar una determinada situación dentro de un contexto de sentido, allí comienza el sufrimiento. [...] El sufrimiento es aquello contra lo cual yo, al menos de momento, nada puedo hacer”.

Saben escuchar quienes no se fían de sí mismos ni se sienten expertos en materia alguna, quienes acuden al diálogo con la inocente mirada de un niño que ignora casi todo y sin esfuerzo alguno se asombra —el adulto debe además estar dispuesto a asombrarse— de todo lo que le cuentan.

Es curioso que los niños sepan escuchar y que los adultos hayamos perdido esta importante capacidad. Es como si en la medida en que disponemos de más estudios y mayor información, nuestra capacidad de sorprendernos y de atender al otro disminuyeran. Como si los nuevos aprendizajes exigiesen de algún modo *desaprender* los antiguos. Como si las personas se tornasen olvidadizas respecto de lo esencial y estuviesen atentas sólo a lo accidental. Como si nuestra atención se focalizara más en

nuestros propios pensamientos que en el significado de lo que el otro nos cuenta. En expresión juvenil: como si ‘los malos rollos’ personales —en que nos instalamos— lo llenasen todo y fuesen incompatibles con los de los demás.

¡Cuánta autosuficiencia se esconde a veces en la historia personal y en eso que conocemos como la experiencia de la vida! ¿Y a eso es a lo que llamamos *independencia, libertad y espíritu crítico*? Independencia ¿de qué?, ¿es que acaso somos incapaces de poner en sordina nuestra propia historia, olvidarnos —siquiera sea por un momento— de nosotros mismos para estar pendientes únicamente de la persona que habla? Y si no somos capaces de ello, ¿somos realmente libres? ¿Es eso lo que mejor caracteriza a nuestra libertad personal? ¿No resulta todo esto un tanto paradójico? ¿Cómo ser libre y no ser capaz de olvidarse de sí mismo?

Ésa es la sencillez que se nos pide para que seamos capaces de escuchar. Una sencillez cuyo último fin es el mero acoger y, de momento, nada más. Una sencillez no calculadora que tampoco se entretiene en tejer su inmediato discurso, aquello que dirá apenas acabe el interlocutor o se conceda hacer una pausa. Una sencillez que es incompatible con realizar simultáneamente estas dos tareas: escuchar al otro e irlo interpretando según las claves personales; escuchar al otro al mismo tiempo que, supuestamente, trata de explicarse el porqué de todo aquello que está oyendo; escuchar al otro e irlo calificando con los repentinos etiquetados que se le ocurran, más en función de su propia deformación mental que de lo que el otro le va diciendo.

Este modo de proceder es, precisamente, la actitud propia de quienes no escuchan. Obsérvese que tal modo de proceder está dirigido a lo que vendrá después de escuchar. Que escuchar, en este caso particular, no es la razón última de la *atención* sino la causa primera de la *intención* de lo que sucederá después. Que escuchar en estas circunstancias es una simple apariencia, un mero medio, hoy apenas un supuesto —todo lo imprescindible que se quiera— sobre el que reobrará la contestación que a continuación se le dé, que es el auténtico fin que se propone quien así escucha. *Escuchar* es aquí sinónimo de *imponer* y, por eso mismo, está en las antípodas de la acción de escuchar.

Se escucha aquí para enseguida tratar de imponer al otro la propia interpretación acerca de lo que dijo, explicarle la causa de lo que le ha sucedido y, naturalmente, imponerle lo que tiene que hacer en esas concretas circunstancias. Pero eso nada tiene que ver con la acción de escuchar.

Escuchar se torna aquí un acto más de *imposición* que de *proposición*. Un poner (imponer) sobre la espalda del otro un cierto sentido. Pero esto es exactamente lo que no es escuchar. Escuchar es poner-se sobre la propia espalda (de quien escucha) el contenido de lo que escuchó para aliviar el peso o el dolor, la culpabilidad o la angustia, los sufrimientos personales e incomprensibles y hasta escandalizadores de quien ha sido escuchado.

En el azacanedo ir y venir de tantas personas, no resulta hoy fácil detenerse a escuchar. Es cierto que hacemos muchas cosas —tal vez demasiadas—, pero desde luego no la más importante. Nos desplazamos de una a otra ciudad, de un continente a otro, pero nos perdemos lo mejor, pues apenas si atendemos a quienes nos rodean. Si no les *atendemos* es muy difícil que les *entendamos*. Así las cosas, son muchos los que viajan y se desplazan en la actualidad como una maleta.

Surge así ese desasosiego misterioso cuya causa profunda nos es desconocida. La verdad es que apenas si encontramos la paz que anhelan nuestros corazones. Pero difícilmente la encontraremos si no aprendemos a escuchar a quienes nos rodean. El *ruido exterior* y la *prisa interior* son malos compañeros de viaje en la acción de

escuchar. Es posible que cada día hagamos más cosas y más rápidamente. Pero si no nos prestamos la debida atención unos a otros acabaremos por tratarnos sin respeto alguno.

¿De qué nos sirve alzar el tono de voz y gritar tanto, si nadie nos escucha? ¿Para qué diseñar tantos pequeños proyectos, si no hay nadie que los atienda y ejecute? ¿Para qué extraviarnos en el laberinto de complicadas organizaciones, si no hay nadie que las entienda porque no nos escucha? ¿Cómo educar a los hijos, si sólo alguna vez —rara y excepcional— nos hemos parado a escucharles? ¿Cómo compartir nuestra intimidad, si no disponemos de tiempo para hablar ni tampoco del tiempo que es necesario para escuchar?

Amigo lector: deseo que estas páginas te ayuden a aprender a escuchar, para que atendiendo a los otros, los entiendas; entendiéndolos, los comprendas, y comprendiéndolos, los ames y te amen. Ojalá que tú y las personas a las que quieres os escuchéis y podáis hacer vuestras, de forma sentida y veraz, las palabras que siguen: ‘Mi existencia sin ti está vacía; quédate conmigo, háblame sin palabras, háblame siendo sencillamente tú. Tengo todo el tiempo del mundo para ti; no hay prisas, yo quiero estar contigo. Me digas lo que me digas, para mí es muy importante, porque lo es para ti.’

¡Ánimo y mucha suerte en tu empeño! Te aseguro que intentarlo vale la pena.

Sierra de Madrid, 24 de diciembre de 2007.

1. Hablar y sentirse escuchado

La necesidad de hablar y sentirse escuchado

Las personas tienen intimidad, un *adentro* que las constituye y que está velado a curiosos y extraños. Esa intimidad tiene necesidad de abrirse al otro, de expandirse, de comunicarse y de ser compartida con alguien. Una de las formas mejores de lograrlo es precisamente a través de la comunicación.

De aquí surge la necesidad de hablar. Una necesidad que cuando no se satisface conduce a la persona a sentirse extraña y sola, como si le faltara algo que le hiciese experimentarse a disgusto consigo misma.

La intimidad humana no se satisface a sí misma en su hermetismo. La intimidad de la persona propende a ser compartida. El aparente hermetismo que caracteriza a la intimidad tiene una función protectora. Lo que es más propio de cada quien —esa vida íntima, creativa e inagotable de la que procede el comportamiento humano— constituye el núcleo sustantivo, origen y término de las acciones de la persona.

En ella anidan las decisiones, intereses y motivaciones; lo que la persona percibe, siente, piensa, recuerda, proyecta y hace; las consecuencias de todo ello; las intenciones que le animaron y las frustraciones que le sobrevinieron; los residuos que van tejiendo su andadura biográfica con sus aciertos y desaciertos, éxitos y fracasos, alegrías y tristezas.

Es lógico que ese núcleo de la persona esté blindado. De lo contrario, cualquier transeúnte o desocupado podría adueñarse de él y satisfacer su curiosidad. La intimidad personal está velada y, de ordinario, no se asoma ni comparece ni se expone en el escaparate de la vida a la mirada de curiosos y extraños.

La libertad tiene la llave que abre o cierra la puerta de la propia intimidad a los otros. Una puerta que sólo se abre a quien la persona quiere abrirse. Sin la autorización de su voluntad, nadie puede entrar —y menos aún *entrar a saco*— en lo que la persona se reserva y guarda dentro de sí.

Pero, replegada en su hermetismo, la intimidad no es capaz de satisfacerse a sí misma. La intimidad tiene necesidad de apertura. La intimidad no es autosuficiente. Cuando no se abre a los otros, cuando sólo se repliega y curva sobre sí misma, la intimidad se enrarece, sofoca y perturba.

¿De qué le serviría a la persona la pertenencia de sí misma, si frustra su vocación al diálogo? Sin la apertura a los otros, la persona experimenta lo difícil que es convivir consigo misma, con su enrarecida intimidad. El propio ser se vive como algo relativamente insoportable. Se pone de manifiesto así que incluso la propia intimidad tiene un destino, un fin, un *para* al que no puede hurtarse.

Las personas necesitan de la comunicación como necesitan también de la soledad. Pero las personas no pueden manifestar su intimidad si no disponen de alguien que las acoja. Expresar la propia intimidad mediante el lenguaje es una necesidad que sólo puede satisfacerse si se dispone de otro interlocutor. Sin la comparecencia del *otro*, la intimidad de *uno* no puede manifestarse. El *actor* y el *autor* que se concitan en cada persona, exigen la presencia de un *espectador*. Quien habla lo hace persuadido de que hay alguien que le escucha. Si no hay nadie, lo más probable es que calle.

Al mismo tiempo que la persona experimenta la necesidad de hablar —de abrir su intimidad al otro—, percibe también la necesidad de que alguien acoja lo dicho por

ella y, en consecuencia, la necesidad de escuchar se prolonga en la obligación de acoger lo que el *otro* diga.

Si el *otro* nada dice, el diálogo no se lleva a cabo: quien habló no tiene la certeza de que lo dicho por él ha sido acogido por alguien, precisamente porque no ha podido escuchar ninguna contestación. Escuchar es tomar conciencia de la certeza de que alguien le ha hablado y comprendido; asegurarse de que lo que dijo ha sido aceptado y compartido, de que lo donado a *otro* ha alcanzado su propio destino y, en cierto modo, ya no pertenece sólo a quien habló.

Así pues, en el hablante que ha sido escuchado, cobra certeza el sentido de que ha sido oído. Si quien habla no escucha a nadie, renuncia a la comprobación de que lo que dijo alcanzó su fin y ha sido bien entendido. El buen o mal entendimiento de lo que se dijo sólo lo alcanza el hablante tras la escucha de la persona a la que habló.

Sentirse escuchadas es algo de lo que están hoy muy necesitadas la mayoría de las personas. La gente se encuentra sola y no tiene quien le escuche. La intimidad de cada persona que no ha encontrado el necesario interlocutor —tanta es la necesidad que experimenta de expresarse y de sentirse comprendida— acaba por agitarse, agrietarse y emponzoñarse. Es necesario, entonces, expulsar lo que se tiene dentro, hacer explícito el reprimido discurso interior, abrir la bodega de la intimidad aunque inicialmente sólo sea conocida por sí misma, a pesar de que aún no disponía de un alguien al que abrirse.

A las personas les urge hablar y, sobre todo, hablar de sí mismas. Las personas han de encontrarse consigo mismas, pero para ello es necesario dialogar. En ausencia del *otro*, de ningún otro con quien sostener ese diálogo, es lógico que hablen consigo mismas.

Se diría que la propia intimidad no logra su definitiva posesión y plenitud hasta que no se comparte con otro. Tan imperiosa es la necesidad humana de hablar que, en ausencia del otro a quien dirigir su palabra, la persona no resiste su murmullo interior y se pone a hablar consigo misma.

Esto es lo que explica que las personas —cada vez con mayor frecuencia— hablen solas por las calles. Las personas se dicen cosas a sí mismas acerca de ellas mismas. *Hablar o reventar*, he aquí la cuestión.

¡Ay si hubiera buenos escuchadores y no sólo mediocres oidores! ¡Cuánta soledad no se rompería en mil pedazos! ¡Cuántas amarguras como el acíbar se tornarían deliciosos dulces! ¡Cómo cambiaría este mundo!

De aquí la necesidad, no renunciable, de hablar y escuchar, en una palabra, de dialogar. Es mediante el diálogo como la persona llega al *encuentro* con el otro. Sin encuentro no hay comprensión por parte del otro, como tampoco de sí mismo. La persona tiene necesidad de dialogar porque es la forma en que satisface la necesidad de explicarse a sí misma. La persona se entiende mejor a sí misma cuando las otras personas le entienden. Es como si el entendimiento ajeno prestara una cierta garantía al propio entendimiento.

Si alguien nos entiende entonces nos entendemos mejor a nosotros mismos y, por eso, decimos que nos hemos explicado. Y si las explicaciones que nos damos, por esta vía, son suficientes, entonces nos sentimos más seguros de nosotros mismos. La escucha del otro contribuye a verificar la verdad de las explicaciones que nos hemos dado a nosotros mismos. Si lo que escuchamos al otro no las confirman, entonces es que o no nos han entendido o no nos hemos explicado; pero, en cualquier caso, la duda y la incertidumbre permanecen. Lo que está claro es que hasta que no hayamos escuchado al otro no podremos estar seguros de si nuestras explicaciones son o no satisfactorias.

Esto no significa que cada persona haga su vida al dictado de otra, ni según la comprensión de otra. Del hecho de que se tenga necesidad de hablar y compartir la

propia intimidad no se sigue que se opte por lo que la otra persona ha comprendido. No se puede vivir por encargo de otro. Un texto clásico ya advertía de esto a los jóvenes: “De nada debe huir el hombre prudente tanto como de vivir según la opinión de los demás” (San Basilio, *Discurso a los jóvenes*).

El fin del lenguaje es la comunicación, el diálogo. Cualquier forma de comunicación que obstaculice la necesidad que la persona tiene —como ser constitutivamente dialogante— la desnaturaliza y vacía de sentido. Una comunicación que no es capaz de alcanzar su fin —que no acaba en la escucha— sólo es útil para la incomunicación y el sinsentido.

A lo que se observa, hablar y escuchar se nos revelan como la trama de la intersubjetividad donde se acuna la propia identidad y la conciencia de sí mismo (cfr., a este respecto, las razones postuladas, desde la perspectiva personalista, por Laín Entralgo, 1958 y 1983, y Taylor, 1994, entre otros muchos autores).

Si no se habla no hay diálogo. Pero sin escuchar tampoco. Hablar y escuchar —aunque sean procesos diferentes y se encarnen en diversas personas— configuran un continuo en interacción —el diálogo—, gracias al cual sus discursos se hacen convergentes y entretajan, y quienes dialogan se comprenden y unen.

La persona como el ser que a sí mismo se encuentra en el diálogo

La persona es un fin en sí misma. En su *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*, Kant sostiene que las personas “no son meros fines subjetivos, cuya existencia, como efecto de nuestra acción, tiene un valor para nosotros, sino que son fines objetivos, esto es, cosas cuya existencia es en sí misma un fin, y un fin tal que en su lugar no puede ponerse ningún otro fin para el cual debieran ellas servir como medios... Los seres racionales se llaman personas porque su naturaleza los distingue ya como fines en sí mismos, esto es, como algo que no puede ser usado meramente como medio, y, por tanto, limita en ese sentido todo capricho (y es objeto del respeto)”.

Pero la persona no alcanzará la plenitud del fin en que consiste si no supera sus propios límites. Y no puede superarlos si no deja de estar encerrada en sí, es decir, si no se abre a los otros. El fin propio de la persona se alcanza en la medida que ésta se *desencierra* y se abre a los otros.

Puede afirmarse, entonces, que el hombre se hace hombre cuando se trasciende infinitamente, porque entonces —y sólo entonces— alcanza y satisface su propio fin. Dicho de otra forma: el hombre es tanto más él mismo cuanto mejor satisface el *ser-para-otro* en que consiste.

Queda pues entendido que la persona no es un mero *ser-en-sí*, ni un *ser-para-sí*, sino un *ser-para-otro*. Su radical postura constitutiva hace de él un ser esencialmente abierto a los demás. Su existencia se desvela como pura apertura, como una existencia sin barreras, permanente e irrestrictamente abierta hacia los otros y el futuro.

Esta nota de la condición humana permite definir la persona como el ser dialógico por antonomasia, el ser que precisa del diálogo con los demás para llegar a ser quien es. Pero ese diálogo no puede iniciarse si la persona no se abre al otro. En la medida en que el hombre no supera su singularidad y se atrinchera o enroca en ella, en esa misma medida todavía no ha llegado a ser quien es (cfr. Martín Buber, 1992; Buber Agassi, 1999).

Por el contrario, el hombre se encuentra a sí mismo en el ámbito en que se proporciona y realiza esa apertura a los otros; en el nuevo espacio en que abre su ser —a través del diálogo y la escucha— a los otros.

El monólogo del desencuentro

El hombre se instrumentaliza, mediatiza y deja de ser un fin en sí mismo cuando trata a otros o a sí mismo como medio. Pues ni siquiera le ha sido dada a la condición humana la capacidad de usarse a sí misma como medio. Esa apertura al otro, que se transforma en diálogo, está muchas veces, no obstante, erizada de dificultades.

Hay muchos diálogos que incumplen las mínimas condiciones que son necesarias satisfacer y, por eso mismo, acaban en meros monólogos. Es lo que acontece cuando quien habla trata sólo de imponerse y recuperarse a sí mismo, a través del diálogo. Es decir, cuando este salir de sí es mera ficción, pura estrategia diplomática o política con la que engrandecer el *yo*, exhibirse delante de un *tú* o adornarse con las supuestas alabanzas que hurtará al otro.

Teresa de Ávila nos advierte ya contra las alabanzas, en el libro de las *Fundaciones*, cuando escribe: “Tengo entendido que quien se dejare llevar por dichos de alabanzas de los hombres, está muy engañado por la poca ganancia que en esto hay; una cosa les parece hoy, otra mañana; de lo que una vez dicen bien, presto tornan a decir mal.”

Hay monólogo cuando quien escucha hace del otro un puro medio, sólo útil para ampliar la información de que dispone. Hay monólogo cuando quien habla mendiga la alabanza del otro o tiene la pretensión de suscitar en él una sutil admiración hacia su persona. Hay monólogo cuando se produce un desencuentro entre quien habla y quien escucha, cuando cada uno de ellos *va a su bola* y regresa de inmediato a sí mismo con lo que ha tomado del otro, sin haberle dado nada. Hay monólogo cuando quien escucha al otro considera que sus opiniones están siempre hincadas en la certeza de la verdad, sin posibilidad de error alguno.

Hay monólogo cuando al otro se le desviste de su singularidad y se convierte en una abstracción, en un mero número afectado por una cierta cualidad que es de suyo cuantificable. Aldous Huxley lo describe muy bien cuando sostiene que “es difícil mantener conversación con una persona que responde a las preguntas personales con expresiones impersonales, a las palabras sentidas con una generalización intelectual”.

En ese caso, quien escucha no ha derribado los muros de su existencia, sino que se ha servido de esa escaramuza para falsear la realidad y enriquecerse erróneamente con las apariencias de certezas del ser que no es.

Se ha engañado a sí mismo porque, entre otras cosas, sólo ha fingido el comportamiento de un *ser-para-el-otro*, a cuyo través configurar y manifestar una identidad errónea: la constituida por un *ser-para-sí*.

He aquí el peor negocio del mundo: abrir la existencia y simular la prodigalidad hacia el otro para regresar a sí mismo y configurarse como quien no se es.

Cuando la persona se abre de verdad al diálogo, cuando no intenta ninguna *autorrecuperación* del *yo* en ese diálogo, cuando permanece en un estado permanentemente abierto y a la escucha reflexiva, activa y empática del otro, entonces es precisamente cuando se encuentra consigo mismo.

En la escucha es donde se manifiesta esa apertura. Una apertura que exige vaciarse antes de sí mismo —el *desentenderse* de sí para *atender* al otro— como condición de posibilidad del acogimiento del otro y de lo dicho por él.

Una vez que el otro ha sido acogido, quien escucha puede desvelarse a sí mismo y encontrarse como un ser que está dándose al otro: se da en la recepción y aceptación de lo que el otro le dice. Por eso, en cierto modo, *estar-dándose* es aquí sinónimo de

estar-encontrándose. Es en la escucha del otro donde se prueba la certeza y autenticidad de ese *ser-para-otro* en que la persona consiste.

La aprehensión de sí mismo en la escucha del otro (algo que hay que enseñar y/o mejorar) pone de manifiesto la grandeza y eficacia de la disponibilidad a favor de la donación, de una donación que —en tanto se recupera y recrea a sí misma, sin buscar esos efectos—, resulta inagotable y enriquecedora.

El hecho de *recibirse* de otro —cuando tal recepción no ha sido buscada y calculada, sino encontrada— confiere una mayor densidad a la unidad de la persona. Porque en ese caso, el *ser-para-otro* —la consistencia de quien escucha— es verificada en la experiencia del encuentro con el otro. Sólo que a esa verificación le acompaña un *plus* adicional: la del propio enriquecimiento que se deriva de la acogida del otro.

Aprender a hablar

Baltasar era un profesor que miraba a los ojos de sus alumnos mientras hablaba. No podía dejar de mirarlos porque no sabía hablar al infinito y mucho menos a las tediosas paredes que cerraban la angostura del aula. Cada mañana, cuando caminaba hacia su clase, comparecían en su mente los rostros de sus alumnos.

Definitivamente, su misión era encontrarse con ellos, hablarles a ellos y antes que nada, sencillamente, escucharles. Era a ellos a quienes tenía que enseñar. Su discurso, por eso, no podía dirigirse a las paredes ni a las mesas de la clase. Su discurso buscaba el encuentro. Sus palabras trataban de encontrar la necesaria acogida en la mente y el corazón de sus alumnos, de cada uno de ellos, con tal de que ellos así lo decidieran.

No se trataba de buscar padrinazgo alguno para sus pobres palabras huérfanas. Tampoco se había trazado plan alguno para instalar furtivamente sus palabras en las respectivas intimidades de sus alumnos, como el ladrón que busca refugiarse en una recóndita y escondida cueva.

Se trataba, sobre todo, de provocar un límpido y libre acogimiento de la palabra dicha. Y para ello era preciso hacer uso de la mirada, buscar el encuentro, poner el propio ojo en el rostro del otro, poner el ojo en el ojo, a fin de acunar la palabra dicha en la mente y el corazón del otro. En efecto, los ojos y el rostro constituyen la puerta que abre el paso inmediato al corazón.

Esto era lo que Baltasar había aprendido de su larga experiencia como docente. Acaso por eso, entre Baltasar y sus alumnos había ‘química’ —como decían sus alumnos. Su palabra no era un hablar por hablar y mucho menos un discurso formal y estereotipado.

Hablaba con sus palabras y sus gestos. Hablaba con todo su cuerpo y su alma. Todos sus ademanes y las vibraciones todas de su voz parecían atravesar los estrechos y obstaculizados pasos que quedaban entre las mesas de sus alumnos. El discreto y gastado mobiliario de la clase acompañaban a su voz. Su entera persona quedaba comprometida y cautiva de las palabras con las que enseñaba.

Hacía preguntas directas, inmediatas, repentinas y siempre al hilo de lo que estaba hablando. Eran preguntas que trataban de impactar y hacer diana en cada alumno, en un destinatario singular y concreto. No eran preguntas dirigidas al vacío ni generalizaciones enfáticas y retóricas, promulgadas al albur de cualquier agregado de personas anónimas. El destino de su palabra era siempre una persona singular o la singularidad irrepetible de cada una de las personas que le escuchaban.

Pero no se cebaba en esta o aquella persona singular. Si un alumno no respondía o se bloqueaba ante la pregunta formulada, enseguida salvaba la situación y pedía ayuda a otros alumnos, para que también ellos se implicaran en la cuestión formulada.

Si alguno cuchicheaba con su vecino, el profesor interrumpía automáticamente su discurso. Y el silencio casi siempre acudía en su ayuda. Apenas unos instantes después, los que estaban hablando dejaban de hacerlo, un poco avergonzados por haberse sentido *pillados* en esa situación.

El profesor trataba de que la materia que enseñaba les sirviera a sus alumnos para la vida. Para este propósito se servía, de modo intencionado, de ejemplos cuyos contenidos habían sido tomados prestados de las respectivas vidas de sus alumnos. Seguramente por eso, sus palabras casi siempre alcanzaban a impactar en el hondón de la intimidad de éstos.

Si alguno alzaba su mano y preguntaba, el profesor se acercaba y le escuchaba con toda atención. Al mismo tiempo invocaba el respeto general de la clase y pedía que todos ellos escucharan la pregunta de aquel alumno. De este modo, casi todos participaban en la pregunta formulada, como también en las posibles respuestas que seguían a aquella.

Baltasar trataba siempre de abrir su discurso. Para eso pedía la ayuda o la opinión de otro alumno, reclamaba una tercera opinión o hacía intervenir a los que mostraban en sus rostros cierta indiferencia respecto de la pregunta o las respuestas formuladas.

En sus clases se podía aprender poco o mucho acerca de aquella disciplina. Pero una cosa era cierta. Allí se aprendía a escuchar, a respetar las opiniones ajenas, a pensar por cuenta propia, a hacer una cuestión personal de cualquiera de los contenidos que allí se trataban.

A veces, el discurso de Baltasar se espesaba y alcanzaba una mayor densidad. Con su palabra se abría a la exposición de cuestiones más complejas y oscuras –y también más controvertidas, por alcanzar el ámbito de lo *políticamente incorrecto*. Era el momento de implicarse más. Descendía, entonces, a la experiencia de su vida, donde siempre acababa por encontrar sucesos, anécdotas y circunstancias que, a partir de la sencillez y autenticidad de lo que ha sido vivido, ilustraban con claridad meridiana la transmisión de tan arduos conocimientos.

Cuando esto sucedía, el silencio lo penetraba todo. Ningún alumno se movía en su asiento y la mayoría de ellos estaban lanzados hacia delante, sin siquiera apoyar sus espaldas en los respaldos de las sillas. Una breve pausa en el discurso y el silencio adensaba y se adueñaba del entero ámbito de la clase. Era la señal cierta de que los alumnos le estaban escuchando con toda atención. Quienes le oían adelantaban sus rostros y se proyectaban hacía la fuente de donde provenía la voz de su maestro. Y como atendían, acababan por entender.

Después de esta escena, era frecuente que a Baltasar le dirigieran una salva de desordenadas preguntas, fuesen éstas inquietantes y apasionadas o anodinas e irrelevantes. En cualquier caso, era menester poner un cierto orden, de forma que todos atendieran a lo que cada uno de ellos había cuestionado con su pregunta.

Muchas de aquellas preguntas desvelaban cuestiones misteriosas y todavía desconocidas por los expertos sobre el tema. Otras arrastraban tras de sí ciertas preocupaciones personales de quienes intervenían que, de otra forma, jamás se hubieran atrevido a formular. Algunas intervenciones no cuestionaban nada sino que trataban de sugerir posibles soluciones a los problemas que se habían expuesto. En otras ocasiones, las intervenciones perseguían un fin disuasorio de la continuidad de las explicaciones;

tal vez con el oculto propósito de que el profesor no añadiera más contenidos nuevos a lo ya explicado, a fin de no aumentar la materia para el examen.

Aquellas clases eran lecciones de la vida al servicio de las jóvenes vidas. La mayoría de sus alumnos, acaso por eso, escuchaban con atención y se implicaban sobremanera. El contenido que Baltasar enseñaba los alcanzaba y en tal forma les atañía que era poco menos que imposible dejar de atenderle.

Simplemente, se sentían interpelados por el tema que se estaba tratando. Es como si Baltasar estuviera hablando de ellos, de lo que a ellos les concernía e importaba, aunque tal vez jamás habían reparado en pensar acerca de ello. Las palabras de su profesor, sin embargo, les hacía pensar en lo que, probablemente, ellos solos nunca o muy rara vez se habían atrevido a plantearse.

Sin que se traicionaran o disminuyeran los contenidos del programa —de obligada explicación y cumplimiento—, aquellas lecciones daban paso a la vida. No de la vida en general, como un concepto abstracto y desvitalizado, sino de la vida singular, de la vida que late de forma acompasada o no, según las circunstancias, en cada concreta e irreplicable biografía.

La motivación, la escucha y el aprendizaje

Una dificultad de la que se quejan muchos alumnos desmotivados para el aprendizaje es que no saben qué utilidad tiene o para qué puede servirles aquello que se les enseña. La escucha de los alumnos mejora cuando lo que se enseña se hace chocar con los intereses, preocupaciones y afanes que afectan a sus propias vidas.

Esto no siempre es fácil de conseguir, especialmente en función de la materia que se enseñe. Pero es conveniente intentarlo y perseguirlo hasta darle alcance. Si lo que se enseña es útil para la vida, la escucha se facilita. Entre otras razones porque toda persona quiere ser útil y saber a qué atenerse en lo que a su propia vida se refiere.

Cuando la pedagogía está viva, la escucha está asegurada. El mero seguimiento académico de los programas oficiales y de las clases *funcionarizadas* constituye un grave obstáculo para la escucha. Son barreras que sofocan la atención y obstaculizan la motivación de aprender de quienes tendrían que escuchar.

Otra dificultad por la que los alumnos no escuchan o dejan de asistir a clase reside en los profesores. Hay profesores cuyo monótono discurso acaba por *dormir hasta las ovejas*. Pero también hay alumnos cuya hiperactividad, indiferencia y ausencia de la más elemental educación —y esto depende mucho de los padres— acaban por desmotivar al profesor más vocacional y mejor preparado.

Sin la actitud de acoger lo que se nos da, resulta imposible cualquier donación. Por lo general, sólo se da de buen grado aquello que es bien acogido. Lo que no se acoge no se recibe y, por consiguiente, lo que se intentaba dar, no ha alcanzado su fin, no ha llegado realmente a darse.

La mayor frustración del donante reside precisamente en el rechazo de lo por él dado —o mejor, lo que intentó dar, sin apenas conseguirlo— al destinatario a quien se dirigía.

La donación perfecta es la que es perfectamente acogida. El don dado es de distinta naturaleza que el don de acogerlo, pero no necesariamente mayor. Sin este último aquél no sería posible. Sin la acogida no hay donación, como sin donación no es posible acogida alguna.

La palabra dada es el don; la acción de escuchar es la acogida del don de la palabra. La acción de escuchar y acoger la palabra está guiada por la motivación. Se

escucha lo que nos mueve, lo que nos motiva, lo que puede proporcionarnos un cierto valor que, más allá del asombro que genera, ilumina la vida personal.

La escucha es el don de quien acoge. El don de quien habla es la palabra. El don del donante exige el don de quien escucha. La palabra sólo es dada cuando es acogida. El don de la acogida hace posible el don del aprendizaje. De aquí que pueda establecerse una cierta paridad entre estos dos dones.

La donación y aceptación del don configuran la trama del encuentro personal, de ese encuentro que precisa de la motivación para que acontezca la experiencia misteriosa de la educación y transmisión del saber. Un encuentro en el que profesor y alumno refuerzan mutuamente sus respectivas motivaciones de enseñar y aprender. Un encuentro gracias al cual ambos ganan y ninguno pierde. La escucha es como un indicador que anuncia si ese encuentro ha llegado o no a producirse y, de acuerdo con ello, si el proceso de enseñanza-aprendizaje se ha puesto en marcha con la espontaneidad y fluidez necesarias.

La escucha —empática, activa y reflexiva— motiva al donante a seguir dándose con generosidad. La generosa donación del profesor motiva a un mejor acogimiento del don por los alumnos. El profesor motiva a sus alumnos a aprender, como los alumnos motivan al profesor a enseñar. El curso de la enseñanza-aprendizaje se manifiesta como un proceso único cuyos dos polos (profesor y alumno) se encuentran y mutuamente se exigen y sostienen (cfr. Polaino-Lorente, 2004).

La acción de enseñar motivando (de los profesores) suscita el aprender motivador (de los alumnos). La educación es un solo proceso que puede entenderse desde dos direcciones diferentes. Desde la perspectiva del profesor, la actividad realizada por él se conoce con el término de enseñar; desde la perspectiva del alumno, en cambio, esa misma e idéntica actividad se conoce con el término de aprender.

La una no se puede dar sin la otra. Es inevitable, tal vez por eso, que los errores en una de esas direcciones surta un efecto nocivo en la otra. Dicho muy brevemente: los alumnos desmotivados desmotivan a sus profesores, y viceversa.

La acción de escuchar

Escuchar no es, en contra de lo que algunos suponen, una conducta pasiva, ni el mero estado de pasividad en que se encuentra la persona que oye cosas. Oír cosas o sonidos no es sinónimo de escuchar. Escuchar no es algo, por ejemplo, que se confunda con la costumbre hecha rutina de apoltronarse frente al televisor. Las escenas y sonidos que allí se emiten son vistas y oídas por quien a ellas se abandona. Pero esa pasividad así inducida —aunque distraiga y ayude a matar el tiempo— no coincide con la acción de escuchar.

Escuchar es ante todo *estar pendiente* de quien habla. Estar pendiente es una conducta activa que lleva a estar *colgado* del otro y de lo que el otro dice. Estar pendiente del otro no es otra cosa que la permanencia del propio ser en un precario e inestable equilibrio, que necesita del otro para no caer.

Quien escucha *pende* de quien habla y, por eso mismo, *de-pende* de él. La cuerda que sujeta y da seguridad —de la que ‘pende’ quien escucha— está hecha con el encadenamiento de las palabras que salen de la boca del otro. De esa escucha *de-pende* (y *pende*) su seguridad.

Misteriosamente, a través de sus sonidos, las palabras cautivan y trasladan ciertos significados de unas personas a otras. Quien escucha está cautivado y cautivo de

la palabra que oye y de la persona que la dice. En cierto modo, se comporta como un rehén del discurso que oye.

Con ser esto muy importante, no es lo más importante. Si quien oye se prendara y embobara de tal forma en el discurso de quien habla que se olvidara de la persona de la que ese discurso procede, es probable que todavía no esté del todo escuchando. Porque con su actitud y comportamiento estaría demostrando que le importan más las cosas de las que se habla que la persona que habla; que su interés está desenfocado porque deja fuera al sujeto, origen de la palabra; que se atiende más a la forma que al fondo; a la información que a la persona informante.

Estas erróneas actitudes respecto de la escucha son hoy relativamente frecuentes. Esto pone de manifiesto que también el otro puede ser utilizado por la exclusiva utilidad de constituir una relevante fuente de información. En ese caso, el propio interés y la conveniencia —pero no las personas— son las que dirigen la acción de escuchar.

Una escucha ésta que niega su propia naturaleza por estar más atenta —por ser lo único que en verdad importa— a lo que se dice que a quién lo dice. En ese caso se adopta una actitud muy parecida a la de quien se distrae viendo la televisión. Basta con que el discurso del otro decaiga o suscite un menor interés en quien escucha para que se anule la tensión de la escucha activa y/o *cambie de canal*.

Escucha quien se abre al otro tanto o más que al contenido de lo que el otro dice. Más aún: se escucha lo que el otro dice, no sólo por el interés en lo dicho sino por la persona que lo dice. La persona es el origen de la palabra. La palabra oída conduce siempre, de una u otra forma, a la fuente —a la persona—, al origen de quien procede.

El fundamento de la escucha es el respeto, el respeto a la persona que habla. Quien habla es anterior y superior a lo por él hablado. Quien habla se nos muestra como un ser único en el mundo, con independencia de que sea relevante o no lo que nos cuenta. La acción de escuchar transforma a la persona en un ser activo y ávido de conocer a la otra persona y lo que le sucede y nos cuenta.

La escucha activa acoge, simultáneamente, lo dicho y a quien lo dice. La escucha atenta permite ponerse en el lugar del otro, experimentar lo que el otro experimenta, asumir su peculiar punto de vista, empatizar con los sentimientos que expresan su boca; en una palabra: sintonizar con él.

Es un tópico —hoy muy extendido en el lenguaje común—, el uso de expresiones como la *escucha activa*. Cuando la escucha ha de apellidarse con la calificación de *activa* para que signifique algo, lo más probable es que todavía no se comprenda del todo su naturaleza.

La escucha es por sí misma activa. Escuchar es una de las formas más potentes de la actividad humana. No tiene sentido, por eso, que le acompañe tal etiquetado. Además, a fuerza de repetirlo, esa misma *actividad*, a la que se hace referencia, deviene en algo meramente conceptual y estereotipado.

Pero al mismo tiempo que la escucha es activa, también es empática y reflexiva. Estudiemos a continuación las fuentes de las que procede la escucha.

Las raíces de la acción de escuchar: racionalidad, voluntad y empatía

Es cierto que los sentimientos atraviesan la entera vida humana y que, en cierto sentido, pueden considerarse como una experiencia de totalidad que colorea la existencia personal. Pero no menos ciertos son su fugacidad y versatilidad, lo cambiante de sus contenidos, la mudanza instantánea a que están sometidos y su relativamente escasa controlabilidad por parte de la persona que los experimenta o padece.

Es cierto que sin sentimientos no se puede vivir; pero con sólo ellos, tampoco. No se puede dirigir la vida hacia su propio destino, fiándose exclusivamente de la emotividad. Pero no escuchar los sentimientos manifestados por el otro, blindar voluntariamente el propio corazón para que no penetren en él y, de este modo, no experimentarlos ni compartirlos es la antítesis de la escucha.

Es lógico que la persona no se atreva a asentar sobre los sentimientos el principal fundamento de su vida y de las opciones que acompañan a su vivir, que son las que, finalmente, van imponiendo una cierta dirección a la propia trayectoria vital.

La actual crítica (antintelectualista) al racionalismo tiene un cierto fundamento, pero siempre que no suponga una caída en el extremo contrario: el emotivismo. Para la acción de escuchar no basta con un discurso racionalista bien trazado —un exceso del que cierto sector del pensamiento actual es deudor y sufridor—, como tampoco es suficiente la sola efusión emotiva y empática. Hace falta lo uno y lo otro para que en verdad se esté escuchando al otro.

Es verdaderamente importante que cada persona sepa a qué atenerse en su vida, es decir, identificar y apresar cuáles son los criterios en que las decisiones vitales han de inspirarse, de manera que esa vida personal alcance su destino, su propio fin.

Esto quiere decir que, por mucha que sea la sintonía con quien se habla, quien escucha ha de someter lo que oye, de forma inevitable, a sus propias reflexiones. De lo contrario, sólo habría entre ellos una fusión emotiva. Mas el pensamiento de quien escucha no ha de quedar cautivo y enmarañado exclusivamente en las redes de los sentimientos que en él suscitan los sentimientos del otro.

Para la acción de escuchar, la mera empatía emotivista resulta insuficiente. Es preciso apelar también a la razón —y someter a ella la propia conducta— si en verdad han de salvarse los obstáculos —internos y externos— que se oponen a *hacerse cargo* de verdad de lo que sucede a quien habla. Sin esa articulación entre racionalidad y empatía, es poco menos que imposible comprender al otro, compartir con él su intimidad y ayudarle a que conduzca su singular trayectoria biográfica hacia su propio destino.

No parece que sea correcto pensar que las dos fuentes principales en que ha de fundamentarse el actuar humano —la inteligencia y la voluntad— estén separadas de los sentimientos o no estén entrelazadas con la afectividad que, con espontánea naturalidad, emana y se manifiesta en el diálogo entre personas.

Los sentimientos no producen los pensamientos, aunque sí los condicionan. Los sentimientos no causan el querer humano, pero sí que pueden condicionarlo poderosamente y, sobre todo, le acompañan casi siempre. Los sentimientos y las emociones se distinguen del pensamiento y del querer de la voluntad, pero la afectividad media las manifestaciones de estas funciones en el sujeto en que acontecen o se realizan. Tal vez por eso se manifiestan tanto en quien habla como en quien escucha, y forman parte de ese entramado, de ese tejido singular que es el diálogo, del que resultan indisociables.

Los sentimientos acompañan el comportamiento humano; asimismo, en la medida en que la inteligencia y la voluntad no han estado suficientemente presentes en su diseño y determinación, pueden llegar a sustituirlas. Acaso sea ésta una de las razones más poderosas a la hora de explicar por qué, en ocasiones, la persona hace lo que no quiere, es decir, no quiere lo hecho por ella o no logra hacer lo que en verdad sí quiere.

En tanto que disposiciones naturales, los afectos se configuran como *pre-tensiones* favorecedoras u obstaculizadoras del propio comportamiento. Estas *pre-tensiones* colaboran también, de forma relevante, en la comunicación humana.

Cuando la inteligencia y la voluntad son las inspiradoras de lo que se cuenta o escucha, también entonces esas *pre-tensiones* están presentes, sólo que ensambladas y como sometidas a las *pro-puestas* que de aquéllas resultan.

La comunicación humana es más el resultado de una *pro-puesta* que de una *pre-tensión*. Pero ambas se necesitan y concitan, de forma simultánea, en el diálogo. De la *pro-puesta* le viene a la persona que habla la dirección de lo que dice; de la voluntad, la energía para decidirse, iniciarla, acometerla y llevarla a cabo; de la *pre-tensión* le viene una natural facilidad que alivia el necesario esfuerzo que ha de hacer. Cada una de ellas tiene su análogo en las mismas facultades de quienes escuchan.

Para *abrirse* a la escucha hace falta tanto la *propuesta* de la racionalidad y el querer de la voluntad como la *pretensión* de la emotividad. En la comunicación humana no hay un *poner* sin *proponer*, como tampoco suele haber una mera *tensión* sin una cierta *pretensión*.

Entre el pensamiento, la voluntad y los sentimientos hay un tupido e inextricable tejido hecho de sutiles hilos, de cuyo entrecruzamiento emergen las palabras y el discurso. Entre ellos hay, pues, relaciones muy variadas de suplencias, alternancias, contraposiciones, sustituciones, modulaciones, condicionamientos, mediaciones, sinergias, antagonismos, compensaciones, suplementariedades, etc. Un intrincado y complejo tejido en el que tienen su origen los hechos de hablar y de escuchar, lo que todavía constituye un misterio, en buena parte ignorado por nuestros actuales conocimientos.

En todo caso, los sentimientos y emociones son algo autónomo e independiente. Aunque parcialmente derivados de las cogniciones y voliciones, ninguna de ellas (razón y voluntad) ejerce un detallado y completo control sobre los sentimientos. Lo inferior es casi siempre anterior a lo superior a que se subordina. Lo superior no se debe explicar por lo inferior, pues en lo superior está subsumido, en alguna forma, lo inferior.

La mera empatía —aun siendo muy importante— no es suficiente, como tampoco lo es la mera escucha activa y participativa. De aquí la relevancia de estas tres notas (racionalidad, voluntad y empatía) que caracterizan la acción de escuchar. Gracias a ellas, quien habla y quien escucha comparten un mismo discurso, más allá del cual, ambas personas se distinguen y diferencian. En la escucha hay por eso unión de personas y fusión de afectos, pero no confusión de personas.

A pesar de que el diálogo trascienda sus respectivas acciones complementarias —hablar y escuchar—, ninguno de los interlocutores acaba por anidar, identificarse o instalarse totalmente en la intimidad del otro.

Es precisamente esa escucha reflexiva, activa, volitiva y empática la que evita la confusión de personas entre el hablante y la persona que escucha. Y esto con independencia de la acogida y aceptación del otro —tal y como el otro es—, y de la mayor o menor empatía que pueda darse entre ellos.

La escucha reflexiva y empática permite la natural distinción entre el *tú* y el *yo*, sin la confusión entre ellos ni la anulación de ninguno de ellos. Con independencia del encuentro, y de la relativa fusión empática habida entre ellos, el *yo* y el *tú* podrán configurarse como un nuevo *nosotros*, pero sin que se anule por eso lo que distingue a cada uno de ellos.

La escucha empática y reflexiva sale garante así de un cierto respeto por esta fusión empática de las personas (compasión), sin que se dé confusión alguna entre ellas.

Escucha, identidad y sentido

Sólo se puede escuchar si se está abierto a la persona (a su corporalidad, motivación, familia, etc.). Hay personas que distinguen entre lo *sabido* acerca de los demás —lo *construido* por ellas mismas, sin verificación alguna en la realidad— y lo que los demás *son* realmente.

Esta distinción conduce casi siempre al error. Porque ninguna persona puede ser abarcada por completo y mucho menos si se parte de paradigmas parciales, inevitablemente parciales, cualesquiera que fuere su naturaleza.

Ninguna persona es *sabida* en su totalidad por quien cree conocerla, pero en modo alguno la conoce. Todo lo más que conocen de esa persona es una representación en abstracto, configurada en muchas ocasiones por los *decires* circunstanciales que a su alrededor se esparcen.

Sería conveniente distinguir, por eso, entre lo *sabido* y lo *no sabido* acerca de cada persona singular. Lo abstracto no es lo singular. La irrepitibilidad y complejidad de la persona no autoriza ese reduccionismo de creer conocerla a través de unos rasgos más o menos simplistas —y siempre incompletos— de lo que en ella observan y de ella dicen los demás.

La opinión pública —poco importa cuál sea el *quantum* de ese público y cómo se haya gestado esa opinión desde su origen— no puede sustituir a la integridad, singularidad y complejidad del *totum* irrepitible que es en concreto cada persona.

Hay personas que incluso se tratan a sí mismas, sólo en relación con la representación colectiva de lo *sabido* o *no sabido* por los demás acerca de ellas. Adoptan sin más la opinión común que hay acerca de ellas. Pero ignoran por completo la génesis de esa opinión común. Ignoran a las personas que han *construido* esa opinión común acerca de sí. Y, sobre todo, ignoran —porque no se han esforzado por tratar de elucidar qué hay de esa persona, que es ella misma—, más allá de la costra superficial que forma la cambiante opinión común que acerca de ella se ha construido.

En el fondo, han perdido todo interés por el trasfondo, por la intimidad más interior de ellas mismas en tanto que personas, que es la única que puede esclarecer su misterio personal. ¿Para cuándo dejarán el estudio del misterio personal que son ellas mismas?

Si suponemos que nuestro conocimiento del otro es perfecto, acabado y completo —aunque sea sólo a través de ciertas abstracciones o de las atribuciones que los demás hacen de esa persona, con mayor o menor fundamento—, ¿dónde asentar, entonces, el misterio de la persona? ¿Dónde se ubicará la libertad de esa persona? ¿Es posible no dejar nada a la improvisación, a pesar de que en la teoría se coincida en que esa persona es un misterio no abarcable e incognoscible? ¿Apelaremos, entonces, a la patología tal vez para dar cuenta y *razón* de la cortedad e impotencia de nuestras inteligencias ante ese misterio?

Sin duda alguna, hay que poner en aviso a los navegantes y advertir a los juzgadores: ¡Cuidado con el etiquetado de lo normal y lo patológico! Agustín de Hipona se pregunta a este respecto: “¿Quién puede juzgar al hombre? La tierra entera está llena de juicios temerarios. En efecto, aquel de quien desesperábamos, en el momento menos pensado, súbitamente se convierte y llega a ser el mejor de todos. Aquel, en cambio, en quien tanto habíamos confiado, en el momento menos pensado, cae súbitamente y se convierte en el peor de todos. Ni nuestro temor es constante ni nuestro amor indefectible.”

Sería preciso estudiar cómo ha sido la interacción con esas personas y cómo ha sido también el comportamiento de quienes creían o deberían conocerlas. Esto puede suceder incluso en el ámbito de la pareja. ¡Cuántos cónyuges ignoran, parcial o totalmente, a la persona con la que conviven! Algunos de ellos son, precisamente, los

que las han abandonado, fiándose sólo de las apariencias, del constructo social —*del qué dirán*— que los informantes han hecho de ellas.

El estudio es aquí muy provechoso, sobre todo por la ayuda que puede suministrar tanto a la persona interesada que habla como a la persona que, aparentemente, la escucha. Este mutuo conocimiento, que hunde sus raíces en el habla y la escucha de la pareja, ha evitado graves y lamentables conflictos conyugales. Su eficacia continúa incluso en aquellas parejas en que ambas personas se han distanciado y han llegado a romper su anterior compromiso personal.

La clasificación de estas personas, sin embargo, suele hacerse de acuerdo con un etiquetado, tan ignorante respecto de sus contenidos como lesivo para sus personas. En unos casos se les etiquetará de que tienen un problema intelectual (les falta formación) o que no tienen voluntad (tienen mala voluntad).

Si ninguno de los dos etiquetados anteriores justifica su comportamiento en modo suficiente, entonces se apelara a la afectividad (normal o patológica). Sea como fuere, se acaba apelando casi siempre a la patología o a la *moralina*, pero ninguna de ellas por sí sola —o incluso juntas— ayuda a resolver los problemas.

En la mayoría de las parejas en que se produce ese fatal desencuentro, la acción de escuchar se extinguió tiempo atrás. Se concitan además otras muchas dificultades relativas a los diversos estilos de vida de los cónyuges, a la mutua incomprensión, etc., lo que robustece la ausencia de comunicación (cfr. Polaino Lorente, 2004).

Es probable que todo empezara por esa pérdida de respeto hacia el otro que consiste en no escucharle cuando habla. Pero sobre ese inicio se amontonan luego otros muchos y diversos factores. Sin duda alguna, la mejora de la relación comienza casi siempre por recuperar el diálogo entre ellos.

Pero, mientras esto no sucede, el mal ya está hecho y la cuerda se rompe por su punto más débil. Quien debiera escuchar no escucha. Quien debiera preguntarse en qué modo la ausencia de su capacidad de escuchar al otro es una parte importante del problema, jamás se lo pregunta. Con esto se aumenta el dolor del mundo, sin que ninguno de sus problemas encuentre alivio alguno.

La escucha del otro resulta inseparable de la historia biográfica personal, de lo que otros autores han dado en denominar *psicohistoria*. La persona es un ser histórico y es en su biografía donde se va entreverando el sentido de su vida y su identidad de persona. Ignorar o desconocer esto es un grave obstáculo para la comprensión de lo que la otra persona cuenta y una pésima actitud para la escucha.

No se puede arrojar por la borda el sentido biográfico que al otro le ha hecho vivir como quien es. No se puede conocer la persona que es, si se ignora, silencia o no se le presta la atención debida al sentido de su biografía, de la biografía en que se va desplegando su ser.

Cuando esto no se tiene en cuenta, cuando se separa la biografía del sentido que la sostiene, y la persona de su historia, es probable que resulte muy difícil su conocimiento personal.

Conviene no olvidar, a este respecto, que cada persona es un rehén de su propio e irreplicable acontecer biográfico. Ahí reside en buena parte la irrepetibilidad de su ser y la unicidad de su persona.

Aprender a escuchar es sinónimo de contemplar en el otro su historia biográfica desplegada y extendida en el tiempo, con sus errores y aciertos, con sus ambiciones y frustraciones, con la libertad y las consecuencias que de ella derivan, y que ahora forman parte de la misma sustancia que sostiene y jalona su existencia singular.

Hay que escuchar la voz del todo personal y no sólo el mero ruido del acontecer del tiempo reciente. Porque en el periodo más reciente de la vida de ese cónyuge

probablemente no se encuentren las claves explicativas de su ser personal. El encuentro ha de ser con todo el ser personal del otro y no con un periodo discontinuo, esporádico, excepcional y un tanto enigmático, que además está aislado de su entera y unitaria biografía.

Para escuchar al otro es preciso no separar su voluntad de su afectividad. Escuchar al otro ha de llevar a interesarse más por su afectividad, por lo que ha sido objeto de sus sufrimientos —poco importa si éstos han sido reales o fingidos, pues a la postre así han sido vividos—, por su cuerpo, por sus preocupaciones, proyectos y alegrías, en síntesis, por su irrepetible historia biográfica.

Ignorar o desconocer estos pequeños ‘detalles’ —tal vez calificados a veces como irrelevantes— conduce a un reduccionismo intolerable y tergiversador. *Intolerable*, porque lo que a esa persona más importa —con independencia de que tenga en ello *razón* o no— es objetivamente lo que nada importa a la persona que escucha. *Tergiversador*, porque si se renuncia a esas aparentes minucias se está considerando al otro como lo que no es, como el ser tergiversado que quien le escucha ha hecho de él.

Es preciso que quien escucha trate de adoptar el mismo oído e idéntico punto de vista —siquiera sea por un momento— de la persona que habla. Se trata de oírla y verla desde sus propios oídos y ojos. Sin este pequeño e importante recurso, puede afirmarse que cualquier acción de escuchar resulta imposible.

2. ¿Qué se entiende por escuchar?

Escuchar

El *Diccionario de la Lengua Española* (2004) define *escuchar* como la acción de “prestar atención a lo que se oye”. Por lo pronto, *escuchar* es una acción, como después observaremos, y no una actitud de mera pasividad. Para que se dé la escucha, alguien tiene que hablar y alguien ha de escuchar. Escuchar exige la comparecencia de dos personas, una de las cuales realiza la acción de hablar mientras la otra se entrega a la acción de oír con toda atención lo que el otro dice.

La persona que escucha ha de volcar su atención y estar pendiente de la voz que oye. Atender es *tender hacia*. Quien escucha tiende hacia quien habla. Una persona no puede atender a otra si antes no sale de sí, de sus problemas, de las consideraciones acerca de sí misma. Atender es dejar todo lo personal para abrirse a la recepción de lo que el otro dice. Atender es desentenderse de sí mismo para atender sólo a quien habla.

Escuchar no es sinónimo de oír. Uno puede estar oyendo una música en su despacho, por ejemplo y, no obstante, no prestarle atención alguna. La acción de escuchar añade a la acción de oír, algo muy valioso e irrenunciable: la atención. Escucha quien abre su conciencia, mediante la atención, para alcanzar el significado de lo que el otro dice.

Si no se *atiende* a quien habla es casi imposible en la práctica que se *entienda* lo que dice y a quien lo dice. Se atiende para entender. Se atiende al otro para tratar de entender lo que el otro dice. La persona que atiende muestra con su comportamiento un cierto abandono de sí, un desinterés por su propia persona. Esta atención se suele manifestar incluso a través de la postura que se adopta. Quien escucha proyecta su cuerpo hacia la fuente de donde surge el sonido que trata de entender.

La escucha y el reflejo de orientación

La anterior actitud se apoya en un sustrato psicofisiológico innato, conocido en el ámbito de la psicología como *reflejo de orientación*. Este reflejo hace que la persona que atiende oriente espontáneamente todo su cuerpo hacia la fuente estimular de donde procede la voz del sujeto que habla. Es como si el organismo experimentase la necesidad de abrir mejor sus sentidos —principalmente el oído y los ojos— de manera que lleguen mejor hasta ellos la voz y la presencia física de quien habla.

Es probable que, a causa de esa especial actitud de la atención, la disposición de cualquier sala de conferencias, proyecciones y/o representaciones diversas se diseñe de manera que todos los espectadores puedan ver el rostro y oír la voz de quienes hablan. Se evita así cualquier obstáculo que pueda interrumpir, bloquear o frustrar la vía directa e inmediata que ha de unir a quienes hablan con quienes escuchan. Se trata de no entorpecer el reflejo de orientación, de manera que se facilite la intervención de éste en la acción de escuchar. La concurrencia de cualquier obstáculo que interfiera esa vía obligaría a quien escucha a adoptar una posición incómoda que acabaría por distraerle.

En la vida ordinaria, una persona escucha a otra cuando —apenas oye que el otro está diciéndole algo— abandona lo que está haciendo y/o pensando, gira su cuerpo hasta encarar y hacer frente a la persona que habla —reflejo de orientación—, y dispone mejor sus sentidos para la recepción del mensaje que todavía no recibe claramente. Esto demuestra que el innato reflejo de orientación está al servicio de la escucha.

Es cierto que una persona puede escuchar a otra, aunque no se vean o no haya entre ellas ningún contacto visual. Pero si lo que se trata de comunicar es relevante o muy significativo —tanto para quien habla como para quien escucha— lo más conveniente para ello es acortar la distancia entre los hablantes, de manera que sus respectivos rostros se encuentren.

De acuerdo con esto, no se entiende, por ejemplo, que una persona pueda hablar con su pareja o un padre con sus hijos a voces, desde otra habitación, y sin que puedan verse entre ellos. En esos casos, lo normal es que quien habla se traslade hasta el lugar que ocupa quien le ha de escuchar o que le invite a ir —‘¡ven!’— hasta donde esa persona está.

Si no se observara este comportamiento, si quien debiera escuchar continúa ojeando o leyendo el periódico, por ejemplo, habría que concluir que no está escuchando o que el tema del que le están hablando no es significativo para esa persona en esas circunstancias.

El reflejo de orientación actúa como un viejo instinto, muy bien consolidado en nuestra especie. De hecho, continúa ejerciendo su función, también incluso en el contexto de las nuevas tecnologías. Cuando una llamada del móvil no se percibe bien, el receptor trata de cambiar su posición en busca de una mejor orientación que le proporcione la necesaria cobertura para así oír mejor. La voz conduce al encuentro, a la visión del otro. Pero el móvil no es capaz de acortar la distancia que separa a los interlocutores. Surge así esa reiterada pregunta —que es del todo innecesaria en los teléfonos fijos— acerca de la posición que se ocupa.

De aquí que sean habituales —y tengan sentido— las preguntas: “¿Dónde estás? ¿Desde dónde me llamas?”. Lo que el interlocutor está tratando de hacer es identificar el ámbito desde el que el otro llama, que es un modo de orientarse mejor respecto del que habla. Es decir, tratar de *ver* la posición de la persona de la que sólo oye su voz, como un intento más de hacerse una composición del lugar y la posición que el otro ocupa.

Es posible que tales preguntas se silencien y pierdan su sentido cuando se incorporen a los móviles de la próxima generación las imágenes de quienes hablan. Este detalle no es tan accidental como pudiera pensarse, sino que viene a confirmar la solidez y vigencia del reflejo de orientación. Un reflejo éste cuyo sentido es tratar de evitar entre los hablantes la confusión en la comunicación.

Nada de esto sucede, en cambio, con el envío de mensajes. La comunicación escrita es más abstracta y menos singular; menos versátil y más cristalizada que la comunicación oral, por lo que no tiene lugar la puesta en marcha del reflejo de orientación o acaso funcione de forma distinta en esa situación concreta.

La acción de atender y la corporalidad

En la acción de escuchar se implican —cada una a su modo— las más diversas modalidades sensoriales. Es válido afirmar que se escucha principalmente con el oído y los ojos, pero no sólo con ellos. Se escucha también con el gusto, el olfato, el tacto, el tono postural, los músculos que están en estado de alerta, y el cuerpo entero.

El esplendor del castellano ha acumulado durante siglos tópicos y expresiones que enriquecen y explican mejor esta acción de escuchar. La expresión *prestar atención* es una de ellas. Se *presta* algo que es de uno, que le pertenece. No se presta lo que no se tiene. Hay también diferencias entre *prestar* y *dar*. Aquí se presta, pero no se da.

Prestar atención al otro no es darle la totalidad de la atención para siempre —cosa por otra parte imposible—, sino desprenderse de ella, temporalmente, para comprometerla en el otro. Hay obligación de devolver lo prestado. Pero el préstamo, el contenido de lo que se presta, incluye una vaga e implícita autorización para que sea usado por la persona a quien se le prestó.

Se presta atención —de acuerdo con las más diversas modalidades sensoriales— cuando el que atiende *se bebe las palabras* de quien habla, cuando *no pierde ripio* de cuanto esa persona dice, cuando está *pendiente de sus labios*. *Beberse sus palabras* es incorporar dentro de sí el discurso del otro, gustarlo y degustarlo, hacerlo carne de su carne y sangre de su sangre. *No perderse ripio* es asumir, hasta el último residuo accidental e intrascendente, cuanto el otro dice. Por inútiles e insustanciales que sean algunas de sus expresiones respecto de lo que se le intenta comunicar, quien escucha no las excluye en principio ni las declara improcedentes. Estar *pendiente de sus labios* es focalizar la mirada para leer en cada uno de los movimientos de sus labios, por sutiles que sean, lo que está tratando de significar.

Se presta atención cuando la actitud de quien escucha es la de *aguzar las orejas* de forma que no escape a su consideración, que no se hurte ninguna sílaba a su audición. Quien presta atención así se convierte en el guardián de la palabra del otro, de manera que ninguna de ellas pueda ser adulterada. Prestar atención así evita *hablar de oídas* acerca de lo que se ha escuchado. Porque lo que se escuchó, ha encontrado su refugio natural en la intimidad de quien le prestó atención y lo concibe ya como formando parte de lo que le es propio.

Se presta atención cuando las palabras del otro se acogen, cobijan y amparan con tanto o mayor interés que si fueran propias. Se presta atención cuando lo que el otro dice se guarece, asila y protege en la propia intimidad, donde son custodiadas y puestas a buen recaudo.

Se presta atención cuando el otro percibe que su discurso ha alcanzado la intimidad de quien escucha, que sus sentimientos han encontrado asilo en el otro, que cuanto ha dicho no sólo ha sido aceptado y entendido, sino también afirmado y compartido por quien escucha.

La corporalidad de quien escucha, su mismo tono postural es arrastrado por la acción de escuchar. El cuerpo sigue al oído, como la inteligencia atencional acoge las palabras del otro. La entera persona —en la unicidad de su ser— está pendiente de seguir el discurso que oye y el rostro y gestos que observa en quien habla. La corporalidad de quien escucha refleja si está o no escuchando, si aquello que oye le está o no importando, si en realidad se está produciendo o no ese preciso encuentro entre quien habla y quien escucha.

Actitudes y comportamientos en la acción de escuchar

La persona que escucha ha de partir de ciertas actitudes que contribuyen a facilitar la conducta que es necesaria por estar comprometida en esa misma acción. En las líneas que siguen se pasa revista a algunas de las actitudes que hay que poner en juego en el comportamiento abierto a la escucha.

Escuchar es ofrecer el bálsamo de la atención y la comprensión a quien tanto necesita de ellas. Escuchar es disolver las penas, diluirlas, restarlas, reducirlas en el consuelo de quien comparte lo que escucha. Escuchar es nada más y nada menos que quedarse en el texto que se oye y con la persona que lo proclama, a la vez que se suspende cualquier juicio, esté o no bien fundado, acerca del contenido escuchado y de la persona que lo expone. Escuchar es respetar.

Escuchar es experimentar que nos adentramos, sin mérito alguno por nuestra parte, en el ámbito sagrado e inviolable de la persona del otro: su intimidad, su conciencia personal. Ante la conciencia del otro, quien escucha ha de detenerse siempre; purificarse de las adherencias de sus propios juicios y prejuicios; contenerse para no hurgar en la herida emponzoñada o refrenar la voracidad de la curiosidad que, siempre tan descontentadiza e inquieta, tiende a hacer nuevas indagaciones acerca de lo que ha oído.

A propósito de las etiquetas y conceptos que nos hacemos sobre el otro, escuchar es revisar las claves de la propia ignorancia para no personarse allí como el supuesto experto que, sólo por desconocimiento de sí mismo, cae en la arrogancia del *iluminado* que considera que sabe más.

Escuchar es acoger la verdad de lo que se nos dice y no la verdad que el oyente *construye* con sus propios materiales, no exentos de críticas ocultas. Otra cosa bien diferente es que la misma tarea de escuchar nos duela, nos exija o nos saque de la comodidad personal y ponga en estado de alerta a nuestro espíritu.

Quien está dispuesto a escuchar ha de estar preparado para acoger en su intimidad acolchada cada dolor o alegría del otro: todos y cada uno de sus impactos verbales, poco importa que se estremezca o remueva la propia intimidad o acaso se alborote y entusiasme.

Hay personas —experiencia tiene de ello quien esto escribe— que escuchan de forma tan comprometida, que perciben en su intimidad —como una fuerza desgarradora— cada uno de los trallazos que a borbotones provienen de quien habla. La descripción o narración de cada nuevo supone zaherir y fustigar la carne de quien escucha. Así se comportan cada uno de los significados negativos que el hablante le traslada y que acaban por hincarse en la propia carne hasta desgarrarla.

Esta sí que es una señal cierta de que se está en verdad escuchando. Por la sencilla razón de que quien escucha está experimentando—con dolor si el discurso es doloroso, con alegría si su contenido es alegre— idénticos o muy parecidos contenidos a los que experimenta quien habla. Aquello se vive por parte de quien escucha como si también en él, alguna vez —aunque fuere un tanto incierta y lejana—, todo aquello hubiese acontecido.

Se comparte tanto que, vivencialmente, es imposible sustraerse —mediante, por ejemplo, la razón fría e impermeabilizadora— a las salpicaduras de los hechos vitales que el otro le traslada. Esta forma de experimentar en quien escucha lo que vive el otro es, a su modo, también percibida por quien habla, lo que necesariamente genera una *sintonía simpática* que alivia a este último y genera poderosos vínculos entre ambos.

Escuchar es aliviar, hacerse cargo, cargar con lo que al otro le pesa y aplasta. Escuchar es proponer un modo de compartir, ofrecerse a lo que quiera el otro, estar dispuesto a renunciar a hacer comentario alguno, si eso fuera lo que el otro en verdad necesita. Escuchar es estar dispuesto a aniquilar el propio yo de quien escucha y expropiarse de toda esa retahíla de argumentos (sesgos, atribuciones, interpretaciones, estereotipias, tópicos, prejuicios, etc.) que le suelen acompañar allí donde se encuentra. Escuchar es una forma de expropiar y aniquilar al yo para aliviar al tú.

Escuchar y juzgar son dos momentos diversos que pertenecen a dos actividades distintas, aunque se den articulados o comparezcan formando parte de un único proceso. Pero es tanta la unicidad del ser humano y la unidad de sus diversas funciones que, tal como demuestra la experiencia común, es natural y espontánea la instantánea articulación entre escuchar y juzgar.

Escuchar y juzgar se presentan como dos funciones sólo teóricamente diversas, puesto que en la práctica la una es continuidad, yuxtaposición o prolongación de la otra, sin que se produzca ningún hiato de separación entre ellas, de manera que permita diferenciarlas mejor.

No deja de sorprendernos lo que cuenta Hannah Arendt (2005) sobre la escucha, en su carta *Dedicatoria a Karl Jaspers*, escrita en mayo de 1947, desde Nueva York. “Lo que aprendí con usted —se refiere a Karl Jaspers— y lo que en los años que siguieron me ayudó a orientarme en la realidad sin venderme a ella, como en tiempos pasados se vendía el alma al diablo, es que sólo importa la verdad y no las cosmovisiones [...] Lo que yo personalmente nunca he olvidado es su actitud de escucha, tan difícil de describir; esa tolerancia dispuesta siempre a ofrecer una crítica, a igual distancia tanto del escepticismo

como del fanatismo, y que, en último término, es sólo la realización de que todos los seres humanos están dotados de razón y de que ninguna razón de un ser humano es infalible” (p. 262).

La escucha, según esto, no es incompatible con la acción de juzgar, pero para ello ha de satisfacer una condición necesaria: que sólo le importe la verdad.

Escuchar es estar dispuesto a seguir con atención lo que el otro nos dice, aunque lo dicho por el hablante cuestione nuestras propias ideas, hiera nuestros sentimientos, cambie nuestra visión del mundo o pueda llegar a modificar nuestra forma de obrar y conducirnos, a condición de que nos acerque o introduzca en la verdad.

Escuchar, por eso, es una actividad que en muchos infunde el temor a complicarse la vida, lo que suscita en ellos el miedo. Temen escuchar, porque no se sienten seguros; porque intuyen —como una posibilidad, no tan remota— que lo que oyen pueda influirles de forma negativa o causarles algún pequeño dolor o inquietud. Y, naturalmente, no quieren exponerse a tener que cambiar su estilo de vida a causa de lo que oigan.

Escuchar es albergar, dar cabida, permitir que habite en nuestro interior la palabra escuchada. Pero si lo escuchado no se interioriza es imposible que haya sido acogida la palabra de quien habla. Si se teme es que no se quiere. En el temor la actividad de la persona que escucha está como a la defensiva, más pendiente de sí misma y del sufrimiento que pueda sentir que de compartir lo que el otro dice. Quien escucha con miedo, todavía no se ha desprendido de sí y, en consecuencia, está incapacitado para aliviar a quien habla.

El temor arroja de sí al amor. Se teme que nos impliquen en algo que tal vez nos cueste o acaso nos exija lo que en modo alguno estamos dispuestos a dar, o, sencillamente, lo que quizá haga tambalearse la poltrona de la seguridad (el poder, el prestigio, el cargo, los privilegios, la honra) donde tan confortablemente estamos instalados.

Escuchar es tratar de entender y, para ello, procurar atender. Si no se atiende, no se entiende; y lo que no se entiende, no se acoge ni puede anidar en el propio corazón. Sólo en verdad se acepta al otro cuando se acoge su discurso como si fuera el propio, hasta el punto de que cargamos con su peso y, en cierto modo, hasta le sustituimos un poco en sus sufrimientos al compartirlos. Escuchar es sustituir parcialmente al otro, en lo que de exceso tiene su sufrimiento, o en lo que de expansivo tiene su alegría. “Sólo es capaz de comprender todo —escribió Marañón— el que es capaz de amarlo todo”.

Escuchar es mucho más que no rechazar. Escuchar es aceptar los posibles errores del otro y atribuirlos —siquiera sea parcialmente— a nosotros mismos para, desde allí, tratar de resolverlos o al menos sobrellevarlos entre ambos.

Escucha quien demuestra estar en un estado de alerta y expectación por lo que oye; quien está dispuesto a modificar su vida personal para adaptarla al contenido de lo que ha oído; quien se hace uno con el otro y le acompaña en su afán de rectificar y recomenzar una nueva trayectoria o de imponer una innovadora dirección a su antigua vida.

Escucha, por último, quien no desprecia a nadie que no sea su propio yo; quien desprecia, además, la propia acción de despreciarse a sí mismo, con tal de acoger, aceptar y aliviar al otro. Esto supone implicarse de forma activa en el discurso del otro, sentirse alcanzado por unas palabras que interpelan y hacen *vivirse* a sí mismo impactado por lo que dice el otro: porque el contenido de lo afirmado por el otro le atañe, le concierne y, por tanto, demanda de él mismo un cambio de actitudes y la búsqueda de una determinada solución.

Escuchar es una actividad que está muy lejos del mero oír como cae la lluvia en la calle, mientras se está cobijado y caliente en la propia cama. Ese oír es mera pasividad, una forma de distanciarse y negar la realidad, que en modo alguno nos afecta y, por eso mismo, nada exige de nuestra escucha.

Oír al otro desde la lejana independencia del yo tiene mucho de pasividad, inercia, rutina y automatismo. Escuchar, en cambio, supone actividad, toma de postura, disposición al

cambio, innovación, espíritu de iniciativa y personalización de la situación del otro. Es decir, escuchar supone entrar en una nueva situación —la del otro— que, por hacerse propia, condiciona y compromete la vida personal.

Admitamos, por el momento, que la condición humana precisa de hablar y ser escuchada, como también de escuchar lo que los otros dicen y cuenten. Es llegado el momento de preguntarse ¿cuál es el fundamento antropológico de estas necesidades? En las líneas que siguen se ofrecerá alguna respuesta que tal vez pueda ayudar a la comprensión de esta necesidad vital.

La necesidad vital del diálogo

La persona humana está hecha para el diálogo. Por constitución somos seres dialógicos. Sin diálogo, así de sencillo, una persona no es persona. Sin diálogo, se parecerá mucho a una persona, pero a una persona que no se acepta a sí misma o que, por cualquier otro extraño motivo, reniega de su propia naturaleza.

¿Por qué? Porque sin diálogo no hay aprendizaje, no hay conocimiento de sí mismo ni del mundo, ni se sabe qué posición se ocupa personalmente en la Tierra. Sin diálogo no hay apertura ni encuentro con nadie, ni tan siquiera consigo mismo. Sin diálogo sólo hay la cerrazón más absoluta de la persona, algo extraño y artificial que le desnaturaliza por no ser conforme a su ser.

Sin diálogo, la persona no sabe por dónde tirar ni cómo orientarse. Sin diálogo, la persona se encuentra más sola que la una. Sin diálogo, se ha excluido cualquier posibilidad de interdependencia. Pero el propio ser está hecho para esa interdependencia.

Un coche que esté hecho para funcionar con gasolina no puede funcionar si se le echa vinagre. Si a una persona se le priva —o a sí misma se priva— del diálogo, no puede comportarse ni encontrarse a sí misma como persona. Habrá adoptado cualquier otra forma de ser, pero será siempre la de un ser humano maltrecho y desfigurado. Esta afirmación no es nueva, sino que puede apoyarse en numerosos textos de autores clásicos a lo largo de la historia del pensamiento.

El diálogo es pues una necesidad vital y humana. ¿De qué tienen necesidad todas las personas? De que alguien las escuche y se sientan comprendidas. El diálogo es una necesidad vital universal, a la vez que singular, y esto es lo que viene sucediendo desde Adán y Eva. En Adán y Eva había ya una necesidad de diálogo, de que uno y otra se escucharan y hablaran.

Desde entonces, esto no ha cambiado prácticamente en nada. Ésta es la necesidad que experimentan la mayoría de las madres de familia españolas. Si muchas de ellas sienten el zarpazo de la frustración es porque no tienen quién las escuche, porque ni siquiera el marido las escucha.

En una investigación realizada hace una década, se puso de manifiesto en una muestra representativa de mujeres españolas casadas, de entre 30 y 55 años de edad, que su queja prioritaria respecto de su pareja era, en el 86% de los casos, la incomunicación (cfr. Polaino-Lorente, 1999).

De acuerdo con estos resultados, el problema número uno de sus conflictos conyugales era la incomunicación en la pareja. Esta peculiaridad suele encontrarse en la mayoría de las personas que consultan en terapia de pareja. En muchas de ellas, la incomunicación conyugal acontece de forma muy acentuada.

De otra parte, es muy excepcional que funcione la comunicación en una pareja si está atravesando una etapa de conflictos. A lo que se observa, escuchar no es fácil. Siempre podrá mejorarse el diálogo entre personas, sin el que la salud humana no es sostenible. Una buena

porción de ese diálogo consiste precisamente en la acción de escuchar, de saber escuchar. Esto es lo que al fin pone de manifiesto la necesidad vital del diálogo entre los esposos.

Autosuficiencia, dependencia y capacidad de escuchar

La persona no es un ser cerrado en sí mismo, que no necesite de nadie. Si la persona fuera una mónada hermética, un ser solitario, una isla, su propio ser no tendría explicación alguna. ¿Para qué habría de servirle ese afán de conocer, si se basta a sí misma? ¿Qué sentido tendría, en ese caso, la necesidad de hablar y ser escuchado, de querer y ser querido que experimenta de continuo? En definitiva, ¿cuál sería la razón y justificación de su inteligencia y voluntad, de su conocer y querer?

Si la persona no necesita de nadie, si nada tiene que ver con los demás, entonces su capacidad de conocimiento no tiene sentido (cfr. Polaino-Lorente, 2003). Conocer exige ante todo salir de sí, abrirse a lo que no es el propio ser. Pero si nada interesa que no sea su propio ser, entonces, ¿qué es lo que motiva su interés por conocer?, ¿sólo el conocimiento de su persona?, ¿acaso no necesita para eso de los demás? Y si fuera de este modo, ¿de dónde le viene la necesidad de experimentar el consuelo de la comprensión y la escucha ajenas?

Tratar de conocer algo o a alguien —en el supuesto de considerarse autosuficiente— supondría una cierta traición a sí mismo, una desnaturalización del ser que se basta a sí mismo. Y esto, porque para tratar de conocer, forzosamente, ha de escaparse de sí mismo, romper las barreras del yo en que estaba replegado y cautivo, y *des-interesarse* de sí. Pero dejar de interesarse por sí mismo es algo que va contra la autosuficiencia de sí mismo, contra esa misma constitución egótica y hermética, en que tantas personas se han instalado hoy.

De otra parte, si la persona fuera autosuficiente, ¿de dónde le viene ese afán de querer y ser querida? La acción de querer exige la apertura. En el hermetismo solitario no hay espacio para el querer. Entre otras cosas, porque la acción de querer supone un salir de sí para darse afectivamente al otro o acoger los sentimientos de afecto del otro. Una salida ésta que, por su misma condición, exige romper el aislamiento, pretendidamente autosuficiente, en que esa persona, teóricamente, se hallaba.

Además, si fuera autosuficiente, ¿tendría necesidad de quererse a sí mismo? ¿Podría quererse si, de acuerdo con su teórica autosuficiencia, no se conociera? Pero, ¿sería autosuficiente si no se conociera?, ¿llegaría a conocerse si no sale de sí para ocuparse de sí?, ¿qué ganaría con ese quererse a sí mismo?, ¿qué le aportaría un sentimiento que está imposibilitado de ser correspondido, por proceder de una misma y solitaria voluntad?, ¿es que acaso ganaría algo con esa forma de querer?, ¿qué le aportaría tal forma de afectividad?, ¿se conformaría sólo con ella?

El fundamento de la capacidad y necesidad de escuchar y ser escuchado es una consecuencia y como una prolongación de la capacidad de conocer y querer que tiene la persona. La necesidad que tiene la persona de ser escuchada pone de manifiesto que no es un *ser-para-sí* sino un *ser-para-otro*. La persona siente necesidad de hablar y de que la escuchen. Pero para eso es necesario que comparezca la presencia de otra persona con capacidad de escucharle.

La persona no se ha dado el ser ni la vida a sí misma, sino que la ha recibido de otro. En este sentido, la primera apertura de cualquier persona remite casi siempre a su origen. Otra cosa es que a lo largo de su azacanada vida la cuestión acerca de su origen (cfr. Polaino-Lorente, 1999) se desvanezca en su oscurecida conciencia y llegue a olvidarse.

Pero si tiene un origen que es diverso de ella, la persona puede entenderse como un *ser-de*, en el que *de* indica procedencia y vinculación con el origen y, por consiguiente, dependencia. De igual modo que el *ser-para* indicaba finalidad, destino, apertura irrestricta.

Origen y finalidad, dependencia y destino, procedencia y alteridad configuran el entramado biográfico e identitario en el que la persona se encuentra a sí misma.

La necesidad de escuchar y ser escuchado se fundamenta bien en esta apertura radical de la persona hacia el origen de donde procede —y del que depende— y hacia el destino que desea alcanzar —y al que propende. Es decir, la persona más allá de esa pretendida autosuficiencia —por otra parte, siempre relativa— experimenta la necesidad de relacionarse con otras personas. Y esto a pesar de que tal relación conlleve un cierto compromiso, pues ha de entender que el tejido que conforma su libertad —también condicionada— está siempre configurado y como penetrado por sus relaciones con los otros. De donde se infiere que su libertad se explica y entiende mejor si es considerada como interdependencia con los otros.

Esta dependencia en el origen es, ciertamente, una dependencia aunque relativa. Es relativa, porque la persona es libre y tiene conciencia de que lo es. Por consiguiente, no está determinada de forma absoluta por esa dependencia. Pero el hecho de que no esté determinada no significa que no se dé en ella esa dependencia.

Ello no obsta para que algunas personas puedan vivir de forma absoluta esa dependencia, es decir, hagan de esa dependencia un absoluto. Cuando la absoluta dependencia es referida al Absoluto, la persona llega a su máxima plenitud, a ser quien en verdad es, como tendremos ocasión de observar al final de esta publicación.

Por el contrario, cuando esta relativa dependencia se establece de modo absoluto respecto de otra persona —dado el ser relativamente absoluto en que también la persona consiste—, es cuando emerge la patología; es decir, cuando el ser de la persona se desnaturaliza.

Es entonces, y sólo entonces, cuando puede hablarse de personalidad dependiente, de afectividad dependiente o de persona dependiente. Conceptos, todos ellos, que se inscriben hoy, con el necesario fundamento, en la nosología psiquiátrica.

La procedencia es un regalo como también lo es el destino. La vida de la persona, en esta perspectiva, se nos desvela como la travesía de un regalo a otro regalo. La trayectoria biográfica de cualquier persona es apenas el camino, libremente recorrido por ella, de uno a otro extremo: desde el *de* originario al *para* finalista.

Pero en esa travesía, la persona inevitablemente se encuentra con ciertos hitos —los encuentros con los otros— que jalonan su existencia y que no sólo preservan su libertad —como un arco tendido entre los otros—, sino que la enriquecen y la hacen crecer.

Ser-de y *ser-para* se desvelan como el origen y el término de la andadura vital de la persona que, no obstante, no puede recorrerse sin comprometer la misma libertad en hablar y escucharse a sí misma y a los otros.

La persona como ser *descentrado*

Se ha sostenido —a mi parecer, con toda razón—, que la persona es un ser *descentrado*, cuyo centro reside siempre en otro (cfr. Polaino-Lorente, 2004). La persona es tanto más ella misma cuanto menos está en ella. Formulado de forma positiva, habría que decir que la persona cuanto más está en los otros, tanto más está en sí misma. ¿Qué significa aquí *estar-en-los-otros* y *estar-en-sí-misma*?

Estar-en-los-otros significa en este contexto ocuparse de ellos, cuidar de ellos, vivir para ellos. *Estar-en-los-otros* es sinónimo de *vivir-para-los-otros*. Y ¿hay acaso algo más relevante, dentro de su modestia, que la acción de escuchar al otro, como la más honda manifestación de ese *ser-para-otro*?

Pero acontece que no se puede estar, al mismo tiempo, en dos personas diferentes. Si se está en los otros es a costa de no estar en sí mismo. *Estar-en-los-otros* es una forma de estar abismado, de salir de sí mismo, de desinteresarse o escapar de sí mismo.

Quien está abismado no puede estar, al mismo tiempo, ensimismado. Abismarse consiste, precisamente, en no hacer pie en sí mismo, en un cierto estado de inseguridad —o del abandono que sigue a la donación—, por el que se ha renunciado parcialmente al control sobre sí mismo. Abismarse es no depender de sí, sino de otro. La persona se abisma en la medida que sale de sí y se despreocupa de sí para ocuparse de otro.

Abismarse, salir de sí, es renunciar al calor y el confort que proporcionan la intimidad habitada. Ensimismarse, por el contrario, es *centrarse* en uno mismo, hacer de la propia intimidad el *centro de la vida* personal, con exclusión de cualquier otro. Pero, al mismo tiempo, esa instalación en la solitaria intimidad resulta insuficiente. El aislamiento que proporciona el estar ensimismado es frustrante y muy pronto suscita la experiencia de la ansiedad, en cuyo ámbito la vida se experimenta como no viable e insoportable.

No, no se puede vivir así. Es preciso —y en muchas personas hoy es urgente— salir de sí mismo, escapar de sí, saltar a cualquier otro lugar con tal de encontrar un quien, un alguien a quien donarse y con quien compartir la propia mismidad.

En ese *salto* le va la vida y hasta el sentido a la propia subjetividad. Por mucho que la persona haga cuestión de sí y sólo de sí, lo más probable es que no se encuentre a sí misma. La solución no está, al parecer, en salir de sí para regresar a sí. Porque esa salida es más ficticia que real, esa salida simulada es sólo virtual.

Por el contrario, en la medida que la persona sale de sí y se encuentra con otro, en esa misma medida se encuentra consigo misma. El encuentro consigo mismo pasa a través de los otros. Sin que se confunda con ellos, precisa de ellos para alcanzarse a sí mismo. He aquí uno de los fundamentos de por qué la persona experimenta la necesidad de escuchar y ser escuchada.

El acceso a sí mismo tiene necesidad de la comparecencia del otro. Una comparecencia que no es meramente presencial o testifical, que no se instala en la pasividad de un testigo mediático, apenas útil sólo para el encuentro con uno mismo. El otro no es un reactivo, un mero medio que es necesario para que acontezca el encuentro personal consigo mismo.

El otro —sin dejar de ser quien es— es la vía regia de acceso a sí mismo, sin que se produzca menoscabo alguno de su persona y de quien, de este modo, a sí mismo se encuentra. El otro no es una instancia mediática y mucho menos un medio desprovisto de todo fin. El otro no es un ser desfinalizado. La persona del otro está preservada en esta función de relativa mediación, pero también abierta a la satisfacción y plenitud de ese encuentro, que también le encamina hacia su propio fin.

Porque también el otro es un *ser-para*. Sin convertirse en un medio, el otro media la relación de quien a sí mismo se encuentra al ser escuchado. Al actuar como mediador, el otro realiza en sí el *ser-para* en que él mismo consiste. Si la actividad de escuchar cumple con su fin, esa actividad, en quien escucha, es finalista y no mediática.

Y eso incluso en el caso extremo de que la persona que habla trate de desfinalizarla y someterla, como un mero medio a su servicio. Pues, aunque lo intentase no lo conseguiría. Por la sencilla razón de que lo que esa persona se propone como medio coincide exactamente con lo que la otra se propone como fin.

Pero continuemos con el conocimiento de la persona, con el conocimiento de sí mismo como un ser *descentrado*. Aunque ese conocimiento de sí mismo precise la presencia del otro, no exige de forma absoluta la comparecencia del otro. Es preciso reconocer la posibilidad de un conocimiento de sí mismo —aunque parcial, sectorial e incompleto— cuando la persona se centra en sí misma, sin que se abra a la escucha de ninguna otra. Sin embargo, el autoconocimiento así logrado resulta insuficiente, porque precisa siempre, para completarse, de la escucha del otro.

El encuentro consigo mismo y el autoconocimiento que de él procede, se diría que necesita de dos vías de acceso diferentes: una, *in recto*, cuando se afronta —en soledad y con sinceridad— la indagación y el apresamiento de la propia intimidad; la otra, *in obliquo*, cuando retoma lo que de sí mismo reverbera y se transparenta en el encuentro con los otros. Ambas son igualmente necesarias y ninguna de ellas es renunciabile.

La escucha tiene mucho que ver con el *descentramiento* que precisan estos encuentros. Pero, adviértase que la situación de *descentramiento* afecta tanto a quien escucha —que hace de quien habla su *centro*—, como a quien habla —que pone su *centro* en la persona que escucha. Cuanto más se escucha, más suele compartirse con la persona que habla. ¿Qué es lo que aquí se comparte? Pues, sencillamente, lo más rico de cada persona: su intimidad.

Quien escucha más y mejor se enriquece antes y más con el mayor tesoro de la humanidad, la intimidad de cada persona. Quien más escucha, más cerca está del hombre, más rico es su mundo, más vive para los otros, mejor comparte con ellos su vida, más crece su intimidad al llenarse de las vivencias y experiencias de los otros y, sobre todo, antes llega a la plenitud de haber realizado en sí el *ser-para* en que consiste.

‘No..., nada’

En principio, el hecho de no responder a la pregunta formulada por otra persona no es sinónimo de no escuchar. En todo caso, debería contabilizarse como una ausencia de respuesta y, por ahora, no parece que admita ninguna otra calificación que tenga algo que ver con la acción de escuchar. Pero si observamos ese hecho de forma más detenida, es posible que advirtamos ciertas conexiones entre la ausencia de respuesta y la capacidad de escuchar.

Sucede con frecuencia, especialmente entre adolescentes —en los que tal vez el hecho de responder a sus padres se ha tornado un tanto problemático—, que cuando sus padres les preguntan acerca de alguna cosa suelen responder —conforme a lo que es de mediana educación— con un balbuceo incipiente y confuso al que finalmente se apostilla con ‘no..., nada’. Esta respuesta tópica y estereotipada suele admitirse como algo tolerable, como un signo de buena educación. Los padres han preguntado y el hijo o la hija han respondido. Más aún: se diría que se han esforzado en ello, sobre todo, si tenemos en cuenta el balbuceo inicial con que suelen comenzar sus respuestas.

Ahora bien, en realidad ese adolescente no ha contestado. Su respuesta nada comunica, por lo que deja la pregunta que le fue formulada en el aire sin contestación alguna. Eso sí, simula manifestar que se ha respondido alguna cosa. Sin embargo, decir ‘no..., nada’, sólo puede entenderse como la respuesta con una negación (el *no*) a lo preguntado. Pero, entonces, ¿cómo explicar el balbuceo dubitativo que precede a esta respuesta? ¿No será que con ese *no* incompleto se está encubriendo lo que segundos antes se intentaba decir y, posteriormente, se decidió omitir su contenido por quién sabe qué misteriosas razones?

Quien así responde, lo más probable es que nos esté ocultando algo. Es como si de pronto se hubiera arrancado a decir alguna cosa y —después de una rápida reflexión— hubiera decidido lo contrario, es decir, negar con un *no* ambiguo y sospechoso el mensaje que pretendía comunicar. Una respuesta así ha de entenderse como una comunicación al servicio de la incomunicación, como una comunicación encubierta y no del todo cerrada, como una negación posibilista que deja apenas entrever que hay *algo* que cierra la puerta a quien le está escuchando y que no se desea compartir.

Pero el tópico no finaliza aquí. Apenas uno o dos segundos más tarde —lo justo para dar cuenta de ellos con los puntos suspensivos— añade la palabra *nada*, un término éste que es suficientemente locuaz como para dejar entre abrasado y perplejo a quien le escucha. El

anterior *no* le resulta insuficiente al hablante para responder a la pregunta que se le ha hecho. Por eso ahora lo matiza con el término *nada*, para acabar de potenciar su afirmación acerca de la parcialidad del *no* emitido. El término *nada* añade, vigoriza y confiere una fortaleza prestada —y tal vez fingida— al *no* inicial.

Ese *nada* puede ser un mudo indicio —pero indicio, al fin— de muchas otras cosas. *Nada* puede expresar aquí la decisión de no continuar hablando de ese tema; *nada* que decirte (a fin de que no discutamos); *nada* que contarte (porque no lo entenderías); *nada* que explicar (porque no estás dispuesto a escucharme, ni a comprenderme y, mucho menos, a darme la razón); *nada* porque prefiero reservarme para mí ese misterio del que no quiero hablar, aunque sí te traslado que hay mucho más que no te contaré; etc.

Tal modo de responder —‘no..., nada’— no hay que confundirlo con otra respuesta que le es muy afín y que constituye otro tópico de gran circulación social: ‘¡No! ¡Para nada!’. En este segundo tópico, las dudas del que escucha se disipan, dadas la rotundidad, convicción y fortaleza de la negación.

¿Qué tienen en común estas respuestas con la acción de escuchar? Pues, muchos elementos...; tal vez, demasiados. Quien hizo una pregunta es probable que prefiera una respuesta que de ser explícitamente negativa sería mucho más clara y transparente.

Bastaría con responder con alguna de las frases siguientes: ‘de esto prefiero no hablar ahora contigo’; ‘te ruego que no me vuelvas a preguntar, pues no deseo contestar a tu pregunta’; ‘para lo que me preguntas no dispongo todavía de una respuesta clara, porque no tengo formada una opinión acerca de ello’; ‘me cuesta mucho hablar de este tema, por lo que no te contaré nada’; ‘es posible que por mi timidez no pueda responderte a lo que me preguntas’; etc.

Estas últimas sí que son respuestas mucho más explícitas. Pero ello no obsta para que quien preguntó zozobre en sus indagaciones acerca de qué se oculta en la ambigua respuesta formulada. De aquí que empiece a martirizarse en un monólogo para el que no encuentra salida alguna.

Es posible que vuelva a la carga, con tal de aumentar la confianza en la otra persona y así disminuir y aliviar, al mismo tiempo, sus dudas y temores. Si sus esfuerzos por apresar esa información resultan frustrantes, es posible que la desconfianza, el misterio, el comportamiento paradójico o, sencillamente, la vivencia de ser engañado eclosionen en quien formuló la sencilla pregunta.

Sea como fuere, el hecho es que no se le ha escuchado, aunque en apariencia se haya contestado —*de aquella manera*— a la pregunta que formuló. Si hay ocultación en la respuesta es que no se atendió límpidamente, como se debía, a la pregunta que se le hizo y, por consiguiente, no se le escuchó: la pregunta no fue escuchada. O si lo fue, no se quiso asumir con la sencillez y exactitud que el caso exigía.

Si se fuera más consciente de lo que le importa ser escuchado al otro, es probable que se hubiera formulado otra clase de respuesta. Las respuestas al servicio de la ambigüedad y la confusión —especialmente cuando han sido así queridas y diseñadas—, constituyen un flaco servicio al respeto de quien preguntó, una desatención incompatible con la escucha, una negación de la comunicación entre los hablantes.

Por lo que se observa, las *trampas del lenguaje* son muy numerosas; tanto o más que las múltiples formas disponibles para crisar a quien pregunta, zaherirlo o lastimarlo de un modo soterrado y bien urdido.

Cómo descubrir si nos escuchan o no

Sentirse escuchado es una experiencia tan necesaria y natural que es poco probable que a la persona le pase inadvertida. Hay casi siempre un *sexto sentido* que nos da noticia de

ello. Sentirse escuchado es algo *experiencial* que reorganiza la trama de la propia existencia y confiere un nuevo sentido a lo que, hasta ese momento, tal vez se había vivido como algo fortuito o caótico.

La persona que se siente escuchada experimenta la comprensión que emana de quien está atenta a lo que dice. Percibe que quien le escucha le comprende y, en esa comprensión del otro, la persona escuchada se autocomprende mejor.

La atención manifestada por quien escucha es uno de los indicios más relevantes en que se apoya la percepción de estar siendo escuchado. Hay mucho ya de participación comprensiva en esa actividad atencional. Percibir que el otro le atiende es tanto como descubrir que lo que está hablando al otro le interesa, que aquello está siendo aprehendido como si fuera algo propio, que se está haciendo cargo de los sentimientos que emergieron alrededor de esos sucesos de los que está tratando.

Quien escucha atiende, porque entiende y quiere entender (cfr. Polaino-Lorente, 1997). Para quien habla, sentirse escuchado es la condición necesaria, aunque no suficiente, para sentirse entendido. Pero si no se siente escuchado es harto probable que se sienta incomprendido. Y si no está siendo comprendido, ¿tiene alguna finalidad continuar hablando?

Si quien supuestamente habría de escucharle, no obstante, ni le escucha ni le entiende, ¿en virtud de qué extraña finalidad ha de continuar esforzándose para desvelar aquello que era y es únicamente suyo? Si el otro excluye lo que está contando de lo que en verdad le interesa, lo más frecuente es que el que habla se repliegue en sí mismo, dé por terminado el tema y hunda y bloquee en su corazón el asunto de que estaba tratando. Como manifiesta Stefan Zweig, “el hombre se revela en la conversación no sólo por lo que dice sino por lo que calla”.

Tratar de entender al otro mejora y afina la atención de quien escucha. El anhelo por conocer lo que el otro dice, espolea su atención y activa sus entendederas, mientras —sin apenas darse cuenta de ello— se distrae y olvida de sí mismo. No se escucha cualquier cosa sin más ni más. Entre otras cosas, porque *cualquier cosa* ni arrastra ni saca de la modorra a la propia atención.

Es preciso que quien escucha se sienta implicado en lo que oye, que se ponga en el lugar de quien habla y trate de sentir —algo que en ocasiones sucede de forma espontánea— lo mismo que experimentó o experimenta el narrador, que se meta tanto en la escena narrativa que apenas pueda discriminar entre él y el otro, respecto del contenido del relato que oye.

Esa comprensión brota de forma connatural y alcanza a quien habla a través de la atención que percibe en quien le escucha: sus gestos de asentimiento, el lenguaje no verbal que en él sutilmente se manifiesta o la avidez con que se *bebe* su discurso. Estos son verdaderos indicios de que se nos está escuchando.

Quien así escucha es también alcanzado por lo manifestado en el rostro de quien habla. Quien escucha acaba por conmoverse. Esa experiencia está desencadenada, principalmente, por la actitud de confianza de quien escucha. Pero también debe mucho al modo en que a sí mismo se percibe quien escucha: no ya como un mero ser independiente y distante que oye cosas, sino como alguien próximo que está participando —y viviendo— lo que el otro dice.

En cierto sentido, se está percibiendo como un ser co-responsable del otro, de manera que todo lo que oye le concita, atañe e implica personalmente.

Esta situación es la que permite la eclosión de la mutua confianza entre quienes hablan. Se ha dicho, con toda razón, que la confianza no se impone sino que se inspira. Pero esa inspiración de la confianza está enraizada en la experiencia de la escucha y la comprensión —tenue al inicio y muy intensa al final.

La confianza es básica y fundamental en los jóvenes. Pues, como dijo Aristóteles, “los jóvenes no suelen tener un carácter desconfiado, sino más bien al contrario, muy abierto, porque aun no conocen el mal. Y son confiados porque todavía no han tenido tiempo de ser engañados”.

Esa confianza es la que permite a quien habla abrir las puertas a las profundidades de su intimidad. Se abrirá del todo a quien escucha en la misma medida que confíe en él, que tenga una indubitable seguridad en su lealtad respecto de lo que le está contando. Una lealtad no hipotecada por compromiso alguno y orgullosa de saber que sólo se debe a la persona que habla, y a nadie más. He aquí otro indicador que nos trae la dichosa noticia de que estamos siendo escuchados.

Adquiere la certeza de que está siendo escuchado quien se goza en la experiencia inefable de sentirse acogido. No es éste un acogimiento más, entre versallesco y diplomático, que no se excede un ápice de lo que marcan los encuentros formales. Es más bien la dicha de quien todo cuanto dice, incluido su propio ser, está siendo aceptado por el otro.

Es tanto como comprobar que su ser y lo que dice son igualmente importantes para el otro, que el otro valora en mucho el instante presente en que acontece esa comunicación, tal vez a punto de convertirse en un hito histórico en el encuentro de esas dos biografías.

Sentirse escuchado abre a quien habla a una nueva experiencia: la del encuentro y la reconciliación consigo mismo. No es sólo que, como consecuencia de la escucha, se comprenda mejor a sí mismo y lo que le sucede. El ámbito donde se encuentra consigo mismo es precisamente en la escucha del otro. Es como si al abrir su intrincada intimidad se apercibiera que no es tan compleja e incomprensible la experiencia allí depositada. Y no lo es, en la medida que el otro es capaz también de comprenderla y compartirla.

De aquí que el sosiego que la escucha genera en quien habla —otra manifestación de la experiencia de ser escuchado— acontezca, precisamente aunque no sólo, en el marco de la escucha del otro, aunque se prolongue después de ella. Es el otro el que le da la tranquilidad de la que él no dispone.

Acaso por eso, el sólo hecho de sentirse escuchado tiene ya un efecto sanador y terapéutico. Es lo que realmente permite la asunción de lo que aconteció por tratarse de la propia historia, de una historia al fin comunicada y compartida. Esto es lo que alivia y genera la paz consigo mismo.

La paz consigo mismo que brota de la escucha está inseparablemente unida a la persona que oye con atención, comprende y comparte. Pues es a través de ese compartir comprensivo como se permite ser el que es al otro, llegar a ser el que es.

Es decir, es importante no sólo aceptarle —cualquiera que fuere su situación—, sino todavía un poco más: confiar en él, apostar por su persona y su futuro. Esta actitud es de por sí sanadora y tiene un inmediato efecto reconciliador entre la persona que habla y su propia intimidad.

Con sólo escucharle, al otro no se le ha impuesto nada, como tampoco se le ha recordado la normativa vigente de ningún precepto que con su anterior conducta haya conculcado, ni se le ha dado ningún consejo determinado. Sencillamente, se le ha escuchado.

Sólo le han escuchado y comprendido. Pero al hacerlo han compartido su vida y han apostado, con una confianza renovada, por el valor de su futuro comportamiento. Fascinante bálsamo éste, en su levedad, para aliviar el sufrimiento de la persona doliente y contribuir a la reconciliación con ella misma.

Un bálsamo que se muestra muy útil para cauterizar las heridas tórpidas y emponzoñadas de su travesía biográfica, que tanto le hacían sufrir. Después de experimentar el alivio de esta transformación, ¿cómo no iba a notar la persona doliente que estaba siendo escuchada?

El efecto beneficioso de sentirse escuchado no sólo se identifica muy pronto, sino que tiende a perpetuarse, a exigir una cierta continuidad, a luchar porque ese especial encuentro no se extinga jamás. Cuando esto sucede la escucha se ha transformado en el comienzo de la amistad. De una amistad que se apoya en la confianza que nunca frustra. Una amistad cuyo valor es en sí mismo respetado, sin que se subordine a otros fines implícitos que acaben por instrumentarla.

En algunas sesiones de psicoterapia, he llegado a la convicción de la conveniencia de aconsejar a mis pacientes, a propósito de la confianza, lo que sigue: ‘Desconfía del hombre que te aconseja que desconfíes. Desconfía del hombre que sólo confía en sí mismo. Desconfía de quien desconfía, en forma absoluta, de sí mismo’. Y la experiencia de los resultados me ha confirmado en la validez de este consejo, aun a pesar de que estemos inmersos en una *cultura de la desconfianza*.

La gente se siente querida cuando percibe que es querida. Las personas perciben afecto cuando lo que es propio pertenece también y se comparte, aunque de otra forma, por el otro. Nota que el otro le quiere, porque lo que esa persona quiere es también querido por el otro. De esta forma, lo que era de uno resulta ahora compartido por dos. Es este un misterio difícil de explicar y, no obstante, muy fácil de experimentar. En cualquier caso, sin la presencia de la escucha resulta imposible la aparición de la amistad.

La amistad es el hogar de la confianza donde cada persona puede manifestarse como realmente es, en la seguridad de que será aceptada tal cual es. La amistad es el ámbito apropiado para que en él se transparente y expliciten las opiniones más recónditas, los temores a los que nunca se aludió, los misterios que entreveran el cañamazo de la biografía personal (cfr. Laín Entralgo, 1983).

Pero la amistad no suele alcanzarse cuando se busca, sino que las personas la encuentran cuando, de modo inesperado, alguien se cruza en el camino de sus vidas como una presencia siempre abierta a la escucha y comprensión.

En realidad, la amistad no se merece, sino que es casi siempre un regalo inmerecido. La amistad, por eso, no se puede exigir. Lo que sí cabe es poner el empeño necesario en conservarla.

Y se conserva, cuando se es fiel a esa vocación de escuchar que la vertebró; cuando se deja ser al otro tal y como se manifiesta en su ser natural; cuando también se toleran sus defectos sin intentar constantemente corregirlos; cuando la sinceridad que media el diálogo entre ellos no se enroca en tener siempre razón o en herir al otro mostrándole sólo sus errores; cuando suceda lo que sucediere siempre se le respeta; cuando lo escuchado y acogido del otro se guarda en el propio corazón sin jamás comunicarlo a nadie; cuando se produce la necesaria sintonía en algunos sectores de ambas biografías, de manera que emerge esa relevante, aunque parcial, *communio personarum*, comunión de personas.

3. Otras características que definen la acción de escuchar

¿Sabemos escuchar?: Doce sugerencias para conocerse mejor

La mayoría de las personas suelen calificarse a sí mismas como personas que saben escuchar. Sin embargo, la mayoría de ellas nunca ha tratado de explorar lo que hay de verdad o falsedad en la anterior afirmación. No se entiende de dónde le viene a la gente ese deseo latente que, de forma mayoritaria, les conduce a percibirse como los buenos escuchadores que, probablemente, no son.

Parece conveniente, por tanto, introducir aquí algunas preguntas que contribuyan a un mejor conocimiento personal acerca de la presencia o ausencia de esta importante habilidad. En la opinión de quien esto escribe, son más numerosas las personas que hoy no saben que las que sí saben escuchar.

Es posible que aquí se conciten factores muy diversos: desde el individualismo a la ausencia del tiempo necesario; desde el hermetismo a la abolición del otro en tanto que otro; desde el hurto y secuestro tecnológico de la temporalidad humana a la progresiva deshumanización de la actual cultura. Pero es un hecho compartido por todos, que hay muchas personas hoy que no pueden, no quieren o no saben escuchar.

Lo que sí está claro es que se produciría una extraordinaria mudanza en la actual sociedad, si dispusiéramos de más personas con capacidad de escuchar que estuvieran en verdad decididas a ejercitarla.

En las sugerencias que siguen, el lector puede encontrar algunas orientaciones básicas para explorar en sí mismo y en los demás la presencia o ausencia de la necesaria capacidad de escuchar.

¿Sabemos escuchar? Doce sugerencias para conocerse mejor

1. Cuando asista a una reunión familiar o profesional, procure medir discretamente —puede valerse de un sencillo reloj-cronómetro— el tiempo empleado en hablar por cada uno de los asistentes. De este modo sabrá quienes hablaron o no.
2. Observe quiénes respetan o no el turno para hablar, de manera que no interrumpen a quien está hablando o quiebren el hilo conductor de la conversación que está teniendo lugar. Con esta observación podrá comenzar a identificar a quienes no escuchan.
3. Observe a los que incurren de forma habitual en solapamientos (cuando dos personas hablan al mismo tiempo, sin escucharse mutuamente). He aquí otro indicador para identificar a quienes no escuchan.
4. Observe si quienes hablan tratan sólo de sí mismos (de lo que se refiere a sus personas) o si realmente los temas de que tratan son más generales y permiten abrirse con facilidad al diálogo, haciendo posible que otros intervengan (que otros participen también en esa conversación). Esta observación le permitirá identificar a las personas cuyo afán de protagonismo es mayor.
5. Observe quienes no hablan ni una sola palabra en el transcurso de la reunión. Esta observación no le permitirá identificar a quienes escuchan, pero sí a quienes no hablan.

6. Observe cuántas conversaciones se mantienen simultáneamente y quiénes las introducen, a pesar de constituir un cambio repentino del principal tema de conversación del que se estaba tratando. He aquí otro indicador para identificar a quienes no escuchan.
7. Observe cuántas personas prestan atención o no a quienes en ese momento están haciendo uso de la palabra. Esta observación contribuye a identificar a quienes no escuchan.
8. Observe si cuando alguien le cuenta o pregunta algo, trata usted de escucharle y comprenderle o comienza a pensar en qué es lo que le va a contestar. Esta observación le permitirá conocer su capacidad para escuchar.
9. Observe si cuando alguien le dirige la palabra trata usted de ponerse en su lugar y compartir sus propios sentimientos. Esta observación le permitirá conocer su capacidad para escuchar.
10. Observe si se molesta o enfada cuando le interrumpen, apenas comienza un tema de conversación. Esta observación le permitirá conocer su capacidad para escuchar.
11. Observe si cuando usted cuenta algo, siente que los otros le escuchan y comprenden o cada uno está pendiente de otras conversaciones fragmentarias o sólo de sí mismo. Esta observación le permitirá conocer si le escuchan las personas a las que habla.
12. Observe si se impacienta porque no encuentra la pausa necesaria para dar su opinión acerca de lo que se está tratando. Esta observación le permitirá conocer su capacidad para escuchar y hablar.

Saber escuchar o no es como la sal con que se aderezan los alimentos que se comparten en una comida. Si no se escucha a nadie, los comensales estarán aislados y la comida resultará sosa. Si a todos los platos se les prescribe la misma dosis de sal —el discurso único—, la comida resultará salada para la mayoría de los comensales. Si no llega a establecerse ningún tema de conversación común a todos los asistentes, los comensales habrán optado por un menú independiente y a la carta. Si los temas de conversación se suceden muy rápido unos a otros, se fragmentan, chocan, se interrumpen y contradicen, y el diálogo se sofoca en una algarabía incomprensible, en ese caso los comensales no se han reunido a almorzar, sino a practicar la tradición del *picoteo*.

En las líneas que siguen se pasará revista a algunas características personales que resultan definidoras —y hasta imprescindibles— para la acción de escuchar. A fin de proporcionar al lector una imagen más clara de algunas de estas características esenciales se le ofrecen a continuación esos mismos rasgos encarnados en forma de tipos humanos. En algunos de ellos estas características están ausentes; en otros, en cambio, están bien arraigadas. El lector juzgará con cuál de esos tipos se identifica mejor o qué personas de las que con él conviven se asemejan más a algunos de estos tipos.

Se entiende que, de esta forma, se está contribuyendo a facilitar al lector su propio diagnóstico acerca de la capacidad de escuchar, lo que constituye un importante paso en la difícil tarea de esforzarse por incorporar dicha capacidad.

En la acción de escuchar, la actitud es casi todo. Hay gente que piensa que escuchar es algo que psicológicamente se aprende, una especie de estrategia o técnica fácil de adquirir mediante el pertinente aprendizaje.

Sin duda alguna, se puede aprender a escuchar. Más aún: quienes ya saben, no lo saben todo en esta materia y, por eso, todavía pueden seguir aprendiendo y crecer más en ese aprendizaje.

Pero la acción de escuchar tiene más que ver con ciertas peculiaridades y características que le son propias. De algunas de ellas se informará a través de los ejemplos que a continuación siguen.

La apertura

Las personas están abiertas al mundo a través de sus percepciones. Pero lo percibido por ellas puede ser distorsionado por lo que se alberga en su intimidad. Atribuciones, sesgos, prejuicios, tópicos, modas y errores van ornamentando la intimidad, en cuyo refugio la persona se instala. Cualquier nuevo acontecimiento es allí interpretado, de acuerdo siempre a lo ya almacenado.

A los viejos residuos que hay depositados en ese almacén es donde hace impacto y se suma la nueva información, más o menos contrastada de la que en ese momento se dispone, gracias a la percepción. Con esa confusa amalgama de datos, hechos, interpretaciones y deseos se acaba por configurar la deformada imagen del interlocutor, de quien se supone —se está seguro de ello— que es ya una persona bien conocida.

Pero las personas cambian. Las personas cambian todos los días. Algo permanece en ellas, pero algo —importante o no, según las circunstancias— cambia también. Por eso, constituye una falta de prudencia suponer que la persona con la que se habla es bien conocida por quien la escucha.

Se olvida con frecuencia que los diversos avatares de la vida van cambiando a las personas en características y rasgos más o menos relevantes. Con la llegada de cada nuevo evento, suceso o decisión se moldea, modela y reconfigura, de forma nueva, la propia historia biográfica. Las personas serán las mismas, pero no se sentirán las mismas.

No se debiera escuchar a nadie sin antes haber tratado de limpiar la imagen deformada que de esa persona se conserva. Lo conservado no está actualizado y, por consiguiente, puede variar mucho lo que en ella, aquí y ahora, se encuentre.

Aunque haya transcurrido poco tiempo entre un encuentro y otro, son tantos —acaso demasiados— los nuevos elementos que están como urgiendo a darle otra diversa configuración a esa persona, que se exige en quien escucha una nueva actitud.

Esa actitud consiste en tratar de poner entre paréntesis lo que de ella hasta ahora se sabía —en cierto modo, dudar de todo ello—, y disponerse al nuevo encuentro como si fuera la primera vez que la biografía de esa persona se cruza en el camino de la vida de quien escucha.

Mientras no se depuren esos fantasmas interiores acerca del otro —que sin duda confieren una mayor seguridad a quien escucha— no se puede hablar en sentido estricto de que una existencia se está abriendo a otra.

La apertura exige el abandono. Estar abierto al otro —y a lo que el otro de nuevo diga— exige en quien escucha ir libre de todo prejuicio, abandonar la imagen que se tenía del otro, que es tanto como reconocer que es libre y confiar en sus posibilidades de cambiar. Sin ese abandono, es muy probable que lo que se escuche sea confundido y sobre-interpretado a partir de los *restos* que de esa persona se conservaban, con los que ahora la nueva información se funde y sobreañade a la antigua.

Pero también la apertura de la persona que habla exige de ese abandono. No es posible abrirse a quien ya se conoce, si la relación con él está mediada por todo lo que se sabe —o se supone— que el otro sabe acerca del hablante.

La apertura de que aquí se trata tiene mucho de esa frescura existencial de quienes están persuadidos de que ese encuentro es novedoso e histórico y, precisamente por eso, puede transformar la historia personal y la biografía vital.

Apertura significa aquí tanto como innovación, renovación, des-rutinización, descubrimiento, alumbramiento, es decir, la emergencia de una inesperada discontinuidad que eclosiona o puede eclosionar en el lejano ámbito del marco continuista de las referencias de que antes se disponía.

Abrirse al otro mediante la escucha es no dar nada por supuesto; no escandalizarse de nada; no acostumbrarse a nada; huir de la perplejidad ante lo que no encaja en lo que hasta ahora se había escuchado a esa persona; acoger lo que cuenta como novedoso aunque no lo sea; profundizar en el respeto que se le tiene a pesar de la costumbre; avalorar lo que comparte de su intimidad como si fuese la primera vez, afirmarle en lo que vale; ayudarle a abrir su horizonte invitándole a conocerse mejor. En definitiva, quien escucha se abre al otro en la misma medida en que se robustece el asombro —libre de prejuicios— por todo lo que el otro cuenta, es y significa.

Quien habla se abre a quien le escucha si no se ha acostumbrado a la rutina de hablar y ser escuchado; si va cabe él con la misma ilusión del primer día; si no anticipa de forma estereotipada lo que supone que el otro le va a preguntar o aconsejar; si trata de experimentar la necesidad de abrir su intimidad para llegar a ser la persona que es o quiere llegar a ser; si sentirse escuchado le proporciona el descanso y la fortaleza de que no dispone y tanto necesita; si de verdad está decidido a compartir —una vez más— su misma intimidad de forma innovadora.

Si se procediera así —tanto por quien habla como por quien escucha—, cuánta rutina no desaparecería de sus vidas, cuánta creatividad innovadora no iluminaría sus nuevas decisiones, cómo se renovarían el amor entre los cónyuges, cómo mejorarían las relaciones entre padres e hijos, profesores y alumnos, consejeros y aconsejados, directivos y empleados, tutores y tutorizados, médicos y enfermos, gobernantes y ciudadanos.

Allí donde la apertura no se da, las personas no se encuentran. Lo que sólo se pone en contacto entre ellas son los meros roles, las distorsiones cognitivas, las hermenéuticas erróneas de unos y otros. Pero las personas, por medio de esos contactos —tantas veces estereotipados, aun cuando sean muy educados—, no se encuentran. Y si no se encuentran es harto improbable que unos y otros puedan generar ese necesario tejido social que ha de servir de fundamento tanto a ellos como a la entera sociedad.

La trama de ese poderoso tejido sostenedor está constituida por el entrelazamiento y trabazón de delicados y sutiles hilos como la sinceridad, el respeto, la atención, la confianza, la donación y acogida del don, la aceptación de sí mismo y de los otros, el saber ponerse en el lugar del otro, la afirmación de todo cuanto haya de positivo en el otro, la suma de lo que les une y la resta de lo que les separa, la lealtad a la palabra empeñada, la distinción entre las personas y sus opiniones y la huida de cualquier descalificación del otro, por bien fundamentada que en apariencia pueda estar.

Temporalidad y oportunidad

La acción de escuchar se da siempre en el contexto de un diálogo, que ocupa tiempo y que acontece en un determinado lugar. No es igual, por ejemplo, tratar de escuchar al otro cónyuge en la cocina, cuando apresuradamente se está preparando la

comida, que escucharle mirándole a los ojos en la terraza de un parque y con tres horas por delante.

Sabe escuchar la persona que acierta y es oportuna tanto en lo que se refiere a la elección del tiempo y el espacio que son más apropiados para una determinada conversación, como a la pertinencia de su contenido.

En el despacho suena el móvil. Quien llama es una hija de 14 años, a la que se le nota que está agobiada. La hija desea y espera poder hablar con su padre urgentemente: es decir, ya y ahora. El padre escucha su petición, mientras consulta la abultada agenda de trabajo sobre su mesa. En este momento le resulta imposible satisfacer lo que su hija quiere. Pero está persuadido de que así es la temporalidad, tal y como es vivida por los adolescentes. Sabe que si no le presta ahora la atención que pide, es posible que nunca más se den las condiciones para escuchar a su hija. Incluso intuye que no escucharla en este preciso momento, puede llevarle a perder su confianza para siempre.

Indaga con cierta timidez acerca de cuál es el problema que afecta a su hija. Fracasa en sus indagaciones. Si el padre aplaza la cita con su hija hasta el viernes —el día en que él está más libre— ha optado por una pésima solución. Hablar esta noche, al llegar a casa, puede resolver el problema. Pero su hija insiste en que tiene que ser ahora o nunca será.

El padre vuelve a valorar la situación. Acude para ello a su experiencia con otros hijos. En su jerarquía personal, cualquiera de ellos ha estado siempre por encima de los naturales deberes que su trabajo le impone. Y no lo piensa más: toma la decisión de abandonar todo y se cita con ella en una cafetería, antes de 30 minutos.

La hija le cuenta allí lo que le había pasado y que, según ella, no podía esperar. ‘Era algo horrible’, le dice entre sollozos. Su mejor amiga le había jugado una mala faena: le había robado el chico que a ella le gustaba y con el que ya venía saliendo. La culpa —reconocía— era de ella por haber contado a su amiga los sentimientos y todo lo que le pasaba por la cabeza acerca de ese chico. El padre continuaba agitando su café con una cucharilla, mientras devoraba con los ojos a su hija y, comprensiblemente, asentía.

Lo peor —continuó su hija— es que ella no tenía ningún secreto para su amiga y, por tanto, sabía todo lo que ella había sentido por ese chico. Es más, su amiga disfrutaba y participaba cada vez que ella abría su intimidad y le contaba alguna cosa, como que había pasado por la calle en que ese chico vivía o lo que había soñado con él aquella noche. Ahora su amiga le ha traicionado y se estarán riendo los dos de ella, porque lo más seguro es que le haya contado todo lo que ella sentía por él. Aquí sus lágrimas se transformaron en llanto y ya no podía seguir hablando.

El padre continuaba estando receptivo y de vez en cuando la tomaba por los hombros y la estrechaba contra su pecho. Lo que más le preocupaba a su hija, su mayor tragedia, es que había sido traicionada su lealtad; suponía que la estaban humillando y acababa de perder, tal vez para siempre —según decía—, la confianza en las amigas.

En lo sucesivo no se fiaría de nadie. La gente era mala. Le habían demostrado que no existían las amigas. Se había encontrado sola y sin saber qué hacer. Antes de llamar a su padre había entrado en una cafetería y estuvo a punto de pedir una cerveza y luego otra y otra, hasta embriagarse. Pero se le ocurrió pensar que si le contaba a su padre lo que le estaba sucediendo, tal vez encontraría una persona que la comprendiera y ayudase. Por eso pidió un refresco y le llamó al móvil.

Estaba segura de que si su padre no la hubiera atendido en esa situación —que para ella era de una urgencia inaplazable— habría optado por darse a la cerveza.

Su padre continuaba mirándola con afecto, sin haberse decidido todavía a probar su café, que se le estaba quedando frío. Al fin se decidió a decir algo a su hija. No la

juzgó ni le quitó importancia alguna a lo que ella le había contado. Reconocía que aquella experiencia había sido, sin duda alguna, muy *fuerte*. Esto le recordaba que a él le había pasado algo parecido cuando pequeño. Sin dejar de apoyar su brazo en el hombro de su hija, le preguntó si estaba dispuesta a repasar con él lo que le había sucedido, a fin de identificar mejor la faena que le habían hecho y analizar las posibles soluciones que aquel problema tenía.

La hija, ahora más tranquila, aprobó enseguida aquella propuesta. Padre e hija fueron repasando la historia desde el principio, y contestando a las preguntas que el padre le hacía: cómo conoció a su amiga, por qué ésta se interesaba tanto por las relaciones que había tenido con ese chico, qué pensaba de la amistad, hasta qué punto había que contar o no todo a las amigas, qué posibles errores había cometido ella, qué era lo que entendía por *amistad*, qué consecuencias podrían seguirse para ella si en el futuro se cerraba por completo a todas sus amigas, a cuántos chicos más conocía, cuántos de ellos le habían hecho gracia o incluso gustado tiempo atrás, etc.

En menos de una hora, padre e hija habían llegado a las conclusiones siguientes: su amiga se había portado mal y, desde luego, no como es de esperar de las buenas amigas; el hecho de que su amiga le hubiera fallado no le autorizaba a romper con todo el mundo y sacrificar de una vez para siempre el inmenso regalo de la amistad; era probable que a su amiga le gustara también el mismo chico que a ella y que se hubiera ido *enamorando* de él, sin apenas darse cuenta, estimulada por lo que ella le contaba acerca de sus sentimientos; había cometido el error de compartir esos sentimientos con su amiga, cosa que no debería haber hecho nunca por cuanto pertenecía a su más honda intimidad y a la de su amigo; era más que probable que su examiga nada hubiera hablado con el chico acerca de ella, para no quedar mal y evitar que él las comparase; había otras muchas posibilidades de volver a enamorarse en el futuro, especialmente cuando por su edad toda su vida era futuro; y hasta era posible que el nuevo chico que encontrase fuera mucho mejor que éste.

De hecho, a él le había sucedido algo parecido. Y aprendió la lección, gracias a la cual encontró a una mujer mucho mejor, la que hoy era su esposa. Al llegar aquí, el rostro de la hija estaba distendido, sus ojos brillaban agradecidos y confiados, como quien ha encontrado un tesoro. Su padre encargó algo que a ella le encantaba: una palmera de chocolate y una coca-cola *light*.

El padre apuró, mientras tanto, su taza de café, de un café que, naturalmente, ya estaba helado, pero que misteriosamente le supo muy bien. Antes de despedirse, la hija le propuso a su padre un pacto con dos condiciones: que no le mencionara jamás el tema de que habían tratado a no ser que ella quisiera hablar de ello; y que de aquello no contase nada a su madre. Este fue el compromiso que el padre aceptó de inmediato. Un compromiso que sellaba el comienzo de una nueva relación —de complicidad, en cierto modo, con *secreto* incluido— entre padre e hija.

Cuando el padre regresó al despacho, sus numerosas ocupaciones estaban donde las dejó, a excepción de dos de ellas que espontáneamente se habían resuelto. Ahora se sentía mucho más fuerte para acometerlas. Un nuevo vigor se había apoderado de él y su capacidad de concentración hacía más rápida —y más certera, también— la toma de decisiones.

Comprendió, una vez más, que no se había equivocado al dejar todo para atender a su hija; que había elegido muy bien el lugar donde quedaron; que la había escuchado y habían compartido juntos aquella experiencia adolescente, un tanto dramática; que su hija había hablado durante mucho más tiempo que él; y que él no le había largado ningún *sermón*, sino que se había servido sólo de preguntas, lo que había estimulado todavía más a su hija a hablar.

Lo que más le alegraba —hasta casi rejuvenecerle— era la cercanía misteriosa que se había producido entre ellos y la sólida confianza que entre ellos había nacido. El recuerdo de su adolescencia se activó y a sí mismo se reconoció en muchas de las cosas que su hija le había contado, a excepción de lo que, sin duda alguna, les diferenciaba: las expresiones empleadas por su hija.

Esta historia acaba bien. Ambos cumplieron lo pactado durante algunos años, hasta que un día la hija —estando ya casada— se decidió a contárselo a su madre. Con ello se rompió o amplió el ‘secreto’ que durante tanto tiempo había mantenido unidos a padre e hija.

¿Qué hubiera sucedido en este caso si el padre no hubiera abandonado su trabajo para entregar ese tiempo urgido en un lugar adecuado a una hija dolorida? Nunca lo sabremos. Pero es fácil de imaginar, si apelamos a la experiencia de lo que sucede en otros casos parecidos.

Es posible que la hija se diera a la bebida, que adoptara la actitud de la hija resentida contra su padre, que fracasara en los estudios, que en su despecho hubiera entregado su cuerpo a cualquier impostor, que se enrareciera y renegara de cualquier amistad entre mujeres o que tal vez no sucediera nada de esto o todo ello a la vez.

Empatía

Hay personas relativamente atentas, discretas en sus manifestaciones de afecto, educadas, un poco limitadas en su capacidad de acoger, que hasta pueden dar un buen consejo, pero jamás se entregarán del todo a escuchar a otro.

Tienen cierta *retranca*, incluso cuando parecen que escuchan. Apoyan sus espaldas en retirada, distienden sus brazos, entrecruzan los dedos de sus manos como ofreciendo una empalizada a los sonidos emitidos por el otro. En su rostro se dibuja la sonrisa de la persona educada. Aunque escéptica o irónica, mientras sus labios expresan algunos de los celos que llevan dentro.

Están atentas, sí, pero con ciertas reservas, como quienes están parcialmente ocupadas en poner algo de orden en lo que, al mismo tiempo, están pensando. Quien habla tiene la sensación de experimentar la distancia que le separa de esas personas, una distancia que hasta podría medirse.

Son, qué duda cabe, personas educadas y socialmente agradables, que saben estar en su sitio y dicen lo que tienen que decir, por lo que sus cumplidos son siempre correctos; en ocasiones *políticamente correctos*. Otra cosa bien diferente es que esas personas sepan escuchar. Desde luego, no son ni pueden ser personas que se dejen comprometer o puedan implicarse en lo que escuchan al otro.

Les falta para ello la imprescindible empatía como también les sobra el excesivo distanciamiento. Son personas que probablemente no se entregarán a nadie, por la sencilla razón de que no pueden hacerlo. Su atención, sin duda alguna, es sostenida y grave, pero apenas con la gravedad que se le exige a quien está cumpliendo un deber. Al mismo tiempo, son personas insensibles a la compasión y al impacto que puedan recibir de cualquier discurso, por apasionado, dramático o trágico que este fuere.

No es que sean personas ineptas para la escucha, como tampoco son hipócritas o ignorantes. Es que sencillamente no empatizan, asisten al encuentro con el otro como quien va protegido por un traje lunar. Lo que les hace ser un tanto indiferentes a lo que al otro le sucede. Dan la impresión de ser personas vivientes, y como en conserva, cuya vivacidad está reducida al estado vegetal.

Personas así no pueden suscitar la vivencia de la compañía en quienes más la necesitan, pero sí la indiferencia benévola, la seriedad de una ajustada representación, el recelo de un asentimiento socialmente cumplido. Así es la educación social que han recibido. Una educación ésta que se ajusta al exacto protocolo y que tal vez por eso hace de ella, sin acaso quererlo, una persona protocolaria.

Idoneidad de las personas para el encuentro donde emerge la escucha

Aunque se puede aprender a escuchar, no obstante, unas personas están más dotadas que otras. Hay muchos rasgos en el modo de ser personal que condicionan esta capacidad. Este es el caso, por ejemplo, de la introversión y extraversión. Sobre esta cuestión hay mucha literatura científica disponible. Pero, en realidad, no se puede concluir que la persona extrovertida esté mejor dotada que la introvertida para la acción de escuchar.

Es cierto que a la persona extrovertida le cuesta menos esfuerzo abrirse, en apariencia, a los demás, opinar acerca de todo, meter baza en las conversaciones, ser la sal de todos los platos sobre los que se dialoga. Pero eso en modo alguno significa que su capacidad de escuchar sea más atenta, profunda y amplia que la de la persona introvertida. Esta última, es muy probable que intervenga menos en las conversaciones y que esté más callada, pero posiblemente escucha de otro modo muy diferente a como lo hace la persona extrovertida.

Por lo que sabemos, la persona introvertida atiende mejor que la extrovertida, graba más profundamente la información que recibe —sobre la que regresa más veces para su correcto análisis—, y se compromete a un nivel más profundo con la persona a la que ha escuchado. Es cierto que tal vez por su aparente inhibición en la conversación atraiga menos a las personas con las que se relaciona, que su comportamiento social sea menos vistoso y llamativo, que su nivel de participación sea menos que aceptable. Pero de aquí nada puede concluirse acerca de su capacidad de escuchar.

Porque esa misma persona introvertida procesa, almacena y reflexiona sobre la información que le llega a un nivel mucho más profundo y comprometido que la persona extrovertida. Es posible que ambos tipos de personas no sean del todo comparables respecto de la escucha. Por la sencilla razón de que tal vez cada una de ellas emplee un estilo y procedimiento diversos en la acción de escuchar. Sea como fuere, el hecho es que unas personas están más dotadas que otras para la escucha y, por consiguiente, unas son más idóneas que otras. Pero en cualquier caso, toda persona sana está suficientemente dotada para escuchar.

Se ofrece a continuación algunas de las características que suelen darse en las personas con más idoneidad para la escucha. Son personas con un perfil característico, que puede sintetizarse en los rasgos siguientes: excelente capacidad de empatía, inquietud por casi todo lo que a los demás les sucede, perspicacia, agilidad y profundidad en el modo de observar, un relevante control sobre el modo en que responden, capacidad de asombro, suficiente madurez para no escandalizarse de nada, un gran amor por el prójimo, una buena dosis de intuición ampliamente verificada, grandeza de ánimo, bajo nivel de ansiedad, distanciamiento de sí misma y un excelente balance entre su capacidad de análisis y síntesis.

En algunas de ellas, incluso de su mismo aspecto morfológico emerge la confianza. Una confianza que es ampliada por las excelentes dotes naturales con que están adornadas para la comunicación no verbal.

Teresa no habla demasiado, pero nada se le escapa de lo que se hable delante de ella. Sabe estar donde debe y no hace acepción de personas, cualquiera que sea la

procedencia, cultura, etnia o creencias de éstas. Su inquietud no conoce límites, pero es muy prudente a la hora de dar su opinión acerca de lo que se está hablando. Se diría que es mucho más parca en lo que dice que en lo que absorbe. Interioriza todo cuanto oye, pero apenas si manifiesta discretamente lo que piensa.

Acoge con una gran facilidad al recién llegado con quien traba enseguida una conversación sobre cualquier asunto. Es relativamente culta, pero no pedante. Su discurso no es elocuente, pero comunica mucho más con sus gestos que con sus palabras. Su elocuencia se manifiesta más a través del espesor persuasivo de su comportamiento que de su conversación.

Sabe guardar en el misterio de su persona la voluptuosidad y las sacudidas emotivas de una intensidad, en ocasiones, inaudita. Toda su persona tiene un *no sé qué*, un algo especial que atrae y ayuda a confiar en ella. No busca su grandeza sino la comprensión del misterio humano. Por eso busca y busca con inquietud allí donde alguien se encuentra con los problemas, a los que trata de encontrar solución.

No es que le guste ser la *sal de todos los platos*, pero nada relevante se *cuece* a su alrededor sin que se percate de ello y, con prontitud, haga acto de presencia. Precisa de pocos consuelos y sabe arrancar cierta belleza por feas que sean las cosas con las que trata.

Está fácilmente disponible, es flexible para cambiar de planes o adaptarse a la nueva situación, pero también está falta de una cierta paciencia. Sabe sufrir y no teme a nada ni a nadie, ni siquiera al dolor que con frecuencia brota al filo de las relaciones conflictivas entre personas.

Tiene predilección por los enigmas de la vida y no se asusta del dolor que pueda acompañar su conocimiento, porque *para sí* el mismo dolor ya es un principio de conocimiento.

Está persuadida de que lo único que de verdad vale son las personas, y por cada una de ellas está dispuesta a apostar su vida en cada momento. No es vanidosa ni aspira a la excelencia —por lo que no incurre en comparación alguna—, pero sabe distinguir entre personas con y sin categoría humana.

No teme a los desbordamientos de la vitalidad, aunque su prudencia natural le mantiene alejada de ellos. En todo caso, prefiere vivir amando —aunque con ello se sufra— que pasar por esta vida como un mero vegetal acartonado.

‘Lo que tú tienes que hacer...’

El consejo, qué duda cabe, es un valor relacionado con la capacidad de escuchar. Me refiero, claro está, al buen consejo, al que está bien fundamentado en la realidad de las circunstancias y el conocimiento de la persona a quien se da. Nada de particular tiene que de ello vivan muchos consejeros y asesores.

Pero no todos los consejos son buenos ni están puestos en razón, así como no todos los consejeros son apropiados expertos en la materia en que aconsejan. De aquí la importancia de saber escoger los consejeros más pertinentes en cada caso.

Con una frecuencia inusitada nos encontramos con consejeros, rondando especialmente los ámbitos del poder, de cuya supuesta profesionalidad nada se sabe porque todo se ignora.

Tanto ha aumentado su número que hoy resulta difícil salir a la calle y regresar a casa sin haberse tropezado con alguien que no esté siempre dispuesto a darnos un consejo, sin que nadie lo haya solicitado.

En el mismo día se pueden escuchar opiniones contrarias acerca de una misma cosa que atañe a una misma persona. Son éstos, consejeros espontáneos y no consultados, que gratuita e imperiosamente dan su opinión acerca de lo que se debería hacer o debiera haberse hecho. Estos consejos pueden versar sobre los temas más variados, muchos de ellos sin relevancia alguna.

Éste es el caso, por ejemplo, de las cuestiones acerca de la salud. Un encuentro ocasional en la calle y uno de ellos te dirá ‘te encuentro muy desmejorado. *Lo que tú tendrías que hacer* es trabajar menos y descansar más’. Pero al volver la esquina, tal vez otro conocido le espete lo que sigue: ‘te encuentro igual de bien que siempre. Por ti no pasan los años. Sigo de cerca tus escritos e intervenciones. Se ve que eso de escribir da salud. *Lo que tú tienes que hacer* es seguir trabajando’.

¿Cuál es en este caso la conducta a seguir más apropiada? ¿A cuál de estos dos consejos se ha de hacer caso? En principio a ninguno, porque tan infundado es el juicio del primero como el del segundo. Es más, si esa persona se propusiera hacer caso a los dos es harto probable que se deteriore su salud psíquica.

En éste como en otros casos, lo mejor es no seguir los consejos que no se han solicitado. Y no se seguirán, si no se escuchan, si se hacen oídos sordos a lo que el caminante oye.

De otra parte, ningún consejo es de suyo vinculante. Lo propio del consejo reside, precisamente, en no ser vinculante para quien lo escucha. Si lo fuera, dejaría de ser un consejo y se transformaría en otra cosa: una advertencia, una petición o una orden.

Mas, a pesar de ello, quien ha emitido su consejo es probable que se sienta molesto —“ya se lo advertí yo...”— con la persona aconsejada, por no haber seguido lo que le indicó. El hecho de que no se haya solicitado ese consejo debiera hacer irrelevante la misma información recibida.

También aquí podría argüirse aquello de *excusatio non petita, accusatio manifesta*, la excusa no pedida es una manifiesta acusación. Acusación ¿de qué? Pues de curiosidad, de *sabe-lo-todo*, de practicar cierto intrusismo invasor de la intimidad ajena, para el que no ha sido autorizado. Por lo general, se ignora qué pretende, qué se propone, cuál es la intención de ese espontáneo consejero.

Pero más allá de estos brindis al sol, hay que afirmar que el modo de comportarse tiene mucho que ver, en estas circunstancias, con la prudencia. En algunas ocasiones, cuando se recibe un consejo que no se ha pedido, es mejor esforzarse en escucharlo —aunque sólo sea por educación—, y luego que la prudencia juzgue acerca de su seguimiento o no.

Pero si una vez escuchado se piensa que esa información está desenfocada o que nada aporta, entonces hay que olvidarse de ella con la mayor prontitud y seguir adelante con lo que ya se había decidido.

En cuanto al tono imperativo de algunos consejeros espontáneos —suelen manifestar una gran seguridad en cuanto dicen, apoyada en el gesto que hacen con su dedo índice— es mejor no juzgarlos, puesto que desconocemos por completo la intención que los anima.

En todo caso, es más útil valorar lo que han dicho y seguir siempre la voz de la propia conciencia. Al actuar así esa persona demuestra que, al fin, le importa más su propio juicio —por asentar sobre un buen fundamento— que los probables prejuicios con que le obsequiaron los extraños consejeros que ni siquiera se tomaron la molestia de escucharle.

Ni ser un iluminado, ni desear serlo

Una nota que caracteriza a los buenos consejeros y asesores es la de no percibirse a ellos mismos como *iluminados*, ni desear serlo. Escuchar a un iluminado — y no digamos seguir sus consejos— tiene sus riesgos. Al iluminado, por eso, es mejor no escucharle.

Hay personas que se consideran propietarias absolutas no sólo de *su* verdad, sino de *toda* la verdad del mundo. Otras, en cambio, admiten ciertas dudas —aunque en muy escasas cuestiones— y, desde luego, desearían en un futuro próximo disponer de una certeza más adensada e inquebrantable acerca de todo.

Unos y otros son personas con una fingida seguridad en sí mismas. No tienen certezas y, precisamente por eso, muestran una cierta apariencia de *seguridad*. Pero cuando se les plantean las lógicas objeciones a sus opiniones, suelen manifestar enseguida la escondida vulnerabilidad, la duda y el escaso fundamento del discurso que pronunciaron.

Muchas de ellas, no admiten por eso la más pequeña objeción a sus razonamientos ni la más leve contradicción a sus discursos. Por esta causa son incapaces de atender y escuchar a quienes no piensan como ellos. Son los que se erigen en una nueva raza: la de los paladines en favor de la *tolerancia*.

Pero su supuesta tolerancia sólo es útil para calificar y encubrir el dogmatismo sin fundamento de sus pobres argumentos. Acaso por eso, cualquier persona que no les dé la razón será juzgada de inmediato como intolerante.

En todo caso, no hay obligación alguna de escucharles. En especial, si se adivina en ellos, bajo ese camuflaje de tolerancia, un comportamiento hostil y demasiado expedito para manifestarse como una abierta conducta agresiva.

En la acción de aconsejar, lo primero es escuchar. Primero se escucha y después se aconseja. Si no se escucha la pregunta formulada o el relato que se cuenta, ¿cómo responder a ello? Es preciso que el consejo que se dé esté asentado en algún fundamento o en cierta razón que lo haga inteligible. ¿Pero cómo fundamentar la respuesta a lo que todavía no se ha escuchado, ni comprendido, ni ha sido objeto de reflexión alguna?

Es conveniente, en esto de la escucha, atenerse a un cierto realismo. La realidad puede ser más o menos compleja, pero de lo que en modo alguno no precisa es de los ‘iluminados’. En lugar de extrañas iluminaciones es suficiente con saber escuchar, y después —sólo después— emplear el sentido común, el compromiso personal, la mayor atención posible y la necesaria reflexión.

Si quien pregunta no se siente comprendido ni escuchado, lo más probable es que mire hacia otro lado y siga su camino al encuentro de otra persona que le comprenda. Lo que demuestra que nada bueno se sigue de escuchar a quienes sintiéndose *iluminados* no disponen siquiera de la paciencia necesaria para escuchar, comprender y dar una respuesta bien fundamentada a la pregunta que se les formuló.

La necesidad de preguntar para que surja la claridad

El orden natural de la comunicación humana precisa, desde luego, de la escucha, pero también del habla. La comunicación, el diálogo exige la co-presencia y el uso alternativo del habla —a través de la oportuna toma de turno— entre al menos dos personas. En función de cómo se conduzca cada una de ellas, podrá hablarse de la presencia o no de comunicación humana.

Pero cualquier comunicación interpersonal, por rigurosa y sincera que sea, resulta siempre incompleta y, por eso mismo, interminable. La realidad que se quiere transmitir es inabarcable por el lenguaje. Ninguna conversación está terminada de una vez por todas y para siempre. Siempre puede añadirse alguna matización, comentario o nuevos datos que modifican, de modo sustantivo o adjetivo, el significado de lo comunicado. De aquí que sean tan frecuentes los errores de comprensión que le acompañan.

Para salvar esos posibles errores, quien escucha puede hacer uso de la pregunta. La pregunta explícita, inquiere, incita, descubre algún rincón oscurecido del habla que es conveniente iluminar.

Las preguntas, además, hacen pensar al hablante. El contenido de lo preguntado, en cierta forma, traslada al hablante el nivel de comprensión de quien escucha. Esto es lo que le permite volver sobre su propio discurso, corregir aquí una expresión, enriquecer allá la información transmitida y, siempre, tratar de esclarecer un poco más el contenido de lo dicho.

Algunas personas parecen estar especialmente dotadas para *hablar a la vez que escuchan*. Esa extraña capacidad las dispone a intervenir en todas las conversaciones, sin echar raíces en ninguna de ellas. En realidad, es muy poco lo que escuchan; tan poco, que no se suelen hacer cargo de la realidad.

Hay otras que tienen la extraña habilidad de *hablar continuamente sin jamás escuchar a nadie*. Hablan y hablan sin concederse una pausa siquiera, de manera que su interlocutor pueda disponer del periodo de tiempo necesario para manifestar su opinión. Contra lo que cabría pensar, estos monólogos no le confieren ningún protagonismo, sino que, abiertamente, ponen al descubierto su debilidad personal. En cierto modo, hablan de sí para sí —como un mero discurso enlatado—, sin lograr trasladar el significado de lo dicho a quienes supuestamente la están escuchando.

En ninguna de las modalidades anteriores se facilita la necesaria claridad, sin la que la comprensión resulta sofocada. En estas circunstancias es muy eficaz la acción de preguntar, incluso aunque constituya o pudiera interpretarse como una interrupción inconveniente del discurso del hablante. Es precisamente la acción de preguntar la única que puede poner un poco de orden en la conversación entre los hablantes, para tratar de reconducirla hacia su adecuada comprensión.

Otras personas *escuchan, pero no hablan*. En este grupo son relativamente diversas las actitudes de quienes así se comportan. Algunas, por su timidez, realmente escuchan, pero como nada comunican a quien habla, no logran acoger del todo lo que el otro dice. En consecuencia, quien habla siente que no ha sido acogido lo que dijo. Es posible que las personas que escuchan y no hablan, acojan en verdad lo que oyen. Pero como quien habla no se siente acogido en lo que ha dicho, en lugar de continuar hablando lo más probable es que interrumpa su discurso. Ese es el momento en que ha de servirse de la pregunta a fin de cerciorarse si quien le oye acoge o no lo que está contando.

Otras escuchan y no hablan, pero sí que comunican al otro, a través de su lenguaje gestual, que están acogiendo y compartiendo lo que oyen. Esa comprensión puede estar salpicada de errores, porque el mero gesto no es suficiente para aceptar o transmitir determinados contenidos entre quienes hablan.

En este caso es también aconsejable el uso de la pregunta por el hablante. Porque es probable que, a través de ella, confirme a un nivel verbal que quien le escucha y se comunica a través de sus gestos le entiende. Lo mejor, sin embargo, es que la comunicación verbal vaya subrayada por la gestual, de forma que las dos personas sean hablantes y ninguno de ellos un mero y pasivo *escuchador*.

Es preciso que el discurso de cada uno de ellos —con las sucesivas pausas y “toma de turnos”— se encuentre y enlace dando origen al ensamblaje de una equilibrada comunicación.

Por último, hay ciertas circunstancias —las que se concitan cuando acontece un conflicto o enfado entre los hablantes— en que las personas *oyen pero no escuchan* o escuchan pero ni siquiera oyen. Esta es la pose típica de la *esfinge*, una actitud que manifiesta una silenciosa pero eficaz hostilidad respecto del hablante.

La apelación a las preguntas es aquí la clave para tratar de solucionar el conflicto. De lo contrario, las palabras rebotan o se hunden en la *esfinge* sin haber alcanzado su propio fin: trasladar un cierto significado de una a otra intimidad entre los hablantes.

La *escucha silente*, sin participación ni intervención alguna, pudiera constituir un abierto desprecio a quien habla y, por eso mismo, es la negación de cualquier intento de comunicación. El silencio no abarca aquí sólo lo esencial, sino también lo accidental. La escucha silente, cuando es total, tiene el mismo efecto que la incomunicación más absoluta.

Atravesar la confusión

Algunas de las conversaciones humanas parecen estar fatalmente abocadas a la confusión e incompreensión. Es urgente, en esas condiciones, suscitar un rayo de luz que atraviese la confusión reinante. De lo contrario, un malentendido seguirá a otro y en ese intento de diálogo enseguida hará eclosión el conflicto entre los hablantes. Con toda razón afirmaba Séneca que “es más fácil evitar una disputa que salir de ella”.

La confusión comienza a esclarecerse cuando se definen bien los significados de ciertos conceptos que tal vez para uno de los hablantes han resultado hirientes, humillantes y descalificadores. Se trata de hacer transparente y devolver a quien escucha el auténtico y unívoco sentido de las palabras pronunciadas por el hablante. Sin este esfuerzo previo es improbable que emerja en quien escucha el sentido de lo dicho.

¿Cómo provocar la necesaria emergencia de sentido en lo que del otro escuchó? Es preciso hacer un esfuerzo continuado en la clarificación de lo que se enunció. Para ello se dispone, desde luego, de los necesarios recursos.

El primero de ellos es escuchar con toda atención y durante el tiempo necesario a quien, por estar tal vez confundido, escuchaba pero no hablaba. Quien trata de comprender tiene que desprenderse de lo que afirmó —probablemente sin ninguna intencionalidad de herir— para destinarse a sólo oír a quien está dolorido.

Ha de escuchar las quejas del otro y darle la oportunidad de que se explique, de que dé razón de la confusa apropiación significativa de lo que oyó. En ocasiones, puede ser conveniente que quien habló le pida perdón, sobre todo, por no haberse explicado con suficiente claridad. Pero es muy conveniente que vuelva a esclarecer —sólo una vez más— lo que dijo, matizando su forma de decir o empleando otros términos que sean más apropiados para trasladar a la comprensión del otro su auténtico significado.

No es infrecuente que la interpretación de quien escucha haya sido la que ha falseado el sentido de lo que oyó, generando así la confusión. En este caso sería conveniente atenerse a lo que aconseja Tomás de Aquino cuando escribe lo que sigue: “puede suceder que quien interpreta en el mejor sentido se engañe más frecuentemente; pero es mejor que alguien se engañe muchas veces teniendo buen concepto de un hombre malo que el que se engaña raras veces pensando mal de un hombre bueno, pues en este caso se hace injuria a otro, lo que no ocurre en el primero”.

Otro aspecto que no debe descuidarse para ayudarle a salir de la confusión, es tratar de demostrarle la incoherencia entre lo que ha entendido y la trayectoria continuada del propio comportamiento del hablante. Pero no hay que ser reiterativos, no hay que ofuscarse y atribuir sólo al otro la responsabilidad en el error de la confusión a la que llegó.

Es mejor desandar el camino emprendido, que el que habló se atribuya a sí mismo la entera responsabilidad en la confusión resultante. De esta forma se concede al ofendido el necesario ámbito en que pueda recuperarse para salir de la confusión y volver a ganar la confianza de quien supuestamente se equivocó.

La confusión acaece ante el esfuerzo de articular dos lógicas que son entre sí contradictorias: la de estimular a la lucha y la de la comprensión; la lógica restringida, por la rigidez y ensimismamiento de quien escucha y la lógica abierta de quien habla; la lógica exploratoria y la confirmatoria; la lógica del esfuerzo voluntarista y la del entendimiento simpatético.

Más allá de estas contradicciones —sean lógicas o no— la escucha ha de estar abierta a la historia psicobiográfica del otro, por ser el único ámbito en el que el otro puede acogerse en su identidad y sentido. Esta acogida es suficiente, en muchas ocasiones, para esclarecer la confusión que emergió e interrumpió o bloqueó el diálogo.

La confusión no aparece cuando quien escucha le permite al otro llegar a ser el que es. En este punto, conviene no olvidar que la acción de escuchar es uno de los elementos imprescindibles en que se fundamenta la civilización del amor.

Atravesar la confusión es una de las mejores formas de demostrar lo que el otro vale, un modo emblemático de arrostrar la propia responsabilidad en el error sufrido, una manifestación elocuente de afirmar al otro en el respeto y la dignidad, que le caracterizan.

Reconocer que no se tiene respuesta para todo

Sabe escuchar quien está persuadido de que la penetración y alcance de su comprensión son siempre limitadas; que el otro resulta inabarcable, que cualquier comprensión del otro es siempre incompleta, muy incompleta. Reconocer que no se tiene respuesta para todo es ya un principio de sabiduría en el que debieran fundamentarse quienes tienen la misión de escuchar.

No deja de sorprender la rapidez con que algunas personas suelen responder a cualquier consulta que se haga. La consulta a muchas personas suele ser respondida de inmediato, sin que medie el necesario tiempo para la reflexión. Da la impresión de que aquella persona hubiera estado casi toda su vida dedicada a pensar en la cuestión que le ha sido formulada. De lo contrario, no se entiende cómo puede contestar con tanta rapidez y, sobre todo, con tanta seguridad. Lo más probable, sin embargo, es que hayan olvidado la sabia afirmación de Gracián (1640) de que “la discreción en el hablar importa más que la elocuencia”.

Pero si quien consulta advierte que no es posible responder con tanta prontitud, la conclusión a la que llegará es que aquella persona no se ha tomado ningún interés por la cuestión que le ha planteado. No se trata de optar sistemáticamente por la duda. Pero tampoco por los actos en cortocircuito, por las respuestas guiadas más por los impulsos que por la reflexión.

La mayoría de los problemas humanos son hartamente complejos; algunos de ellos muy conflictivos. Lo normal sería que el consultor solicitase del consultado un tiempo para la reflexión, un tiempo para pensar en cuál sería el mejor consejo que habría que seguir. Pero, de ordinario, no es así como se comportan los consultores, los

profesionales con mucha experiencia, los profesores experimentados, los médicos con una dilatada vida profesional, los confesores y directores de almas con una larga andadura pastoral.

Es posible que muchos de ellos trivialicen la importancia de la cuestión que les ha sido consultada o que le resten relevancia a lo que acaso significa para quien pregunta. En cualquier caso, cuando a una pregunta —que todavía no se ha formulada por completo— es respondida de forma tan vertiginosa, lo más probable es que la persona a la que se ha dirigido ni siquiera se haya hecho cargo de ella. Quienes tan rápidamente responden no se aperciben de que *nescit vos missa reverti*, “la palabra, una vez lanzada, no puede ser recogida” (Horacio).

Tampoco aquí resplandece la *studiositas*, a no ser por su ausencia. Lo normal es que muchas de las cuestiones que se consultan precisen del estudio y la necesaria reflexión. Eso, desde luego, precisa de un cierto tiempo. Nadie pierde su autoridad profesional por tomarse un tiempo prudencial antes de emitir una respuesta.

La brillantez aquí —eso que tanto se estima entre los españoles, como indicador de una inteligencia superior— es mala compañera de viaje de la sabiduría. Cuanto más rápido en responder —según algunos—, más brillante y perspicaz. Pero cuanto más brillante, es probable que haya menor profesionalidad y más de *vendedor de palabras*, aunque fuere con una boca sublime. También los *vendedores de palabras* disponen de una boca sublime y lo que les permite estar al frente del sector comercial no suele identificarse con una poderosa inteligencia.

La política es un ámbito muy significativo de lo que aquí se está afirmando. Hoy importa más a los políticos tener respuesta para todo —y cuanto más brillante y rápida mejor— que, con esa respuesta, acertar a resolver los problemas. De este modo se sacrifica la eficacia y la solución de los problemas en aras de la creatividad para enfrentarse al contrario, en la prontitud para quedar mejor que la oposición, en una palabra, en la brillantez dialéctica —una dialéctica ésta de baja densidad— frente a los entrevistadores y profesionales de los *mass media*.

La imagen acaba por sustituir al ser. El ser se somete a la imagen, una y otra vez, hasta que el ser se desvanece y desmaya, sin posibilidad alguna de recuperación. La ficción ha ganado la batalla a la realidad. Al final, la ficción ha sustituido a la realidad, pero al proceder así ninguna realidad puede ser afrontada y, menos aun, resuelta en su problematicidad.

Se legisla para la ficción porque no se escucha y se habla desde la ficción. Como también resultan ficticios los procedimientos que se emplean. A la postre, ningún problema es afrontado y resuelto. Todo se abandona para un después que nunca llega. He aquí una de las claves para entender la incompetencia de cierto sector de la clase política: la sordera total respecto de lo que dice la ciudadanía y la ficticia brillantez de las respuestas emitidas sobre problemas reales que acaso son tratados como ficticios.

4. Lo que no es escuchar. Algunos de los errores más frecuentes

‘Aquí se escucha. Hablé usted y se sentirá escuchado’

Son muchas las personas que, de forma habitual, no escuchan. Es muy probable que ni siquiera sean conscientes de ello. Esto quiere decir que la causa que les hace comportarse así no reside en que no quieran escuchar —aunque en la actualidad, esta situación también puede contemplarse en algunos casos— sino, sencillamente, en que no pueden o no saben escuchar.

Esto tiene su origen en otros numerosos factores (históricos, culturales, sociales, antropológicos, etc.) de los que, en este contexto, no me puedo ocupar. Ha de afirmarse, no obstante, la extrema y gran necesidad que tiene la persona —todas las personas— de ser escuchada. Antes de proseguir, es menester adelantar que, en este contexto, no escuchar es sinónimo de frustrar.

Estoy persuadido —y así lo manifiesto cada curso a mis alumnos de psicología— de que, si desean encontrar pronto un empleo y percibir un justo salario, una de las primeras cosas que pueden hacer es aprender a escuchar. Si ya supieran, les bastaría con instalarse en cualquier vía principal, suficientemente transitada, y anunciarse mediante un cartel en el que se leyera algo parecido a lo que sigue: ‘Aquí se escucha. Hable usted de lo que quiera y se sentirá atentamente escuchado’.

Es posible que ciertos transeúntes hasta *hagan cola* y abonen por adelantado la tarifa correspondiente, con tal de sentirse escuchados. ¡Tanta es la necesidad que tienen las personas hoy de ser escuchadas y comprendidas! Y esto, paradójicamente, en la *sociedad de la comunicación y el conocimiento*.

Pero, eso sí, no han de defraudar a sus potenciales clientes en lo que tanto anhelan. De lo contrario, el servicio que supuestamente se les ofrece entraría en quiebra y el así denominado *experto* se verá obligado a escapar, si no desea verse envuelto en un grave conflicto.

La cuestión que hay que plantear aquí es la siguiente: ¿Por qué casi nadie escucha? Hay desde luego muchas razones para ello. A modo de ejemplo, se podría apelar aquí al ruido, a la prisa, a la vida azacanada de los ciudadanos en las grandes urbes, al olvido del otro, a la ausencia de aprendizaje de esta curiosa y difícil habilidad de escuchar, al individualismo, a la mala educación, al progresivo aumento del repliegamiento en el propio yo, a la indiferencia, al ensimismamiento..., y a tantas otras razones más, muchas de ellas de tipo psicológico.

La burbuja del ruido

El ruido va con nosotros a todas partes, como si se tratara de la propia sombra. En realidad, cada persona vive instalada en una burbuja ruidosa que incluso le impide escucharse a sí misma.

A modo de ejemplo, transcribiré algunos datos recientes acerca de la presencia del ruido. A causa del desarrollo tecnológico, nuestra sociedad se ha vuelto demasiado ruidosa. Esto no sólo impide la escucha humana sino que incluso lesiona gravemente nuestra capacidad auditiva.

Los datos que se transcriben a continuación proceden de un informe del Instituto Nacional de la Sordera y Otros Trastornos de la Comunicación (EE.UU., junio de 2004):

- La pérdida de audición, inducida por el ruido en el lugar de trabajo, es el trastorno más común y la segunda de las enfermedades y/o lesiones ocupacionales, de acuerdo con los datos proporcionados por las víctimas.
- Treinta millones de trabajadores están en riesgo de pérdida de la audición, inducida por el ruido; y 10 millones de estadounidenses ya la padecen.
- El 44% de los carpinteros y el 48% de los plomeros han sufrido una pérdida de audición.
- A la edad de 25 años, la audición promedio del carpintero es la misma que la de una persona de 50 años de edad, siempre que no haya trabajado en lugares próximos a la presencia de ruidos dañinos.

Se describe aquí, de acuerdo con la misma fuente citada, algunos de los riesgos que comporta la exposición a una fuente ruidosa, en función de la intensidad (medida en decibelios) del ruido emitido. La exposición prolongada a cualquier ruido, por encima de los 90 decibelios (dB, abreviatura de decibelios, en lo sucesivo), puede causar una pérdida gradual de la audición.

De otra parte, no se recomienda exponerse a un ruido de 100 dB, sin protección alguna, durante más de quince minutos. La exposición regular a sonidos de esa misma intensidad (100 dB), aunque sea tan sólo durante un minuto de duración, supone un grave riesgo de pérdida permanente de la audición. En general, se aconseja proteger los oídos ante cualquier sonido por encima de 85 dB.

Se ha medido la intensidad del sonido emitido por algunas de las máquinas-herramientas de uso más frecuente. Dicha intensidad oscila entre la del taladro de martillo (120 dB), de mayor intensidad, y la de la lijadora roto-orbital (92 dB), de menor intensidad. Esto significa que habría que protegerse del sonido emitido por la mayoría de ellas (lijadoras, cepilladoras, cizallas, taladros de mano y cualquiera de los tipos de sierra que se usan).

El ruido muy poco o casi nada tiene que ver con la acción de escuchar. Puede afirmarse que los ruidos están excluidos de la comunicación humana. Más aún, su presencia es casi siempre incompatible con ésta. Además, nuestro organismo tiende a rechazar o evitar —a no prestarle atención— los estímulos que son para él nocivos.

No obstante, la libertad de las personas puede *forzar* al organismo a que *escuche* aquello que no le conviene. Hay muchas personas, lamentablemente, que están conectadas a una poderosa fuente estimular auditiva —eso sí, de tipo musical, por medio de un MP3— durante todas las horas que están despiertas. Algunas también durante el escaso tiempo que conceden al sueño.

Pero ninguna de esas situaciones se compadece con el concepto de escucha empleado en este contexto. La razón principal es porque ni el ruido ni la conexión a una mera fuente estimular cualquiera satisfacen las condiciones necesarias que concurren en la escucha propiamente humana.

Lo que no es escuchar es ya un modo de definir, aunque de forma negativa, lo que sí es escuchar. En opinión de quien esto escribe, parece conveniente describir primero en qué consiste no escuchar. Para este propósito se mostrarán a continuación algunos de los errores en que con mayor frecuencia se incurre, a fin de que el lector pueda evitarlos. Vaya por delante que esos comportamientos son inapropiados para la escucha.

Es posible que las descripciones que siguen a continuación, de lo que no es escuchar, puedan ayudar al lector a entrenarse en ciertas habilidades y destrezas que son

propias de la acción de escuchar y, de este modo, evitarían incurrir en esos mismos errores. Que no se cometan tales errores no significa que ya se haya aprendido a escuchar, pero al menos se está mucho más cerca de lograrlo. A algunos de esos errores se pasa revista en las líneas que siguen.

¿Se puede escuchar y tener prisa?

Con prisa no se puede escuchar. ¿En qué consiste la prisa? Tiene prisa quien está pendiente de realizar otra cosa diferente a la que está realizando, quien está casi siempre en la tarea del *después* y no en la acción que realiza en el *presente*. Se diría que las personas que viven en la prisa nunca están donde físicamente están, porque sus intenciones están en lo siguiente. Allí donde están sus intenciones están ellos.

Escuchar desde el horizonte de la prisa es imposible. Escuchar conlleva el compromiso con lo que la persona a la que se escucha y la atenta vinculación con lo que se está oyendo. La prisa, por el contrario, traslada a la persona que escucha al siguiente escenario que le aguarda. Su preocupación y ocupación no radican en la persona que habla y a la que están en apariencia escuchando. Su persona está donde están sus preocupaciones. Y sus preocupaciones están en otro lugar, en el *después*, en lo que le espera en el siguiente escenario de la próxima acción que se sienten urgidos a acometer.

Tener prisa es como decirle a quien habla: ‘lo que me estás contando no me interesa para nada. Mi atención está en lo próximo que tengo que hacer. Nada me importa de lo que me cuentas. Me estás fastidiando. Me distraes de lo que me importa. Me interesa más lo siguiente que lo de ahora. Prefiero lo que me espera a lo que me cuentas. Me importa más el otro, el siguiente, que lo que tú me dices’.

Es muy improbable que quien escucha con prisa se atreva a formular —con expresiones tan claras como las anteriores— lo que en verdad ocupa su corazón. Pero esas actitudes se cuelan por las rendijas de sus gestos, comportamientos y formas de decir, y, en consecuencia, quien habla se siente preterido e incomprendido. Quien habla experimenta que está siendo *despachado* por quien le escucha, que en absoluto se hace cargo de lo que le está diciendo.

Es grande aquí la pérdida de respeto a la persona que habla. Sería preferible que la persona que escucha le dijese con la mayor sinceridad algo así como lo que sigue: ‘me interesa mucho todo lo tuyo, pero en este instante no dispongo de las necesarias condiciones para oírte con atención. Como lo tuyo me importa, si puedes esperar, nos vemos a otra hora. Me sabe mal escucharte mal. Prefiero escucharte bien en otro momento. Lo que me digas me importa. Por eso mismo, he de buscar el mejor momento para escucharte. Cuando tú me hables, prefiero atender a lo que me digas y sólo a lo que tú me digas. Forma parte del respeto que te debo y me debo...’

El error de la prisa es en la actualidad muy frecuente. Hoy se premia el eficientismo, el rendimiento en los resultados, el cómputo de la velocidad con que se resuelven numerosos problemas en un tiempo mínimo (cfr. Fabra y Doménech, 2005).

De otra parte, son muchas las cosas y conflictos que la persona que escucha está llamada a resolver. De hecho, si no escuchara —se supone que lo hace y lo hace muy bien— no tendría tantos asuntos esperándole. Pero que se premie el utilitarismo pragmático en forma de eficacia, en modo alguno asegura esa supuesta eficacia, sino que más bien la cuestiona o casi la niega. La prisa —en esto de la acción de escuchar, como en otros muchos ámbitos de las relaciones humanas— es mala compañera de viaje de la eficacia.

Escuchar tiene mucho que ver con una cierta parsimonia. Tampoco se trata de premiar la lentitud y ausencia de capacidad de resolver problemas. La parsimonia hay que entenderla aquí como lo que es: el olvido de sí mismo y de las demás actividades que le esperan a quien escucha, para abrirse por entero y atender exclusivamente a quien habla en ese momento.

Esta actitud tiene tanta mayor relevancia cuanto más delicada, compleja y personalizada sea la naturaleza del problema consultado. Cuanto más afecte al yo del hablante, tanto menor ha de ser la prisa con la que hay que procurar escucharle. Desde la antigüedad, Zenón de Elea daba mayor importancia a escuchar que hablar. “La naturaleza —escribió— nos ha dado dos orejas y una sola lengua, a fin de que escuchemos más y hablemos menos”.

Acaso por eso es tan difícil comprender al otro. Para comprenderle es preciso renunciar a la vanidad del yo hablante y lanzar al fondo —a su fondo— la sonda de la escucha. Sólo así podemos hacernos cargo —cargar— de lo que al otro le pasa. Es posible que el modo en que el otro lo expresa sea un tanto alambicado —gestos, silencios, desaprobaciones y amargas críticas—, pero quien bien escucha debiera ir pertrechado con todos los recursos disponibles.

Se comprende al otro cuando se está dispuesto a aprender de él. Como escribió la madre Teresa de Calcuta, “estar con alguien, escucharle sin mirar el reloj y sin esperar resultados nos enseña algo sobre el amor”. También aquí, “la paciencia todo lo alcanza”, quizás porque ella misma es ya una explícita manifestación de afecto.

No mirar el reloj, no *repasar* lo mucho que nos aguarda en la agenda, no tener prisa y considerar que lo que estamos haciendo —escuchar— es lo único importante que haremos en nuestra vida, mientras esa persona esté allí presente, es una buena manifestación de que en nosotros “es el amor que se hace tiempo”, expresión con que Von Balthasar definía la paciencia.

Sin esa larga paciencia no se está preparado del todo para la escucha. La prisa denota que *nuestro tiempo* —la actividad a la que lo destinamos— es mejor valorado que la persona que habla. Nuestro tiempo es más importante que su ser. Tal vez por eso consideramos ese encuentro como una pérdida y no como una ganancia. Pero quien gana en realidad la partida es la prisa, a la que de una u otra forma se somete nuestra subjetividad y la ajena, sin que nadie se beneficie de ello.

Un hecho que suele molestar bastante a los azacanados profesores universitarios son las interrupciones de los alumnos, que ni siquiera han tenido la delicadeza de concertar una hora para su entrevista. En esto deberíamos aprender de la experiencia que nos refiere Romano Guardini en su autobiografía, a quien probablemente también le molestaban esas interrupciones. “Aprendí poco a poco —escribe— a comprender, a no aplicar una idea preconcebida, a acoger a la persona partiendo de ella misma, que siempre es algo único. Cuando se hace así la palabra que clarifica y orienta surge a menudo por sí sola, espontáneamente, en el propio curso de la conversación”.

¡Cuánta desconfianza e incomprensión ha generado la prisa! ¡Cuántos sufrimientos y conflictos, también! Si la persona experimenta que su asunto ha sido despachado sin sopesar todas las circunstancias, es posible que se sienta manipulada y maltratada. Si los problemas de su yo interesan menos a quien debiera escucharle, es porque le interesan más otros problemas y otras personas.

Quien es escuchado con prisa llega muchas veces a la siguiente conclusión, con independencia de que sea verdadera o errónea: ‘En el fondo —se pregunta—, ¿qué es lo que me ha dicho? Pues, sencillamente, que lo tuyo no me interesa, porque no tiene importancia alguna. Deja de hablar para que otro ocupe tu lugar. ¡Quítate tú para poner a otro!’

Así es como muere la confianza. Pero si ya no hay confianza, ¿recurrirá a esa persona tan ocupada y poco comprensiva la próxima vez que tenga un problema? ¿Para qué? ¿Para que minimice y desprecie sus preocupaciones? ¿Para que lo *despache* sin haber tenido, propiamente, con ella despacho alguno?

Dejarse llevar por el impulso de la necesidad intempestiva de la acción no parece que sea muy compatible con la escucha. Si ese impulso no se inhibe, no podrá comparecer la comprensión del otro; sencillamente, porque se está demostrando con los hechos que el otro importa menos que las acciones de quien escucha o debiera escuchar. Estar disponibles es aquí sinónimo de superar el impulso a la actividad, también a la actividad de hablar, y de remitirnos a la propia experiencia personal.

La escucha se dificulta por los propios conflictos interiores, prejuicios y emociones que acaban por edulcorar y formatear lo escuchado, imponiéndole un particular sesgo a lo que significa.

No se escucha como se debiera, cuando los límites entre las personas no están bien definidos, cuando una de ellas trata de imponerse a la otra, cuando no se acogen las diferencias que distinguen a los hablantes, cuando no se percibe a quien habla con su completa y total autonomía de persona. El encapsulamiento de lo que se oye, según la propia codificación de los significados, excluye al otro del diálogo y del encuentro e impide la actitud de apertura hacia el conocimiento de lo ajeno.

Si la conversación se transforma en discusión agresiva, entonces es que el diálogo entre los hablantes ha muerto. No se escucha cuando quien ha de oír se encuentra atascado emocionalmente en su hermético mundo subjetivo o adopta la actitud de aislamiento de la persona independiente, para quien el otro es el totalmente otro y distinto de sí.

Si no hay prisa, hay más posibilidades de que la escucha sea efectiva. Hay escucha, cuando una persona comparece delante de otra para decirle: ‘Estoy aquí, con el silencio y la palabra, y dispongo de todo el tiempo necesario, porque para mí todo lo tuyo es ahora lo único importante’. Los vínculos de que tanta necesidad tienen las personas emergen con espontaneidad cuando dos espacios subjetivos acortan entre sí las distancias que las separan y hace eclosión la sintonía entre ellos.

La persona será tanto más autónoma, segura de sí misma e independiente cuanto más densa sea la red de vínculos —de compromisos— de que forma parte. Esa seguridad es desde luego prestada, por cuanto está fundada en lo que de verdad le sostiene: las relaciones humanas profundas y limpias en que el propio ser se auto-comprende.

La comunicación formal estereotipada

La comunicación formal o, mejor dicho, formalizada excluye la acción de escuchar. Lo *formal* encasilla la realidad en un etiquetado mental previo al que luego aquella se trata de ajustar.

Ajustar la realidad a una formalidad —la que fuere— es, en cierto modo, violentarla, transfigurarla, no respetar su propia forma, someterla, hacerla cautiva en la desfiguración de la *forma* que, artificialmente, le ha sido impuesta.

En la comunicación formal las personas no pueden encontrarse. Las personas han sido sustituidas aquí por sus roles, por los roles que cada persona representa. En este tipo de comunicación a lo máximo que se puede aspirar es a que se dé un contacto epidérmico y tangencial entre los roles de una y otra personas que, en apariencia, dialogan.

La mayoría de las conversaciones de cada día están formateadas según este modelo. Esto es lo que suele suceder, por ejemplo, entre el periodista y la persona a la que entrevista, el político y el ciudadano, el funcionario y el administrado, el aparcacoches y el propietario del vehículo. Pero entre ellos no se produce encuentro alguno. Sus respectivas personas quedan al margen de la relación que entre ellos establecen.

El propio *yo* y la misma condición humana de cada uno de ellos ha sido excluido de la relación. Al mismo tiempo que mutuamente se califica al otro de molesto, tedioso e inoportuno.

La comunicación formal no satisface las necesarias condiciones que el diálogo exige. Por eso, no es un diálogo, no es una comunicación dialógica. En todo caso será tal vez la mera información o apropiación de un mensaje del otro. Pero su significado esencial ha perdido la frescura y espontaneidad que le caracteriza, y es ahora apenas un rehén de la *forma* en que se le ha percibido. En una palabra, la comunicación formal está construida con prejuicios, sesgos y estereotipias, en cuya tupida red queda aprisionado y deformado el significado de lo que se ha comunicado.

En la comunicación formal la escucha ha muerto y el sentido de lo que ella encierra es apenas una formalidad más, cautiva en las formalidades a que fue sometida por quien tendría que haber escuchado, sobre todo, al hablante. La comunicación formal es la negación frontal de la acción de escuchar.

El prejuicio es, qué duda cabe, uno de sus principales ingredientes. Como su propio nombre indica, el *pre-juicio* es la acción de *pre-juzgar* algo que todavía no se conoce, por lo que resulta imposible que pueda ser juzgado. Sin embargo, el *juicio* se lleva a cabo aquí con todas y cada una de sus consecuencias. Pero el juicio así realizado parte de un *pre* diverso, distinto y anterior al conocimiento de la cosa juzgada. El prejuicio deforma al otro y condena a quienes abusan de él a la ignorancia dogmática.

El prejuicio hace injusto a quien así se conduce. Porque como tal juez queda él mismo juzgado por la cosa juzgada. Pero si la cosa juzgada ha sido injustamente juzgada, si no se ha respetado su naturaleza, si el juicio dictado la traiciona, si se conforma con sólo la apariencia del *pre-juicio*, resulta obvia la injusticia realizada. Pero como el juicio injusto ha de pertenecer a alguna persona juzgadora —el juez—, la misma persona que prejuzga queda ella misma juzgada como injusta.

Un juez injusto es el que dicta sentencias injustas; el que no se ajusta a la naturaleza de los hechos y de la ley; el que prejuzga la cosa que ha de ser juzgada y sustituye —por el prejuicio— el juicio, puesto en razón, al que debería llegar.

Cuando aquí se habla de *juez* se está aludiendo a cualquier ciudadano que, inevitable y espontáneamente, juzga acerca de los demás y de la entera realidad social de la que forma parte.

Sesgos, prejuicios y multiculturalismo

Cuanto mayor sea la diversidad de los ciudadanos de un país, tanto más fácil les resultará incurrir en los prejuicios. El multiculturalismo de los ciudadanos, en la actual internacionalización de la sociedad española, nos hace a todos más proclives a la mutua incomprensión y a incrementar la frecuencia de uso de ciertos prejuicios, sesgos y estereotipias en las relaciones entre nosotros.

Si no se hacen estallar estos errores es imposible que nos escuchemos unos a otros y, en consecuencia, no podremos entendernos entre nosotros: se habrá roto el diálogo social.

De seguir con estas estereotipias, es posible que pronto los vascos no se entiendan con los madrileños; ni los madrileños con los catalanes; y que los catalanes desprecien a los andaluces y así sucesivamente.

El *pre-juicio* emerge allí donde se sustituye a la persona por su comunidad de origen o, mejor aún, por la imagen estereotipada de que se dispone —en la comunicación formalizada— respecto de su comunidad de origen.

Pero una cosa es la comunidad y otra muy distinta la imagen estereotipada que de ella se tiene, como una cosa es la persona y otra la comunidad de pertenencia.

La persona —cualquiera que ella sea— no cabe en ninguna imagen estereotipada ni en comunicación formal alguna. La comunidad y la comunicación formal constituyen el todo; la persona, la parte. La parte no puede sustituir ni ser sustituida por el todo. Especialmente, si el todo —como sucede en este caso— es algo abstracto y la persona un ser singular, único e irreplicable.

Al mismo tiempo, el nuevo crisol de la diversidad en que habitamos se ha globalizado en su multiculturalidad, configurando una emergente complejidad de relaciones humanas que sólo ha tenido un cierto parangón en otras lejanas etapas de la historia española. Es preciso tratar de entenderse hoy con rumanos, checos, rusos, ucranianos, serbios, polacos, croatas, filipinos, asiáticos, marroquíes, subsaharianos, etc.; además de los cientos de miles de iberoamericanos con los que sin duda alguna tenemos una mayor afinidad, pero no una completa identidad.

Este multiculturalismo bloquea e impide el diálogo, de forma aún más lacerante, cuando entre los diversos países permanecen los antiguos conflictos.

A lo que parece, aquí de muy poco sirven las técnicas y procedimientos para aprender a escuchar. Esto demuestra que la clave del problema no está en la tecnología sino en las actitudes humanas. La acción de escuchar es una actitud que emerge de forma espontánea en aquellos contextos en que a cada persona se le acepta incondicionalmente como es. Por aquí sí que se llegaría a las soluciones de los conflictos, sobre todo si se decidieran a escucharse unos a otros.

Sirva de ejemplo la breve historia tomada de la prensa dominical (Nubiola, 2003). “John Wallach, un corresponsal del grupo Hearst en el Oriente Medio, fundó a principios de los 90 la organización *Seeds of Peace* (“Semillas de paz”) para enseñar a jóvenes de países en guerra —en particular, a judíos, palestinos y jordanos— a escucharse unos a otros mediante campamentos de verano en los bosques de Maine, Estados Unidos.

‘Cuando tú escuchas efectivamente lo que tus enemigos están diciendo, puedes comenzar a comprenderlos y a tener empatía con ellos. Se necesita ir más allá del sentimiento de que tú exclusivamente eres la víctima: nadie tiene el monopolio del sufrimiento. Cuando ambos lados captan que los dos son víctimas, puede cortarse el ciclo de violencia’.

Wallach estaba persuadido —y me parece que daba de lleno en la clave— de que escuchar a la persona del otro lado es el primer paso para una paz duradera. En los casi cinco años que han pasado desde el fallecimiento de Wallach, la situación en Oriente Medio se ha deteriorado notablemente y el futuro de *Seed of Peace* resulta cada día más incierto.

En el pasado verano, las autoridades palestinas no permitieron que los jóvenes palestinos acudieran a Estados Unidos a convivir con judíos. Quizás eran conscientes del poder destructor del odio y, al contrario, de la formidable capacidad que tienen los lazos de afecto que crean el escucharse y el convivir unos con otros”.

¿Por qué resulta tan difícil comunicarse con otras personas? Con independencia del muro de la diversidad de lenguas que se interpone entre nosotros, la razón principal tal vez resida en que nos cuesta mucho escuchar.

“Comparar la situación de nuestro país con la de Oriente Medio —prosigue el autor citado— puede parecer una exageración fuera de lugar, pero si uno se asoma desinteresadamente a la vida pública, al Congreso de los Diputados, Parlamentos y Ayuntamientos o incluso a los medios de comunicación, comprueba con estupor cómo muy a menudo nuestros representantes no quieren realmente escucharse unos a otros, sino que van a combatir, a pelearse como si la acción política fuera —dando la vuelta a la expresión de Von Clausewitz— la continuación de la guerra por otros medios. La diversidad partidista no puede entenderse como la terrible división de unos bandos contendientes en una guerra sin cuartel, sino como consecuencia de la pluralidad de formas de entender la organización de la vida pública que es siempre enriquecedora.

Sin embargo, para aprender a escuchar no hay que esperar a estar en el parlamento o a ser un directivo de empresa. La actitud de escuchar a los demás comienza en el ámbito personal y familiar, y atraviesa todos los niveles de la acción humana.

A veces la comunicación se cuarteja mediante silencios que parecen de plomo. En casi todas las familias o en muchas empresas hay personas que durante muchos años *no se hablan*, aunque sean hermanos, vivan en la misma escalera, trabajen en un mismo departamento o tengan intereses afines.

Independientemente de las circunstancias concretas que en cada caso hayan originado esa lamentable situación —una herencia, una rivalidad—, la manera más efectiva de entendernos es advertir que se ha abierto la disposición a escucharse y a aprender uno de otro. Sólo escucha quien está dispuesto a cambiar, quien está dispuesto a rectificar; quien está dispuesto a pedir perdón, a decir ‘me he equivocado’. Como ha escrito Bollnow, “para poder escuchar hay que renunciar a la seguridad de la propia opinión y ponerse en duda uno mismo sin ningún reparo”.

Los sesgos, prejuicios y estereotipias configuran aquí una empalizada insalvable que impide y obstaculiza cualquier posibilidad de encuentro entre nosotros. Sesgos, prejuicios y estereotipias constituyen una poderosa instancia mediática —una fortaleza aislacionista—, supuestamente objetivadora, que se interpone entre el que habla y el que escucha. Pero esta interposición no debiera considerarse como periférica al contenido de lo dicho, sino que se torna sutilmente invasora al penetrar en el discurso y modificarlo por completo.

El nuevo discurso así configurado no muestra la paridad, simetría y armonía de los hablantes, sino la *omnipotencia* sojuzgadora sea en quienes hablan o sea en quienes deberían escuchar.

El nuevo discurso se adapta sobre todo a lo que llamamos el *recipiente*: la persona que lo acoge desde la retícula de sus propios sesgos, prejuicios y estereotipias. De aquí que lo dicho por el otro sea percibido no como tal sino *sub specie recipiente*, alterándose su nuclear significado.

En el contexto de una comunicación así, es fácil —demasiado fácil, tal vez— introducir todo cuanto oímos al otro —sin escucharle— en el propio *recipiente* donde anidan esos sesgos, prejuicios y estereotipias.

Los iconos de nuestras representaciones mentales acaban por sustituir primero, y luego por eliminar a las personas de carne y hueso con las que intercambiamos esas informaciones —o deberíamos hacerlo— en tanto que hablantes.

De aquí que el discurso de la otra persona queda formateado, formalizado y transformado de acuerdo con los prejuicios, sesgos y estereotipias que configuran el constructo mental —la *forma* mental— que sirvió de punto de partida a quien escucha.

Acaso lo peor de todo esto es la ignorancia acerca de lo que nos pasa. Una ignorancia difícil de erradicar porque no somos conscientes de ella, además de por haber prescindido de la acción de escuchar y por ignorar también —en tantas ocasiones— el contenido de lo que se está hablando y la persona a quien se está oyendo.

La comunicación no comprometida

Escuchar supone, entre otras muchas cosas, la aceptación de un compromiso. Escuchar es comprometerse. Quien escucha se hace cargo y, por tanto, carga con el contenido de lo que escucha. Pero no sólo esto, sino que en cierto sentido se siente interpelado también por la persona a la que escucha.

En el ámbito de la psiquiatría y de la psicoterapia, el experto carga con la persona y la variada constelación que arrastra: un largo rosario hecho con sus dudas, temores, incertidumbres, ansiedades y sufrimientos.

Se dice, con toda razón, que estas profesiones son especialmente comprometidas y que son muchos los profesionales que en este ámbito están quemados, que sufren el *burnt-out*, como consecuencia de la exposición y el compromiso que adquieren con lo que les sucede a sus pacientes.

El compromiso en la escucha no siempre ha de ir acompañado de esta constelación negativa. Todo depende de lo que se escuche. Si quien habla transmite contenidos positivos, la alegría surgirá en quien escucha. Esa alegría es una patente manifestación del compromiso adquirido entre quien escucha y el hablante. Es señal cierta de que el contenido de esa información se ha compartido entre ellos.

Si el contenido transmitido fue positivo y la alegría no se manifiesta, entonces habrá que inferir que aquella persona no ha escuchado. Y no ha escuchado, porque es evidente que no ha compartido la alegría manifestada en el contenido de lo expresado por la otra persona. Es posible, por ejemplo, que la envidia del bien ajeno haya suscitado en quien escucha el sentimiento contrario a la alegría. Pero en ese caso, su acción de escuchar ha sido muy imperfecta.

En efecto, esa persona ha escuchado, pues de lo contrario no sentiría el aguijón de la tristeza envidiosa. Pero, al mismo tiempo, no ha escuchado como debía, sino que en lugar de escuchar —estar pendiente del otro, con olvido de sí misma— ha estado mucho más pendiente de sí misma —de su propio yo— que de la persona que hablaba.

Esto demuestra que escuchar es un riesgo; que el *yo* de quien escucha es arrastrado e impregnado por lo que oye; que lo dicho por el otro obviamente le afecta; que los afectos experimentados por la persona que habla no le son indiferentes.

No parece que sea fácil establecer una justa y prudente independencia entre lo que se escucha y la propia intimidad. Si la persona no se comprometiera con lo que oye, el contenido no le afectaría; pero, en ese caso, tampoco habría puesto el esfuerzo necesario que exige la acción de escuchar.

He aquí uno de los más intrincados problemas que afectan a la psicoterapia. Sin duda alguna, el psicoterapeuta ha de comprometerse personalmente con lo que dice el paciente. Pero, al mismo tiempo que resulta alcanzado y comprometido con lo que oye, ha de saber poner a buen recaudo su propia independencia, de forma que el discurso del otro no le neutralice por completo a través de la conmoción empática sufrida.

El terapeuta ha de encontrar ese difícil punto de equilibrio entre lo que oye y lo que piensa, entre la compasión y la reflexión, entre la cabeza y el corazón. El compromiso con el otro es, desde luego, una condición necesaria, pero no suficiente en el quehacer terapéutico. La reflexión y apelación a la razón —y el relativo distanciamiento del otro que eso conlleva— es, asimismo, otra condición necesaria y, sin embargo, también insuficiente. La solución radica en llegar a una compleja síntesis en virtud de la cual, y sin renunciar al propio saber, se asumen los sentimientos del otro sin confundirse con él.

Si el terapeuta no se comprometiera con lo que escucha, su misma acción psicoterapéutica se empobrecería, porque estaría sordo a las llamadas de atención y al cuidado del otro. Pero si sólo se comprometiera con la dimensión afectiva del problema del otro, se quedaría ciego para ayudarlo a conducirse hacia donde debe. Se trata de comparecer en su presencia con la vista y los oídos expeditos, de forma que comprometiendo ambos en la terapia, el otro se sienta comprendido y ayudado para tomar las decisiones pertinentes que encaminen su comportamiento hacia la salud.

La ausencia de sintonía en la vida del diálogo

Una condición imprescindible para que haya diálogo es la sincronía entre los hablantes. El diálogo está transido también por la temporalidad. Hay un tiempo para hablar y un tiempo para escuchar; y tan importante es el uno como el otro. Hay sincronía entre los hablantes durante el diálogo cuando se respeta el tiempo de quien habla; cuando no se le interrumpe en lo que está tratando de explicar; cuando no se le deja de escuchar cualesquiera que fueren los estímulos distractores que del medio nos llegan.

Pero es necesario también que quien escucha tenga ocasión de decir lo que piensa; de preguntar acerca de algún contenido que no le quedó claro; de reformular el problema tal y como él lo entendió para comprobar así su coincidencia o no con el otro.

La *alternancia* es condición necesaria para el diálogo. El diálogo es siempre cosa de dos; y los dos son hablantes y oidores que recíprocamente se escuchan. Es preciso, por eso, saber respetar y/o tomar el turno de la palabra en la estructura del diálogo.

Se escucha al otro cuando ambos están sincronizados en el texto que salta de uno a otro. Se escucha al otro cuando la sincronía entre ellos se vitaliza, se hace vida que une a ambos y fundamenta la coparticipación que hay entre ellos. Dialogar es compartir. Pero para compartir hay que estar unidos. Una unión que exige la coexistencia en la unidad e identidad del espacio y del tiempo entre quienes dialogan.

Puede acontecer que ambas personas hablen mucho, pero desde lugares y tiempos diversos. En esas circunstancias el diálogo será imposible. El diálogo no llegará a establecerse porque ni el que habla ni el que escucha están en la misma onda. Es preciso, pues, transmitir y captar la onda en la misma frecuencia. Esa es precisamente la sintonía empática, condición de cualquier posible diálogo.

Compartir el espacio y el tiempo entre los hablantes supone estar referido exclusivamente al otro, comprometer la atención en sólo lo que se dice y a quien se dice o en qué dice y quién lo dice. Si fuera posible, ningún otro estímulo, pensamiento, recuerdo, imagen o sentimiento debería interrumpir la acción de hablar o escuchar de los hablantes. En ese caso sí que podría afirmarse que el diálogo es perfecto.

Pero no hay diálogo —porque no se dan las condiciones de posibilidad— cuando quien ha de escuchar está en otra cosa. Es lo que suele ocurrir en el contexto de

la pareja. La mujer habla a su marido desde la cocina. El marido permanece en la sala de estar, observando algo en la televisión. Los estímulos a los que cada uno de ellos se ha entregado obstruyen, sofocan e imposibilitan la comunicación.

Una comunicación así en lugar de unirles, les distancia y separa. Al proceder de esta forma —sin compartir siquiera el tiempo y el espacio— es más probable que surja entre ellos el desencuentro. Pero un diálogo que sólo es útil para el desencuentro, entre las personas que supuestamente están en él implicadas, no debería ser denominado con este término.

De la aplicación de la *normativa vigente* y las soluciones prefabricadas

Otro error que incapacita para escuchar es acoger el discurso y los problemas del otro teniendo como único referente, como telón de fondo, sólo los criterios, normas y reglamentos que regulan o debieran regular su comportamiento.

La aplicación de sólo la normativa vigente excluye la acción de escuchar, porque la información que nos llega en realidad no nos llega tal cual ella es. Lo que nos llega sufre una transformación —por estar mediada por la comparación del relato con el código normativo que debería regularlo— por lo que se juzga y no se escucha.

Juzgar lo que se oye ocupa aquí la primera etapa del proceso de acogida y, por eso mismo, lo comunicado no se acoge aunque sí se juzgue. Pero lo más probable es que ese juicio lo haya hecho quien escucha, antes de que el hablante acabe, e incluso con una despiadada dureza.

Si quien escucha sólo sabe ofrecer a quien habla la ficticia solución de volver a comparar su conducta con el código normativo, además de no escucharle en absoluto, tampoco le está ofreciendo solución alguna.

Está contribuyendo más bien a recargar su conciencia —eso sí—, pero sin abrirla al encuentro de nuevas soluciones. Si no le aplica el bálsamo de la comprensión que es necesario para que esa persona se perdona a sí misma, por lo que ha hecho o dejado de hacer, está dejando de tomar el *peso* del otro como si fuera propio, a fin de compartir con él —y aliviar en él— las funestas consecuencias de ese *peso* insoportable. El juez aplica la ley, pero ni comprende, ni alivia, ni comparte el peso con la persona juzgada.

Este modo de proceder es mucho más frecuente de lo que se piensa. Pondré un ejemplo que es la antítesis de lo que suele ocurrir, pues la mayoría de los sacerdotes tratan de comprender a sus penitentes.

Supongamos que una persona va a confesarse. Si ha optado por esa decisión es porque es consciente de haber infringido un mandamiento de la Ley de Dios, lo que se manifiesta en su conciencia como pecado. Si el sacerdote no escucha —es decir, si no toma el pecado y el dolor del penitente como si fueran propios—, estaría representando de forma ruin y tergiversada a la persona de Jesucristo, que es a quien tienen que representar en el sacramento de la confesión. Un sacerdote que se comportase así estaría representando a un Juez que sólo recordase o leyera al acusado la ley (normativa vigente), ley que ese cristiano ya conoce, pues de lo contrario no estaría allí presente.

Los ejemplos podrían multiplicarse en otros muchos escenarios (familiar, académico, empresarial, policial, etc.) y acaso con más fortuna que el que se acaba de citar.

Los padres que recuerdan a sus hijos, una y otra vez, la normativa familiar, son malos escuchadores. De ordinario, además de recordar la normativa vigente, acuden a

soluciones prefabricadas del recetario consensuado y vigente en el imaginario colectivo. Apelar, por ejemplo, a una *falta de voluntad* en el hijo, como justificación de su pobre rendimiento escolar, es hacer uso de un mero tópico —una atribución gratuita y sin fundamento, la mayoría de las veces— que sólo con esfuerzo puede derivarse del deber de estudiar. Pero, como no se ha escuchado al hijo y no se ha identificado la causa del problema, es muy probable que no constituya aportación alguna a la solución del problema.

En ocasiones, se experimenta la necesidad de explorar en ese padre qué es lo que sabe, por ejemplo, de psicología de la voluntad. Dan ganas de espetarle: “¿Me permite usted que le haga algunas preguntas a propósito de la psicología de la voluntad? ¿Cómo sabe que lo que sucede a su hijo se debe a una *falta de voluntad*? ¿Ha empleado usted algún procedimiento para evaluar su voluntad? ¿Sabe usted de alguna estrategia para fortalecer y hacer crecer la voluntad?”

La exclusiva aplicación de la normativa y la solución formalizada que a aquella sigue no ayudarán al hijo, porque lo que sí experimenta el hijo es que *‘así no me siento comprendido’*.

Además, no hay normativa alguna que no esté matizada por atenuantes, eximentes, agravantes, etc. (circunstancias que aquí se ignoran, porque no se supo escuchar). De otra parte, las soluciones que se propongan, para que sean eficaces, han de ceñirse a la singularidad de la persona y de sus circunstancias (que también se ignoran por el padre que no sabe escuchar el relato de su hijo).

Como acabamos de observar, la mera aplicación o recuerdo de la normativa vigente entraña una formalización supuestamente objetivadora, además de descontextualizada y despersonalizada respecto del contenido comunicado, que no se compadece —por esa incapacidad de escuchar— con la realidad y singularidad de la persona. Acontece lo mismo con la aplicación de soluciones estereotipadas que tampoco se ajustan con la finura necesaria al problema que en concreto se trata de resolver.

La incapacidad para el asombro

Si cada persona es única e irrepetible, si cada intimidad es un universo recóndito y creativo, su libre apertura a la mirada respetuosa del otro debiera en él suscitar la experiencia del asombro. Asombrarse ante lo que los otros cuentan va unido a la atención que toda escucha precisa. Suprimir el asombro y habréis acabado con la posibilidad de comprender lo que a la otra persona le acontece.

El asombro se extingue cuando quien habla es considerado como un caso más, como apenas un dato sin importancia, como la formalidad que es menester despachar. Pero estas formas de encuentro con el otro son siempre un desencuentro. Porque el otro ha sido reificado, transformado en cosa, en mero objeto sometido a un trámite cualquiera. Y, en efecto, si el otro es una cosa sucederá con él lo que acaece con las cosas. Las cosas son más o menos iguales y homogéneas que ni sienten, ni padecen, ni están dotadas de libertad, creatividad, afecto e inteligencia. La exposición reiterada a ellas durante un cierto tiempo puede suscitar el aburrimiento en quien las observa.

El aburrimiento surge cuando se percibe una y otra vez lo que no es interesante. Pero no hay persona que no sea interesante. De aquí que lo habitual sea escuchar a cualquier persona con un cierto asombro. Tanto más será ese asombro si se considera, además, que esa persona está abriendo su intimidad a quien le escucha, por la sencilla razón de que así lo ha decidido. Ese momento —en tanto que es nuevo para quien habla como para quien escucha— está envuelto de un halo de asombro. Es, por consiguiente,

un momento estelar, histórico e irreplicable, que jamás se volverá a dar en la vida de uno y otro.

El asombro se extingue o en modo alguno comparece cuando se escucha al otro desde la actitud de quien hace de ese encuentro algo rutinario. La *rutinización* —si se puede hablar así, con un término tomado de Max Weber— de la vida e intimidad del otro es la antítesis del asombro. Lo rutinario se nos ofrece con la pesada y monótona connaturalidad de lo ya sabido, de lo que se conoce como acabará, por lo que confiere un cierto automatismo mecánico al comportamiento de quien escucha.

Lo que tiene de original no es siempre el texto ni el contexto de lo que se habla. La originalidad viene de la persona que habla. Ella es el pretexto para volver a asombrarse, una vez más, a pesar de que haya contado esa misma historia en muchas ocasiones. La persona es el pretexto para que todo texto y en cualquier contexto en que lo afirme cause el asombro en la persona que le escucha.

Así debiera suceder con las conversaciones entre marido y mujer, padres e hijos, profesores y alumnos, médicos y enfermos, empresarios y empleados. Porque lo común a todas esas situaciones son las personas que hablan; y las personas cambian —también en su modo de hablar, aún cuando sólo sea en un pequeño matiz. De acuerdo con la experiencia común nada tiene de particular, por ejemplo, que la reiteración de incluso el mismo relato de un cónyuge ante el otro —que se lo ha oído en muchas ocasiones—, suscite en éste último innovadoras resonancias y nuevos significados, que acaban por despertar su ternura y asombro.

La rigidez

La rigidez se opone a la apertura del otro, condición necesaria para la acción de escuchar. La persona rígida adapta el contenido de lo que oye al continente, a su rígida y cristalizada estructura mental. En realidad, está impedida para escuchar, porque cuanto oye es transformado —y, probablemente, tergiversado— al tratar de encontrar acomodo en su estructura mental.

Esta forma de aproximación a lo que sucede en el otro, a lo que habita en su intimidad es del todo ajena al respeto que es debido a la realidad. Las leyes mentales por las que se rige la persona rígida, así como la normativa con la que compara lo que oye, han de tener cierta pretensión de universalidad y son, desde luego, abstractas. De lo contrario, no serían tales leyes.

Pero sucede que la persona a la que hay que escuchar es un sujeto singular. De aquí, que una ley universal y abstracta tenga que calificar a una persona singular y a un hecho concreto. Lo abstracto tiene que calificar lo concreto. Lo universal a lo singular. La particular estructura mental de la rigidez ha de juzgar a la diversidad irreplicable de las personas y acontecimientos humanos. Esta conciliación es extraordinariamente complicada y casi siempre imperfecta, muy imperfecta.

Pero si no se escucha, no se está en situación de poder juzgar; porque el contenido que hay que juzgar se ha acogido de forma incompleta y se ha tergiversado al acomodarlo a la peculiar y rígida estructura mental de quien apenas pudo escuchar, de tan ocupado como estaba con la vigencia de su estrecho mapa cognitivo.

He aquí otro ejemplo frecuente de lo que no es escuchar. Escuchar es volver a las cosas mismas, al núcleo de la identidad personal de quien habla, sin establecer inicialmente comparación alguna con la normativa vigente. Es preciso distanciarse de esta última u omitirla —aunque sólo sea durante el tiempo de escucha—, a fin de poder hacerse cargo de lo que se oye y de *cargar* con la persona que habla.

La comparación con la normativa y criteriología vendrá después, en una segunda fase, una vez que se está en la convicción de que lo afirmado por el otro se ha comprendido en su totalidad o al menos se ha intentado comprender. Si no se entiende lo que ha dicho, le ha sucedido o ha experimentado es que todavía no se ha acogido como debiera su palabra.

En ese caso, antes de apelar a la normativa que mide los hechos que se han oído —pero no comprendido—, hay que continuar escuchando. Lo más prudente es seguir preguntando, hasta hacerse cargo de los contenidos comunicados y de la persona que los comunica.

Sólo si se escucha, sólo si se actúa así, estaremos en condiciones de entender también qué atenuantes, eximentes, agravantes y circunstancias especiales pueden haber condicionado esos sucesos, pensamientos, afectos y comportamientos. De lo contrario, quien dice haber escuchado no se hará cargo de la situación, y el consejo que sugiera tiene cierta probabilidad de ser erróneo.

Consideremos, a modo de ejemplo, el caso de un tutor rígido que, además, no se ha preparado el despacho que va a tener con un alumno. Lo más probable es que la propia rigidez del tutor se interponga entre el alumno tutorizado y él, de manera que no se produzca el necesario encuentro personal entre ellos. De aquí que la eficacia de tal tutoría pueda ser considerada, en la práctica, como nula.

La acción tutorial es, antes que cualquier otra cosa, escucha activa, olvido de sí y de las normativas vigentes, encuentro interpersonal único e irrepetible con el otro y, por eso, innovación y espontaneidad no mediada por la rigidez de la mente del tutor.

En la acción tutorial ha de haber una relativa identificación entre el hablante y el que escucha; una relativa coparticipación y asunción de sus problemas como si fueran propios. El tutor ha de cargar con los problemas y la persona del alumno tutorizado, que es lo que, en definitiva, alivia a éste y le estimula y dota de nuevas energías para continuar tras la conquista de su proyecto biográfico.

La rigidez mental es incompatible con las funciones que han de realizar los tutores. Y lo mismo cabe afirmar de una charla de acompañamiento personal, de dirección u orientación personal, de un despacho entre el jefe de la empresa y el del departamento de personal, etc. En estos y otros contextos análogos, la plasticidad y adaptabilidad que exige la escucha se opone frontalmente a la rigidez. Conviene no olvidar que en la mayoría de esas funciones y contextos el noventa por ciento de la eficacia obtenida depende de la acción de escuchar. Todo lo que no sea escuchar sirve aquí para muy poco.

El desencuentro

El desencuentro emerge, cuando una de las personas no toca fondo en la relación y se queda en la epidermis, más concretamente, en su propia epidermis, sin posibilidad de alcanzar al otro o/y hacerse cargo de lo que en realidad le sucede.

En el desencuentro no se comparte nada, sencillamente porque no se puede compartir, porque falta el ámbito en que ambas personas coinciden, porque cada una de ellas está en otro lugar bien diferente, y ajena por completo a la persona que habla.

Es posible que ambas se anden buscando pero, si no logran encontrarse, la escucha de quien habla será imposible. Es posible que una de ellas —de ordinario, el que no escucha— se sienta satisfecho con lo que hace porque cree que ha cumplido exactamente con su función, sin apenas excederse en ninguna dirección.

Pero la escucha, cualquier acción de escuchar, comporta casi siempre un cierto exceso. Escuchar al otro conlleva un cierto excederse e ir más allá de las regladas funciones que se desempeñan. Ninguna normativa exige, en la práctica, el desvelo que tintinea en la escucha del otro, en el compromiso de la entera persona que la auténtica escucha exige, al que ya se ha aludido con anterioridad.

Los funcionarios o mejor el *funcionariado* ha sido y continúa siendo objeto de muchas críticas y tal vez algunas de ellas muy bien fundadas. Pero ni todos los funcionarios son iguales ni todos ellos se identifican en su forma de comportarse.

En muchas de esas críticas amargas y descalificadoras se percibe, además, el regusto de la envidia, la acritud de unos críticos a quienes tal vez les hubiera gustado alcanzar la seguridad profesional del funcionario, de que ellos carecen. Es decir, hay en quienes critican una cierta implicación subjetiva cercana a la amargura, el resentimiento y la estulticia, lo que sin duda resta objetividad y veracidad a lo que afirman, siendo su alcance muy limitado.

Pero más allá y con independencia de estos tópicos, el hecho es que en las relaciones entre el usuario o ciudadano y el funcionario se da más el desencuentro que el encuentro. Las actitudes en ambos tampoco son las apropiadas. El primero, porque sólo es consciente de sus derechos y suele ir cargado, además, de prejuicios que le indisponen para la relación con el otro. El segundo, porque con demasiada facilidad se escuda, buscando el amparo del rol de funcionario, que todo lo salva, justifica y protege.

El funcionario considera que está puesto allí para cumplir una función y, en cumpliéndola, le importa muy poco la persona que habla y el contenido de lo hablado. Acaso por esto no es infrecuente que el funcionario se perciba a sí mismo como un servidor del Estado cumplidor y disciplinado, con independencia de que haya escuchado o no a las personas a las que ha de servir. Pero, en realidad, no ha cumplido con su oficio de persona, que es un presupuesto anterior y mucho más exigente y digno que la función por él realizada.

Una persona así no ha cumplido con su función, sencillamente porque no ha escuchado a quienes tenía el deber de escuchar. Y no las ha escuchado porque no se ha encontrado con ellas. Es una lástima que a algunas personas les importe más cumplir como funcionarios que encontrar el sentido que tiene el trabajo que realizan, sentido que sólo se alcanza a través de la acción de escuchar.

El desencuentro es relevante porque despersonaliza a quienes lo experimentan. El desencuentro desnaturaliza las relaciones interpersonales, arruinándolas y degradándolas a meras *funciones* que forman parte, en el mejor de los casos, de una mera constelación de ciertos roles.

De aquí que las *funciones*, tan epidérmicamente así satisfechas, generen *disfunciones*. Una de las más relevantes y dolorosas de ellas es precisamente la alienación personal y social. La suma de disfunciones —de un funcionariado que no escucha ni se esmera en ello— puede dar origen a estructuras perversas, lo que constituye el auténtico *cáncer* de algunas organizaciones.

El todo y la parte

Las instituciones tienen personalidad jurídica. Los fines de las instituciones se ordenan a la persona. Sin personas no puede haber instituciones. Las personas pasan y las instituciones quedan. Las instituciones serán más o menos valiosas en función de los fines que se propongan, de su cumplimiento y del número de personas a las que sirven.

Las instituciones se desvelan también como la sombra alargada que proyectan sus fundadores.

Las instituciones constituyen el *todo*, mientras que las personas que de ellas forman parte, son apenas una *parte*. Todavía no se ha investigado como debiera las relaciones entre el *todo* y la *parte*. La *parte* para ser tal ha de servir y estar sometida al *todo*; pero a su vez, el *todo* no sería la institución que es si no sirviera a la *parte*. El *todo* tiene, desde luego, personalidad jurídica; la *parte*, en cambio, cada *parte* es una persona.

Es un grave error descalificar al *todo* y menoscabar el honor que le es debido en cuanto que tal institución. Etiquetar injustamente a una institución, con la mayor de las impunidades y sin tener conciencia del mal que se hace, constituye un flagrante error. Porque al tratar injustamente al *todo* se está tratando —aunque de modo parcial o sectorial— injustamente a todas las *partes* que lo constituyen.

Esta injusticia tiene un efecto multiplicador, al que algún día habrá que prestarle una mayor atención, por el mal social que de ello se deriva. Criticar injustamente una institución es algo con lo que todos perdemos —también quien causa esa injusticia—, sin que nadie gane nada. Atentar contra el buen nombre de las instituciones sociales es hacer daño a su personalidad jurídica, obrar injustamente contra las personas que forman parte de esa institución y disolver el tejido social del que esa institución forma parte.

La injusta crítica puede llegar a arruinar esa institución o empujarla a que entre en crisis. Pero si las instituciones entraran simultáneamente en crisis el *todo* social del que ellas son *parte* se derrumbaría. Las personas —la *parte* más vulnerable pero también más digna del sistema social— quedarían aisladas y desvalidas. Sólo sobreviviría el Estado —cada vez más abstracto y alejado de la realidad— y frente a él cada persona singular y aislada, sin ningún asidero ni grupo de pertenencia y referencia al que asirse y con el que identificarse. En una situación así, faltarían los elementos más importantes: las instituciones que hacen de correas de transmisión y de sostén de las personas y del Estado.

Es preciso aprender a escuchar también a las instituciones, dialogar con ellas, tratar de comprenderlas en sus propios fines y respetarlas en sus respectivas personalidades jurídicas. Forma parte de la educación ciudadana la necesidad de recuperar el diálogo entre las personas y las instituciones. Si los ciudadanos no escuchan la voz de sus instituciones acabarán por sentirse abandonados en el ámbito de lo amorfo e igualitario. Si las instituciones no hablan o no se hacen presentes allí donde están los ciudadanos, será imposible que éstos puedan escucharlas.

Se protege a la persona cuando se guarda y custodia cada institución, a fin de que no se corrompa o adultere en el cumplimiento de la finalidad para la que fue creada: el servicio a la persona. Defender las instituciones es lo mismo que defender a las personas, y viceversa.

Hay otra cuestión que no debe omitirse. Me refiero, claro está, al frecuente error en que se incurre al atribuir a la *parte* la representación del *todo*, que en modo alguno le corresponde. Este error de atribución es, desde luego, bidireccional y opera en ambos sentidos. En ocasiones se juzga a la persona (la *parte*) en función de la institución (el *todo*) de la que forma parte. Otras veces se juzga la institución (el *todo*) en función del comportamiento de alguna persona (la *parte*) que a ella pertenece.

Tal reduccionismo no debiera ser admitido, a no ser en el caso excepcional de que una determinada atribución se predique de la institución y sólo de la persona que la dirige. Y, en ese caso, habrá que reflexionar sobre el contenido del comportamiento de esa persona. De lo contrario, existe el riesgo de volver a errar confundiendo la persona (el *todo*) con un segmento de su comportamiento (la *parte*), que tal vez nada o muy

poco tiene que ver con el ámbito de la representación institucional que propiamente le compete.

Se hace un flaco servicio a la sociedad cuando se incurre en estos errores. Sus consecuencias suelen ser nefastas para las personas; estos errores son muy variados: desde la murmuración a la calumnia. Han de dilucidarse como es obligado. En ellos les va mucho a la mayoría de las personas y a la entera sociedad.

Me refiero, por ejemplo, al derecho a la honra y al buen nombre de personas e instituciones, pero también a la ejemplaridad del comportamiento de quienes ostentan esa representación institucional. El ámbito periodístico-académico nos trae a menudo algunos de estos escándalos, especialmente en lo que se refiere a ciertos comportamientos de los personajes políticos del momento.

Quien re-presenta al Estado o al Gobierno ha de ser ejemplar en su comportamiento. Si no lo fuese, se tergiversaría y adulteraría la *presencia* de lo representado (el *todo* del Estado) a través de su persona (la *parte*). La cuestión se plantea hoy desde muy diversas perspectivas. Por ejemplo, desde la dimensión de lo privado y lo público, sin que, por el momento, se haya podido establecer una frontera definitiva entre uno y otro sector, y sin que se haya llegado a un acuerdo entre los polemistas.

Pero lo que no se discute —es un hecho tozudo que no permite discusión alguna— es que cuando esto sucede los ciudadanos se escandalizan. No entraré aquí en la legitimidad o no de las actitudes sobre las que descansa el escándalo ciudadano. Lo que está claro es que el hecho de que se escandalicen demuestra que hoy muchos ciudadanos escuchan, observan y viven pendientes de la noticia, con independencia de que la persona que les escandalizó atienda o no a sus comentarios.

En este punto habría que insistir en que también los *famosos* debieran aprender a escuchar el heterogéneo clamor que con sus conductas levantan en *su público*, clamor que tantas veces afecta su popularidad y que, en modo alguno, les resulta indiferente.

Sea como fuere, es preciso añadir una última cuestión. Dada la complejidad e inabarcabilidad de la conciencia personal, conviene recordar que ninguna persona es capaz de *re-presentarse* siquiera sea a sí misma en su totalidad. Si es insuficiente para ello, cuánto más no lo será para *re-presentar* a una institución, Gobierno o Estado. Con este argumento no se está tratando aquí de hacer enmudecer cualquier crítica, esté o no fundamentada. Lo que se pretende señalar es que los juicios humanos están contaminados demasiadas veces de numerosos errores. Por tanto, se recomienda una natural prudencia a la hora de juzgar a personas e instituciones, procurando escucharlas mejor y tratando de evitar la frecuente confusión entre la parte y el todo.

El síndrome de la *cabeza habitada*

Escuchar exige salir de sí, desentenderse de lo que es propio de cada uno, estar pendiente de la palabra que el otro pronuncia, despoblar la cabeza de las preocupaciones que de ordinario la habitan. Si la cabeza está en otros menesteres, es una cabeza ya habitada, donde no hay lugar para el otro, por lo que la acción de escuchar no es posible que se lleve a efecto.

El síndrome de la *cabeza habitada* es mucho más frecuente de lo que suponemos. Las posibilidades de liberar la cabeza para acoger lo que el otro dice son cada vez más limitadas. Se diría que hoy son más numerosos que nunca los *inquilinos* que tienen la pretensión de instalarse y ocupar, de un modo casi definitivo, las cabezas de los ciudadanos.

La cabeza puede estar habitada por preocupaciones personales, que son naturales y de ordinaria administración. Pero hay también otros modos de *habitabilidad* cefálica —hoy muy frecuentes—, cuya justificación resulta muy difícil si es que no imposible.

Me refiero, claro está, a todos esos estímulos que como una selva invasora e irrefrenable amenazan de continuo con poblar la intimidad del ciudadano. Hay personas que se despiertan con la compañía de la voz de la radio; que se asean y desayunan con su acompañamiento; que conducen a sus hijos al colegio, más pendientes del informativo que oyen que de lo que dicen sus hijos; que trabajan ocho horas cada día en la burbuja que construye el hilo musical; que cenan en sus hogares viendo la televisión o *bajándose* artículos y músicas de internet; y que se entregan al dulce sueño guiados por la truculenta discusión de una tertulia radiofónica o acariciados por los anuncios manidos del televisor-barbitúrico que quedó prendido.

Sus cabezas están siempre habitadas. La constelación de estímulos a la que están expuestos es hoy tan vasta y diversa que la voz humana parece haberse desvanecido para siempre. Hoy, apenas hay tiempo para escuchar al otro —al más próximo, al que forma parte de nuestra vida—, como tampoco hay tiempo ni espacio suficiente para convivir consigo mismo en silencio.

Por no oír, ni siquiera oímos —sólo en contadas ocasiones, por otra parte muy excepcionales— la voz de la propia intimidad. En efecto, la cabeza está habitada, tal vez demasiado habitada, pero de estímulos inapropiados e irrelevantes, de señales excitatorias no significativas, de ruidos esperpénticos..., al mismo tiempo que deshabitada y vacía del diálogo interior, de la voz de la propia intimidad, de la palabra de quienes tal vez han trenzado sus vidas con las nuestras en un tejido común distinguible pero no dissociable.

Los móviles y las agendas electrónicas —más allá de su valiosa ayuda y demostrada eficacia— constituyen los personajes de la última generación que nos amenazan con transformarse hoy en los nuevos *okupas* de nuestras mentes. Baste recordar aquí que el parque de móviles supera ya al número de habitantes de España; que en el año 2003 se enviaron casi doce mil millones de mensajes por este medio — 34.15 euros por habitante y año— aportando el 13% de la facturación de las compañías (mil doscientos millones de euros); y que el número de adictos a este medio se estima en la actualidad en varias decenas por cada mil usuarios.

¿Está o no está la *cabeza habitada*? Y si está, ¿es posible escuchar en esas circunstancias al que tenemos al lado?

El otro, sin duda alguna, ha sido ninguneado. Cualquier sonido de la agenda o del móvil o de la fusión y mixtificación resultante de ellos tiene hoy prioridad sobre la persona que nos está hablando, en la proximidad del espacio físico real y compartido.

La presencia del otro es así preterida y humillada por el sonido del móvil, con independencia de que tal vez nos transmita la llamada de alguien desconocido que se ha equivocado al marcar. Es frecuente observar la escena en la que dos personas parecen estar hablando aunque cada una de ellas, a través de su móvil o su agenda, con otras personas lejanas. ¡Cuántas conversaciones se interrumpen y luego se condenan al olvido a causa del trepidante, molesto e inoportuno sonido del móvil! ¿Cómo hacerse escuchar en un mundo así? ¿No tendremos que apelar a la educación en el uso de estos medios y al aprendizaje de la acción de escuchar?

5. Algunos errores del hablante que dificultan la escucha

¿Somos buenos comunicadores?

En los capítulos anteriores se ha tratado de la escucha y sus condiciones, así como de algunos de los factores que la obstaculizan o dificultan. Pero claro, también se escucha mejor o peor, en función de la persona que habla. En este capítulo, se atenderá a algunos de los errores del hablante que con relativa frecuencia dificultan la acción de escuchar de quienes los oyen.

Hay que reconocer que en este punto se está haciendo en la actualidad un esfuerzo gigantesco. Son miles los programas, talleres, seminarios, etc., que se imparten con el fin de que las personas —entre las que se incluyen también los universitarios— mejoren esta imprescindible y poderosa habilidad instrumental de hablar. Si no se dispone de ella —por ser fundamental—, es lógico que a las personas les cueste más abrirse camino en la vida profesional.

El énfasis se pondrá aquí, por tanto, en pasar revista a los errores que con mayor frecuencia se cometen por parte del hablante, condicionando en quienes le oyen que no sea del todo escuchado. No se trata, pues, de ayudar al lector a que hable mejor, sino a que hable de tal forma que sea más fácilmente escuchado.

Por consiguiente, en la acción de escuchar no todo es la responsabilidad de quien escucha. Depende también de quien habla, que no siempre es capaz de atraer la atención de quienes le oyen. En todo caso, aquí habría que seguir el consejo de Pomponius Bononiensis, *auscultare disce, si nescis loqui*, “si no sabes hablar, aprende a escuchar”.

De otra parte, no todas las personas tienen esa extraña capacidad natural de ser buenos comunicadores. Algunas personas suelen afirmar que sí se comunican bien y, sin embargo, no atraen ni cautivar con su palabra, en la misma forma, al público al que se dirigen.

En estas habilidades hay también algo de innato y natural, que por su autonomía es independiente del aprendizaje que se realice. Hay personas muy sabias que, no obstante, no logran comunicar ni la mitad de lo que saben. Otras, por el contrario, disponen de menos conocimientos, pero son capaces de *llegar al público*, comunicar lo que saben, y compartirlo con él.

En esto de la comunicación, para algunos, todo son facilidades; para otros, en cambio, cualquier tipo de comunicación les supone realizar un gran esfuerzo. Los primeros atraen y motivan a quienes les oyen —algunos como si se tratara en verdad de *encantadores de serpientes*-; a los segundos, por el contrario, les basta con ponerse a hablar para que se duerman hasta las ovejas.

La adaptación de la palabra a quien escucha

Sin duda alguna, la palabra es inevitable manifestación y expresión de la persona que habla. El modo en que la persona se hace audible a los demás es, al mismo tiempo, el modo en que esa persona se proyecta a sí misma; una presencia activa que se dice a sí misma ‘aquí estoy yo’: eso es hablar. Esto siempre ha sido así y no parece que vaya a cambiar.

Ahora bien, esta presencia de nuestro ser a través de las vibraciones sonoras no tiene que ser enfatizada ni emplearse en afirmar el *yo* personal, sino que ha de

contribuir con su claridad a facilitar la relación con el otro. Cuando se procede así, el otro, el oyente es quien tiene la primacía a la que se subordina la voz, la actitud y la persona del hablante.

Si, por el contrario, el *yo* de quien habla se afirma en lo hablado, deviene en un *yo* fuerte. La ocupación de esa posición de fortaleza, por el hablante, conlleva casi siempre reducir a la debilidad a quienes le oyen. Pero un *yo* fuerte se compadece muy mal con un *tú* débil. Un *yo* gigante no suele relacionarse bien con un *tú* enano.

Esta asimetría en la comunicación de los hablantes obstaculiza la escucha del otro, bloquea la aparición de ese chispazo empático y dificulta la comprensión del relato que se oye, pero que acaso no se escucha. ¿Para qué sirve la afirmación del *yo* del hablante en la palabra pronunciada, si no llega a su destinatario? ¿Qué utilidad puede tener una boca sublime ante un público sordo y autista? ¿Es así como de verdad se fortalece el *yo* del hablante?

No, no parece que este procedimiento sea eficaz para ese propósito. ¿Por qué? Porque al poner el énfasis en el propio *yo* se altera lo dicho —es un decir por sí y sólo para sí—, sin que alcance su propio destino: que el *tú* comprenda lo dicho.

En este caso, el *yo* está más preocupado de sí mismo que del *tú* al que no alcanza —ni recibe— su discurso. Y, naturalmente, no hay ningún *tú* que escuche, reciba y acoja el relato del *yo*.

Lo comunicado por un *yo*, así concebido, cae en saco roto y queda cautivo en la empobrecedora cerrazón de su hermetismo. Lo que aparentemente comunica el hablante sólo es útil para su personal incomunicación. ¿Hay acaso un fracaso mayor que éste en la comunicación humana?

Es lo que a veces ocurre en la relación chico-chica, en el momento del flechazo, del enamoramiento (cfr. Polaino-Lorente, 1997). Suele haber entre los enamorados, en esas circunstancias, muchas *vibraciones*, lo que sin duda alguna debiera contribuir al buen entendimiento entre ellos y a la mutua comprensión. Pero algunos se entregan tan radicalmente a las emociones experimentadas, que se centran en su *yo sintiente* y se despreocupan del *tú* con el que se comunican.

Una afirmación tan descarada del *yo* se asienta sólo sobre sus propios sentimientos, sin advertir que ellos tienen su origen en el *tú* y son, por consiguiente, sentimientos bastante reactivos a la presencia del otro. He aquí una extraña paradoja. ¿Por qué se ponen los propios sentimientos por encima del otro, a pesar de ser meras respuestas a la presencia del otro?

El otro no le escucha por la sencilla razón de que el primero *no-habla-para-el-otro*. Las consecuencias de la incomunicación que de esto resultan pueden ser nefastas para ambos. Si quien habla no puede ser escuchado por la persona a la que habla, ninguno de ellos podrá mostrarse tal y cómo es al otro.

En un modelo de comunicación como éste es lógico, entonces, que no se conozcan, que nada haya que compartir entre ellos, que su relación esté amasada con la incompreensión, las interpretaciones erróneas y la intransparencia.

También aquí, como en cualquier otro contexto, quien habla ha de decir lo que piensa, sin falsear ni una sola palabra de lo que dice. Pero esa veracidad no es suficiente. Es conveniente, además, que quien habla piense en los que le están escuchando. Sólo así se matiza y adapta lo dicho —sin tergiversarlo— a quienes escuchan, de manera que les resulte más fácil su comprensión. La enorme flexibilidad del lenguaje permite que esto suceda casi de forma automática.

Lo *dicho* está no sólo en función de quien lo dice sino también de las personas a las que se dice. Y esto sin faltar a la verdad de lo dicho. Acomodarse al otro, para que comprenda lo que se le dice, está muy lejos de la hipocresía. El hablante está

obligado a adaptarse a las personas que le escuchan, porque sin esa condición no puede darse la comunicación.

En esto consiste, precisamente, el don de lenguas: en hablar de tal forma que quienes escuchan entiendan lo que se dice. El don de lenguas consiste en hacer fácil lo que es difícil a la comprensión. El don de lenguas consiste en hablar desde el propio *yo* —no es posible hablar desde otra instancia diferente—, pero en función y al servicio del *tú* a que aquél ha de subordinarse y someterse.

El don de lenguas hace dependiente al que habla de los que escuchan, sin renunciar en nada a la verdad de lo dicho. Porque se trata de que el *tú* escuche y entienda la verdad de lo dicho. Ésta es la *dignitas* final que debiera caracterizar la palabra humana.

‘¿Usted sabe con quién está hablando?’

La anécdota que a continuación se transcribe pone bien de manifiesto uno de los errores en que puede incurrir la persona que habla: el excesivo aprecio por sí misma.

Un día cualquiera sube un viajero en un autobús. Es un hombre de edad madura, elegante y de porte distinguido. Busca en sus bolsillos el tique que precisa para viajar. Pero no sólo no lo encuentra, sino que se apercibe de que no lleva moneda alguna; sólo la visa. Habla con el conductor, que no acepta la visa. La conversación va subiendo de tono y quienes hablan comienzan a crisparse.

Los restantes viajeros observan la pequeña discusión, unos a hurtadillas, otros abiertamente. Pero ninguno de ellos hace el más modesto gesto. Algunos, los más jóvenes y curiosos, se aproximan un poco al escenario donde está teniendo lugar el conflicto.

De repente, en un momento de la acalorada discusión, el viajero increpa al conductor con una pregunta airada: ‘¿Usted sabe con quién está hablando?’. El conductor no responde. Pone la señal intermitente a la derecha y el autobús se detiene en mitad de la calle. A continuación, le ordena que se apeee. La circulación queda bloqueada en la vía ocupada por el autobús, mientras las luces centelleantes se encienden y apagan, y suenan, en señal de protesta, el claxon de algunos vehículos.

El conductor se pone en pie y grita a los viajeros: ‘Este señor dice que si yo sé con quién estoy hablando. La verdad es que no lo sé ni me hace falta saberlo, porque lo que sí sé es que intenta colarse y no pagar su billete. ¿Algunos de ustedes saben quién es, con quién estamos hablando?’

Se oye un murmullo entre la gente, sin que se produzca respuesta alguna. El conductor se encara entonces con el viajero y le espeta: ‘Ya ve usted que nadie le conoce, que nadie sabe quién es usted. ¡Usted es un don nadie y ahora mismo se apea de este autobús!’

El resto de los pasajeros grita a coro: ‘Fuera. Chorizo. Que se baje, que se baje ya.’ El hombre elegante de edad madura enseña su visa al público, hace un gesto destemplado y se apea del bus. El autobús cierra sus puertas y de nuevo se pone en marcha, mientras una salva de aplausos de la gente pone fin al conflicto.

Todo ha sucedido con tanta rapidez que la mayoría no se ha percatado de lo sucedido. En realidad, el conductor y los viajeros no han logrado conocer a la persona que motivó el conflicto. El presunto viajero conflictivo tampoco ha conocido a la persona con la que discutió ni a los viajeros que le increparon. Ni unos ni otros han tomado conciencia de lo que sucedía.

No es cierto que esa persona quisiera colarse. Allí estaba su visa como demostración de sus buenas intenciones. Aunque como una demostración inútil, puesto que no fue aceptada para realizar ese pago de menor cuantía.

Todos, a su manera, han participado en el problema; pero ninguno de ellos ha tratado de resolverlo. Las palabras que se han cruzado entre ellos han servido más para confundir que para poner un poco de claridad en el conflicto.

Es probable que el hombre elegante de edad madura, después de esto, modifique el concepto que de sí mismo tenía. Es probable que también cambie el concepto que tenía, en general, de las personas. Sin duda alguna, ha resultado alcanzado por la desaprobación y exclusión social; incluso ha sido injustamente vejado.

Esta anécdota no pretende nada. Acaso ejemplarizar algunas de las cosas que pasan y poner así en evidencia la facilidad con que los humanos no nos escuchamos unos a otros. El autor de estas líneas desearía que no fuera verdad —aunque los datos, como en esta ocasión, estén a veces en su contra— la afirmación de Machado: “En España de cada diez cabezas, una sola piensa, las nueve restantes embisten”.

Con el furor de la pequeña discusión todos han quedado confundidos, sin que ninguno de ellos escuche al otro. ¡Con lo fácil que hubiera sido que uno solo de ellos hubiera prestado su billete o abonara al conductor el precio del viaje!

El egotismo del hablante

Hablar, decir algo a quienes nos escuchan, comunicarse con los demás, comporta —como es obvio— cierto protagonismo, aunque no siempre. Hay ocasiones en que es el corazón el que deja oír su voz, sobre todo, el buen corazón, aquel que al hablar procura más el bien de los que le escuchan que el suyo propio.

Pero excepto en muy contados casos, hacer uso de la palabra en público comporta cierta presencia del propio *yo*, con la que éste, de uno u otro modo, suele resultar afirmado.

La atenta observación de este comportamiento puede resultar hasta divertida. Basta, por ejemplo, con contabilizar quiénes han hecho uso de la palabra en una reunión familiar, de trabajo o de ocio, en la que han participado varias personas. Es posible que el motivo mismo de la reunión haya distribuido o impuesto un cierto orden en el uso —y abuso— de la palabra.

Pero no siempre es así, sobre todo, en lo que se refiere al abuso. Si estamos atentos a los diversos discursos pronto identificaremos a la persona que más tiempo consume debido a sus largos parlamentos.

Algo parecido acontece en quien, apelando a su derecho de *réplica por alusiones*, contesta al hablante principal. Su discurso, a veces, se extiende todavía más que el del primer hablante.

En algunos casos, no se limita sólo a hacer ciertos comentarios, sino que da un mayor énfasis o establece ciertas matizaciones respecto de las cuestiones en que ha sido aludido.

En otras ocasiones, suele saltar de una cuestión a otra, de ésta a una tercera y de allí a una cuarta, que ya nada tiene que ver con la réplica que le sirvió como punto de partida. En esos casos, es lógico que el público se desentienda y deje de escuchar a quienes hablan.

Mientras esto sucede, hay otras personas que también quisieran decir algo, pero sea por su excesiva parsimonia y premiosidad o sea porque son más moderadas y

optan por inhibirse —si cuando inician su discurso alguien está todavía porfiando—, el hecho es que casi nunca se hacen oír.

Estos últimos —los hablantes secundarios— jamás serán escuchados, a pesar de que sus aportaciones podrían enriquecer u obstaculizar lo que acaba de ser afirmado por el hablante principal.

En cualquier caso, no todo puede reducirse a un esquema tan sencillo y con tan pocos elementos relevantes, como el que aquí se acaba de señalar a modo de ejemplo. Hay, desde luego, otras muchas circunstancias que también intervienen, modificando las posibilidades y resultados de la acción de escuchar.

Éste es el caso, por ejemplo, de algunos rasgos concretos que caracterizan al hablante como la fluidez verbal, la introversión o extroversión, la creatividad, el ritmo y timbre del discurso, la vocalización, el perfecto ensamblaje o no entre los gestos y la palabra dicha, etc. Todo ello interviene y condiciona la escucha.

Algunos autores consideran que ciertas diferencias en la forma de hablar, propias de cada sexo, pueden condicionar la escucha. La mujer suele tener más facilidad para hablar que el varón, y, además, gesticula mucho más que él. Lo que es posible que contribuya a que se le escuche con mayor atención.

A lo que parece, las mujeres descansan cuando hablan, mientras los hombres se cansan al hablar. La atención en quien escucha parece variar también, de acuerdo con ello, aunque es posible que esto se modifique también, en función de cuál sea el sexo de los que escuchan.

Sea como fuere, el hecho es que unas personas tienen más facilidad que otras para hablar y que unas hablan más que otras. Algunas se extienden tanto en su polivalente discurso —encadenan un contenido a otro, con independencia de que haya o no entre ellos algún tipo de relación— que casi no se conceden pausa alguna, ni siquiera para respirar.

Al mismo tiempo que esto sucede, acaso otro interlocutor esté a la espera y como en especial vigilancia de que se produzca una cesura, un pequeño hiato en la comunicación del hablante —le bastaría con que hiciese una profunda inspiración o una breve pausa— para entregar su palabra a los contertulios, al estilo de esas pequeñas *pausas publicitarias* a que tan acostumbrados nos tienen los locutores y presentadores de los programas de radio y televisión.

En cualquier caso, nuestro comportamiento verbal varía mucho de unas a otras personas. Mayor variabilidad hay si cabe —¡y vaya que si cabe!—, si tomamos para nuestro análisis el contenido de la comunicación.

Hay personas que todo cuanto dicen se refiere a lo que a ella le ha sucedido, con lo que se erige en el protagonista principal del relato —y en ocasiones, el único protagonista de la reunión. Poco importa que lo que de ellos mismos nos informen sea positivo o negativo, agradable o desagradable, superficial o íntimo.

A lo que parece, les importa más hablar de sí mismas que hablar bien o mal de sí mismas. Tal discurso transforma a la concurrencia de forma automática en pasivos espectadores del parloteo de una pobre función teatral a la que no han sido convocados y a la que, tal vez de haberlo sabido, no habrían asistido.

Cuando esto sucede, el hablante se transforma en el actor principal de aquel espectáculo. Aquí el narcisismo personal del hablante puede ser una excelente clave para entender lo que suele acontecer en ese contexto.

Esta autoafirmación ególatra puede ser cosa de un momento o un hábito de comportamiento, un modo de sentar cátedra allí donde en modo alguno es preciso. Pero, ¡cuidado! Hay que ser muy avezados en esta ciencia de la *egología* para no

confundir una cosa con otra. Es prudente aconsejar, a quienes no estén familiarizados con ella, que se abstengan de hacer o pensar en ningún diagnóstico.

También en el caso que nos ocupa —el egotismo del hablante—, se puede suscitar cierta empatía entre quien habla y algunos de los que le oyen y prestan atención. Algunas personas confunden esta especie de vitalidad histriónica del hablante con las peculiares características de la *persona brillante*, lo que, sin duda alguna, puede contribuir a mejorar en ellas la acción de escuchar.

Pero en ese caso, la escucha resultante —aun satisfaciendo las condiciones necesarias requeridas, antes apuntadas— sería incompleta por cuanto no iría seguida del compromiso humano que ha de unir a quienes de verdad se comunican entre sí.

El que se escucha a sí mismo cuando habla

Un comportamiento todavía más difícil de llevar a cabo consiste en que el hablante se escuche a sí mismo mientras habla. Hablar y escucharse a uno mismo no parece que sean dos actividades muy compatibles entre sí.

Una cosa es escuchar la voz que viene de dentro —del corazón— y otra muy distinta tratar de escuchar la propia voz en su singular parloteo, en un ámbito público. Otra paradoja frecuente es que siendo la propia voz la que, con toda probabilidad, más veces hemos tenido ocasión de oír, no obstante, es la que nos resulta menos familiar y peor conocida.

De hecho, cuando oímos una cinta grabada con nuestra voz, con ocasión de una conferencia, por ejemplo, hay casi siempre un no sé qué de extrañeza y excepcionalidad en nuestro modo de percibirla, a pesar de lo cual, no obstante, la reconocemos como tal y nos reconocemos en ella.

Pero con relativa frecuencia, esa experiencia arrastra con ella una extraña vivencia relativa a la propia forma de hablar, que es referida, en última instancia, al propio yo.

No es excepcional que a la mayoría de las personas que se someten a este experimento doméstico, no les guste o abiertamente les desagrada su propio timbre de voz, el modo de decir, las locuciones que habitualmente emplea, etc. Hay como una repugnancia natural ante lo sabido que, probablemente, brote de lo manido del propio modo de hablar, cuando éste es oído por el hablante.

De una parte, hablar y escuchar son dos actividades que exigen muy diferentes condiciones. De aquí que quienes intentan simultáneamente lo uno y lo otro se vean forzados a fragmentar o repartir su atención entre dos ámbitos muy diversos: el contenido del discurso del pensamiento, que se transforma en habla; y el habla propiamente dicha, sobre todo, en sus aspectos morfológico y sintáctico.

El discurso parece ser incompatible con esa actividad reflexiva de volver sobre lo dicho, al mismo tiempo que se pronuncia, para juzgarse a sí mismo. Acaso por eso, un discurso se pronuncia tanto mejor —y suele tener además tanto mayor calado y profundidad—, cuanto menos se reflexiona sobre la forma en que se está diciendo.

Es como si el discurso estuviera animado de una espontaneidad tan natural y armónica, tan *cosida* al pensamiento del que procede y hay que comunicar, que dispusiera de las características de los más perfectos automatismos.

La escucha de sí mismo, del propio pensamiento así enunciado, de la palabra personal articulada de ese peculiar modo, parece interferir con la espontánea

naturalidad que le caracteriza. Nada de extraño tiene que en esas circunstancias la misma expresión natural se sofoque o asfixie.

De otra parte, resulta improbable que se esté pendiente de cómo se está diciendo lo dicho y que, al mismo tiempo —aunque sea a hurtadillas—, no se repare en el supuesto efecto que lo dicho está generando en el público asistente a esa disertación. Por eso, entiendo que la atención tiene sobrados motivos para fragmentarse y hasta atomizarse a sí misma.

Pero una atención fragmentaria, ¿de dónde sacará las energías que son necesarias para integrar los diversos elementos que componen un discurso bien trenzado?, ¿Cómo podrá asociar unas ideas a otras, integrándolas en un todo que satisfaga, además, las inflexibles leyes formales de la lógica? ¿Cómo responder al mismo tiempo a las señales que el público le comunica, con sus gestos y ademanes inconscientes o involuntarios, de manera que —sin perder el hilo del discurso— pueda suministrarle las respuestas que (el público) avizora y está deseoso de escuchar.

No; quien se escucha a sí mismo a la vez que habla, no suele escuchar ni hacerse eco de sus propios pensamientos, como tampoco acostumbra a responder a los interrogantes no verbales —gestuales— de quienes le escuchan. Por la sencilla razón de que su percepción y atención no están capacitadas para, de forma simultánea, abrirse a tantos y tan diversos frentes.

Por consiguiente, quien así procede acabará por hablar mucho peor de cómo lo haría si permitiera a su ser natural expresar la libre espontaneidad de su pensamiento creativo.

Esta actitud de escucharse a sí mismo suele ser advertida por algunos de los que le oyen, quienes a partir de percatarse de ello es posible que dejen de escucharle y sólo traten de observar cómo se escucha a sí mismo.

¿Escuchar o combatir?

En ocasiones, la acción de escuchar suele tomar otros derroteros que le son ajenos; más aún, que contradicen su misma naturaleza. La acción de escuchar deviene entonces en una pasión, por cuyo defecto la persona parece estar ávida sólo de los mensajes que del otro proceden. Y, ciertamente lo está. Pero no para dejarse penetrar por ellos y hacerlos suyos tras acogerlos, sino para todo lo contrario.

Es el modo de escuchar que caracteriza a los discutidores por antonomasia; a los hipercríticos que han hecho un pacto esencial con no se sabe qué tipo de afán de censurar; a los que, en fin, han sufrido tal hipertrofia del *yo* que, insobornablemente, éste emerge en el escenario del diálogo y exige su parte.

Pero conviene no confundirse. Esa atenta y aparente escucha es sólo aparente y selectiva. Se escucha con atención, desde luego, pero no se acoge lo que se escucha. Se escucha para retomar una modesta parte del discurso del otro, aquella que presenta un flanco más vulnerable a la acción destructiva de una posible réplica.

Se diría, con toda razón, que es una escucha interesada, selectiva y parcial. *Interesada*, porque el fin perseguido no es adentrarse e identificarse con el discurso del otro, sino únicamente tomar el material que conviene de él para construir con ello la límpida argumentación contraria, no exenta de brillantez.

Es *selectiva*, porque no se escucha la totalidad de lo que se oye, sino que se selecciona apenas aquello que puede ser útil al discurso de la oposición que luego enunciará el propio *yo*. Esto es harto frecuente entre los políticos en los debates parlamentarios.

Es *parcial*, porque de la escucha del otro se segrega una parte —el segmento del discurso que más convenga a la ocasión— sin que se preste la debida atención al resto —muchos de los otros sectores del discurso ni siquiera se han oído—, por la simple razón de que durante ese breve intervalo se está afanado en preparar la réplica con la que se ha de contestar al oponente.

En realidad, aquí el hablante y quien escucha no se encuentran, sino que uno apenas si roza un punto del discurso del otro, al modo de dos círculos que fueran tangentes entre ellos. Así las cosas, puede afirmarse que son más numerosos y extensos los fragmentos de la comunicación del otro de los que no se apercibe quien escucha, que de los que sí tiene una percepción clara y distinta.

Por lo general, *si se combate no se escucha* y si se escucha no se combate. La acción de escuchar conlleva cierta parsimonia presencial, la signficada por el anonadamiento y sometimiento del *yo* escuchante a la palabra del *tú* hablante.

Por el contrario, en el combate, la acción y presencia del *yo* es prioritaria sobre cualquier otra, pues en tanto que combate se trata de una actividad intrusa e invasora del ámbito del otro. Esta última actitud supone la negación de la que es apropiada para la escucha: el respeto y la consideración de la persona del otro.

Cuando se habla de competitividad, habría que preguntarse: ¿de quién y respecto de qué? No es fácil precisar una respuesta rigurosa a esta cuestión. A veces la competitividad es frontal y decididamente abierta respecto del otro. Pero en otras muchas ocasiones es una competitividad sin dirección, sin un sujeto singular contra el cual dirigirla. Es una competitividad sin objeto, algo así como una especie de *furia* sin meta alguna, sin ningún propósito o finalidad que la haga comprensible.

Las personas compiten muchas veces sin tener conciencia de estar compitiendo verbalmente con los otros. El discurso sube de decibelios, la persona se acalora, el contexto pierde la nota de amabilidad que debiera caracterizarle y se torna denso y enrarecido, y todos los hablantes a una vez emiten palabras con una rara y extraña simultaneidad, que resultaría muy difícil de lograr si así se diseñase a propósito.

Cuanto más intensa sea la competitividad verbal menor es la presencia de las actitudes apropiadas para la escucha. Por eso la conversación acaba por transformarse en un auténtico *diálogo de sordos*. Es el resultado de enfatizar hasta la radicalidad un *yo* contra otro *yo*, sin que ninguno de ellos logre percibir el *yo* del otro como un *tú*.

Cada *yo* se ensimisma en un discurso vociferante que se pierde en el vacío sin alcanzar destinatario alguno. La así denominada *competitividad* ha devenido en incomunicación. Y esto sucede de forma habitual en numerosos contextos como la familia, el aula, la reunión entre compañeros, el parlamento, los consejos de administración, las reuniones de vecinos, la tertulia, etc., en los que, precisamente por su misma naturaleza, deberían estar libres de ella.

El pelmazo

Se habla de muchas maneras. Hay casi tantas formas como variedad de personas. Se diría que cada uno tiene su estilo de hablar. Ese estilo varía de acuerdo con las peculiaridades propias de cada persona, pero también está influido por el aprendizaje del lenguaje —las formas de decir, los giros y metáforas, etc.— en el contexto familiar durante la temprana infancia.

Hay personas con mucha fluencia verbal que, además, emiten un discurso ordenado, ateniéndose a la secuencia sujeto, verbo y predicado. Algunas de ellas

hablan igual que escriben. Esto es muy excepcional. De ordinario, quien habla bien suele tener dificultades para escribir. Por el contrario, a quien escribe bien, suele costarle comunicarse verbalmente. A lo que parece, una cosa es escribir y otra muy diferente hablar, a pesar de que una y otra sean formas al servicio de la comunicación.

El *Diccionario de la Lengua Española* define *pelmazo*, en sus dos primeras acepciones, como “la persona tarda en sus acciones”; y como “persona molesta, fastidiosa e inoportuna”. Se trata, pues, de personas que *no van directamente al grano*, bien por su premiosidad en el decir o bien porque se pierden en circunloquios, que amplían innecesariamente el discurso, confundiendo así a quienes le escuchan.

En aras de la brevedad, podrían distinguirse aquí tres tipos de pelmazos: los escenificadores y *reproductores* de lo que están narrando; los que *se van por las ramas* y se desentienden del tronco; y los *obsesivos*.

Los primeros son aquellos que nos cuentan con todo detalle lo que les sucedió, adoptando e imitando los gestos de la conversación que tuvieron con el otro interlocutor, a propósito de la cual nos informan. Es frecuente el uso de expresiones como las siguientes: ‘y entonces yo le dije’; ‘él se me quedó mirando y con muy malos modos me dijo’; ‘así es que yo también tuve que responderle’; ‘fue, entonces, cuando yo le contesté’. Después de estas inútiles descripciones escénicas, tratan de repetir textualmente —como si lo tuvieran grabado— las frases que entre ellos se cruzaron.

Los que *se van por las ramas* suelen abrir su discurso hacia otros contenidos y ramificaciones que, de suyo, son irrelevantes para la comprensión de lo que quieren comunicar. Es frecuente el uso de expresiones como las que siguen: ‘pero como ella está enfadada con su sobrina —la que se casó con el alemán y tiene dos hijos, uno de los cuales es ya médico, aunque no le va nada bien en la vida...’; ‘pero estábamos en esto cuando pasó N —la vecina del piso de arriba, que es tan presumida y que siempre te mira por encima del hombro...’; ‘yo me acordaba, entonces, de don XX —un señor que es un caballero, como lo demostró cuando las cosas no le fueron bien y que ha sacado adelante a sus cuatro hijos..., que, por cierto, ¿tú sabes? Se han colocado todos apenas terminaron sus estudios’.

Los *obsesivos* suelen hablar con y desde un guión que, previamente, se han preparado. De ordinario, no les gusta que se les interrumpa, pero sí desean ser escuchados hasta el final. Esto significa que hasta que no acaben de contar el contenido de la última de sus anotaciones, se disgustarán si se les interrumpe con alguna pregunta, aunque esta sea pertinente para entender mejor o aclarar lo que están contando.

En esta secuencia puede decirse que apenas hay interacción entre quien habla y quien escucha o, si se prefiere, que la comunicación verbal queda reservada sólo para el primero, mientras el segundo ha de refugiarse en la emisión de algún que otro gesto, sin interrumpir ni sobrepasar los límites de la comunicación gestual.

Si quien escucha es muy rápido para la comprensión o un tanto impaciente, la escucha de los tipos anteriores acaba por vivirla como un auténtico pelmazo. De aquí que su atención se fatigue o cambie de foco, especialmente cuando ha de escuchar contenidos tediosos que nada añaden ni restan al hilo del discurso.

En realidad, es la propia escucha la que apela a esta función selectiva y supuestamente distractora, a fin de superar el tedio y poner un poco de orden, a fin de no extraviarse en el laberinto de lo que oye. El esfuerzo de quien escucha, en estos casos, es tanto mayor cuanto más empeño ha de poner en *separar la paja del trigo*.

¿Escucharse o combatirse?

Sería erróneo suponer que la competitividad verbal acontece sólo entre personas cuyas ideas u opiniones están entre sí enfrentadas, o que la competitividad verbal exige la comparecencia de los otros o del otro con el que competir. Esto, qué duda cabe, es lo más frecuente, pero no siempre sucede así.

La competitividad puede acontecer también en el reducido y angosto ámbito de lo unipersonal. Hay personas que hablan o escriben, al mismo tiempo que se escuchan o leen. Y lo que de sí mismas oyen o leen en modo alguno les satisface, por lo que arremeten contra sí mismas; se desdicen, borran o tachan continuamente, abandonan lo que estaban diciendo o escribiendo; recomienzan de nuevo, se paralizan..., y acaban por denostar sus personas sin posibilidad alguna de perdonarse a sí mismas.

No piense el lector que estoy trayendo a colación un extraño *caso* psiquiátrico, aunque desde luego también los haya. Me estoy refiriendo a personas consideradas como normales por quienes las conocen y que a sí mismas se conllevan con toda naturalidad.

La primera cuestión en la que habría que reflexionar aquí es sobre eso que hemos denominado con el término de *escucharse*. Hasta cierto punto, la acción de escucharse a sí mismo o el hecho de prestar atención o *escuchar la voz de la conciencia* es de suyo saludable.

Gracias a ello las personas podemos rectificar, cambiar de opinión, corregir nuestras propias equivocaciones, optimizar nuestros pensamientos y conductas, es decir, enmendar nuestros yerros y autorregularnos mejor. Pero no siempre la acción de *escucharse* tiene este sentido.

En otros casos, la autoescucha apunta y se dirige a la autocomplacencia del *yo*, a ese ufanarse en lo dicho, por cuyo efecto el *yo* se agiganta más allá de la talla que objetivamente le corresponde.

La actitud de *escucharse* puede transformarse en un hábito muy difícil de extinguir o modificar y, en ese caso, la persona está pérdida. ¿Es tan pesada carga la de oír continuamente el mismo o parecido discurso? ¡Aporta tan poco y es tan aburrido! No es de extrañar que a quien esto sucede empiece a estar cansado de sí mismo. Pero, ¿cómo poner remedio a ese cansancio que es inseparable del propio *yo*?

Es al filo de esta experiencia cuando surge el hecho de *combatirse*, es decir, de transformar el monólogo en diálogo; de abrir el soliloquio a la diversidad coloquial y personal. Al monopolio del discurso redundante, por repetitivo, sucede entonces el coro de actitudes y opiniones enfrentadas, aunque todas ellas tengan un solo y mismo autor. Acontece, entonces, la eclosión de la diversidad en la unicidad de la persona.

La solución por la que se ha optado —combatirse a sí mismo— ayuda muy poco y se muestra insuficiente para resolver el problema. La intimidad se enrarece y sofoca sin que el discurso avance hacia su meta. Una y otra vez se dan vueltas sobre lo mismo, de la misma forma y por la misma persona. A esto ha conducido, al fin, el hermetismo y el uso artificial —artefactual casi— del lenguaje, cuya misión fundamental, aunque no única, es la de comunicar a otro lo que es propio de uno, de la recóndita intimidad personal.

La huera acción de combatirse a sí mismo resulta tediosa e inoportuna. Todo consiste en un *poner* para a continuación *quitar* y, enseguida, un *reponer* al que sigue otra *negación* u otra *alternativa* tan ineficaz y sin sentido como la primera de las acciones emprendidas. Es como jugar al ajedrez o hacer solitarios con las cartas, en

contra y a favor de sí mismo, sólo que no se acaba de saber cuándo se ha acertado o no, ni cuándo se ha jugado en favor propio o en contra de sí mismo.

No, no parece que sea acertado *escucharse* y todavía menos *combatirse*. No es buena jugada desdoblarse el *yo* por puro entretenimiento. Ese modo de proceder hunde en la duda, paraliza la voluntad y abandona, todavía más, el corazón del hombre a la soledad.

A quien hay que escuchar siempre es al otro o a los otros, a alguien diverso del propio *yo*, que es de quienes han de venir al *yo* la satisfacción del anhelo de enriquecimiento, la alegría de vivir, el efecto de colmar su necesidad de verdad, su afán de crecimiento, su empeño por compartir la propia vida.

La comunicación, a lo que se observa, no tiene alternativas posibles en el recortado ámbito del exclusivo *yo*. La escucha del *yo* ha de ser congruente y proporcionada a lo que la subjetividad precisa en cada momento. Lo normal es que la persona se abra a la comunicación en el encuentro con el otro.

Cuando esto no sucede, entonces las personas no hablan y apenas gesticulan. Su rostro deviene en máscara acartonada y parálitica que nada expresa. La palabra ha sido sustituida por el silencio, por un silencio adensado y plomizo que con sólo su presencia enrarece el ambiente y con su peso sobrecarga las espaldas de quienes conviven con esa persona.

El escaso y excepcional diálogo que se articula entonces, se compone de despectivos e indiferentes monosílabos, pronunciados sin apenas energía. La comunicación ha decaído tanto que pudiera llegar a ser inexistente.

En el contexto conyugal y familiar esto suele suceder con mayor frecuencia de lo que se piensa. En el esposo este es el modo habitual de mostrar su desacuerdo, rivalidad o enfado; en la mujer, por el contrario, no es el silencio sino los gritos los que sustituyen a la comunicación.

El silencio y los gritos se sitúan así, cada uno a su manera, en las antípodas de la comunicación humana. Ambos se instalan, aunque con diverso formato, en los extremos del continuo de una dimensión, la de la comunicación, ahora obliterada o transitoriamente extinguida.

La ausencia de *respuesta de orientación*

La persona que habla impide la escucha de quien la oye, cuando su relato no se dirige a las personas que la escuchan. Parece hablar sólo para sí, como si el otro estuviera completamente ausente o más bien no estuviera. Habla y habla sin mirar al rostro de la persona a la que supuestamente está hablando.

Si su discurso se está dirigiendo a otro, lo lógico es que se oriente hacia la persona que la oye, a la persona que ha de acoger su contenido. Esa dirección del discurso, para quien habla, es como su propio fin, su meta, la diana en la que ha de hacer blanco.

También el habla puede y debe entenderse como una respuesta del hablante que ha de estar orientada hacia la persona a la que va dirigida. En este sentido, puede afirmarse que también el habla es, en sí misma considerada, una *respuesta de orientación* con parecidas características a la que se describió a propósito de la escucha en el primer capítulo de esta publicación.

Se habla para alguien; lo hablado se debe a su destinatario; quien habla ha de orientarse hacia la persona que la ha de escuchar. De lo contrario, aunque hable

mucho, el hablante no estará hablando con nadie, hecho que, sin duda alguna, resulta paradójico.

Este modo de proceder justifica, en algunos casos, que no se active la actitud de quienes escuchan o debieran escuchar. La mera presencia de quien escucha constituye un poderoso estímulo para quien habla. En ese sentido, podría sostenerse que la acción de escuchar es anterior o simultánea a la acción de hablar.

Obsérvese que, en este caso particular, el habla no es la razón última que dirige la atención del hablante, sino que es la intención de quien escucha la causa primera de lo que sucederá después. Hablar, en estas circunstancias, es una simple apariencia, un mero medio, una supuesta respuesta suscitada por la presencia de quien escucha. El habla reobrará sobre quien escucha, transformándose en la contestación que demandaba la persona a la que se dirige.

La escucha que suscita la palabra en quien habla puede llegar a imponerse a la persona y al discurso del hablante. Escuchar puede ser considerado aquí como una cierta imposición sobre el hablante y, por eso mismo, no reunir las condiciones que son propias de la acción de escuchar.

Aquí se escucha para, enseguida, tratar de imponer al otro la propia interpretación acerca de lo que ha dicho; para explicarle la causa de lo que le ha sucedido; para imponerle lo que tal vez tendría que haber dicho en esas concretas circunstancias. Pero eso nada tiene que ver con la acción de escuchar.

Escuchar se torna aquí un acto imperativo, un acto más de imposición que de proposición. Quien así escucha no propone sino que impone. Su acción es un poner (imponer) sobre la espalda del que habla un cierto deber: el de continuar con la orientación que la escucha le exige.

La acción de escuchar, en este caso, no consiste en un mero proponer determinados temas a quien habla. La escucha no tiene aquí como meta aliviar el peso o el dolor, la culpabilidad o la angustia, los sufrimientos personales e incomprensibles y hasta escandalizadores de la persona que habla. Pero tal imposición es exactamente lo que no es escuchar.

Si la acción de hablar no se reorienta libremente como respuesta a la acción de escuchar, entonces es que se está condenando, al que escucha, a la indiferencia y al menosprecio.

Cuando se experimenta una condena así, lo lógico es que la persona que debería escuchar retire por completo su atención —y, en ocasiones, hasta su presencia— y se niegue a seguir escuchando.

El devorador de intimidades ajenas

La intimidad de la persona —de cualquier persona— es siempre un tesoro. Un tesoro que está acunado y como defendido por el misterio. Ante la intimidad del otro sólo cabe una actitud: la del profundo respeto.

Pero a la persona que habla es posible que le gane más el desvelamiento del misterio de quien habla que el respeto a su persona. De aquí que pueda incurrir, a través de sus preguntas, en una relativa voracidad acerca de la biografía del otro.

Escarbar en los secretos ajenos, hundir las zigzagueantes preguntas en los aposentos doloridos de quien escucha, y deleitarse con la narrativa patética y trágica de su historia personal —cuando ninguna necesidad hay de ello—, no parece ser un buen procedimiento para suscitar la confianza del otro.

Lo más probable es que la persona que padece este lujurioso envite, se inhiba, atrinchere y enroque en su apreciada interioridad, a la que tratará de blindar y poner a salvo respecto del insaciable devorador de intimidades ajenas.

El hablante que así se comporta se arroja en los brazos de la *curiositas*. En realidad, le interesa más la fascinación por lo morboso que suscitar un profundo diálogo que alivie a quien le escucha. Asistimos atónitos al contraste entre el hambre de quien pregunta y la escasa disponibilidad a hablar de quien escucha y es preguntado.

Si en la persona que pregunta hubiera voluntad de ayudar a quien escucha, se dispondría a ello con la actitud de la *studiositas*, del estudio y no de la mera curiosidad. Hay muchas diferencias entre la actitud para el estudio y para la curiosidad.

La actitud del *estudioso* respeta la naturaleza de lo que estudia, cuestiona al otro como quien le pide perdón por el atrevimiento que supone formularle esa delicada y necesaria pregunta y, en todo momento, justifica su modo de hablar, a la vez que deja en libertad para contestar o no al otro.

La actitud de quien pregunta trata de contribuir a que se haga la luz en la biografía de quien le escucha. Acaso por eso, quien se siente cuestionado desde esta actitud se esfuerza por escuchar con atención y, como confía, acaba por abrirle su corazón.

Por el contrario, la actitud del *curioso* indispone para la escucha a quien es así cuestionado y genera en él una completa inapetencia —o mejor, la vivencia del hartazgo— para responder a sus preguntas. *Del curioso se huye, mientras que el estudioso atrae.*

El primero asalta y roba lo que no es suyo, para abandonarlo enseguida que ha saciado su curiosidad; el segundo pide permiso para tomar y estudiar —cuidadosa y pormenorizadamente- aquello que tanto respeto le merece y sabe que en ningún modo le pertenece.

Ante el primero, la acción de escuchar se retrae y bloquea; respecto del segundo, esa misma acción se extiende e intensifica, se dilata y profundiza.

La relación con el curioso es más la del desencuentro con un usurpador del que conviene huir. La relación con el estudioso, en cambio, es una relación de confianza amorosa que, por sí misma, alivia y fortalece a quien escucha, dándole un nuevo impulso para seguir adentrándose por los recovecos de su enmarañada intimidad.

El cinismo indiferente

El encuentro con la persona cínica no siempre se detecta. A veces es preciso escucharla durante un prolongado tiempo hasta llegar a la conclusión de que en esa persona no coincide lo que dice con lo que piensa, ni lo que piensa con lo que hace, ni lo que hace con lo que dice.

Entonces, quien escucha, intuye que está ante una de las dos posibilidades siguientes: o cinismo o hipocresía. La persona cínica se comporta de forma más sutil que el hipócrita. El comportamiento de este último es casi siempre más burdo y tosco, más diáfano y transparente, también. Y eso a pesar de que la persona hipócrita trate de ocultar la intencionalidad que inspira su comportamiento.

En todo caso, una vez que el cínico ha sido descubierto, no tendrá reparo alguno en asumir lo falaz de su conducta. Para lo que aquí importa, tampoco el

hipócrita consigue estimular la escucha entre sus oyentes. Antes o después, éstos le retirarán su atención, aunque sólo fuere porque no ven claro que aquella persona sea merecedora de su confianza.

El *cinismo* es otra cosa. La persona cínica se conduce de forma más sibilina, amparándose en actitudes que podrían calificarse como conciliadoras y aparentemente interesadas por quienes le escuchan. Sólo que ni comparten ni sintonizan con la *verdad* de las personas a las que escuchan.

Eso sí, dan la impresión de un profundo respeto por todo lo que oyen, aunque dejen traslucir —en eso son unos estupendos artistas— que, haciendo gala de su asepsia y neutralidad, piensan de modo diverso de quienes le escuchan.

Es probable que, por esta razón, su forma de expresión sea la de un discurso demasiado abstracto, lejano, no personalizado, especulativo y meta-teórico como para que deje huellas. Su discurso es barrido de las conciencias que le prestaron su atención y el viento de la indignación acaba por llevárselo allá lejos de donde jamás ha de volver.

La persona cínica no encarna ni se identifica con lo que dice; entre lo afirmado por ella y ella misma hay una gran distancia en la que caben grados muy diversos de compromiso. Y como no encarna lo dicho, tampoco lo dicho se hace comportamiento personal. Su conducta va por un lado, lo dicho por otro y su compromiso donde caiga o tal vez no caiga en ningún lugar.

En el discurso del cínico no hay aval alguno que garantice el ejemplo de las ideas hechas vida; ni sintonía o compromiso afectivo con quien escucha; ni vinculación vital entre ellos.

Quienes les escuchan dejan enseguida de hacerlo, aunque algunos de ellos sí que aprenden e imitan el comportamiento cínico que han observado en quien hablaba. Serán los nuevos continuadores de ese saber decir sin influencia alguna en el comportamiento personal.

Este modo de conducirse es el que se va generalizando en la actual sociedad. El cinismo nos amenaza con invadirlo todo y por eso cada vez se huye más de él: porque se dice una cosa y se hace la contraria. Este cinismo indiferente constituye un atentado contra la confianza. La sociedad cínica es una sociedad desconfiada. El ciudadano que escucha no sabe ya a qué atenerse porque observa que entre lo escuchado y lo hecho hay *demasiado trecho*.

Quien opta por el cinismo renuncia a cualquier otro valor. Si optara por un valor determinado trataría de encarnarlo, de apropiárselo, de hacerlo suyo. Lo hecho por él, entonces, daría coherencia a lo que dice. Pero el cínico no puede optar por ningún valor porque es indiferente a todo valor. La desconfianza que de aquí se deriva hace crisis en las parejas (comunicación hombre-mujer) y en las relaciones entre padres e hijos adolescentes (cfr. Polaino-Lorente y Martínez Cano, 1998a y b).

Ante cualquier palabra proclamada, en el ámbito de la cínica indiferencia, quien ha de escuchar hará gestos ficticios de asentimiento, para emular así la ficción de que ha escuchado y devolver al hablante la idéntica y falsa moneda del cinismo con que éste le pagó.

Las actitudes cínicas aprisionan las relaciones humanas en un cierto automatismo regulador. Pero no suelen lograr lo que se proponen. La persona dispone de cientos de servomecanismos que, de forma automática, aseguran el control de la vida. El sudor, la fiebre, la digestión, el metabolismo de la glucosa, etc., son algunos de los ejemplos emblemáticos en que se pone de manifiesto la eficacia de estos mecanismos autorreguladores de la salud.

Pero para las relaciones con los otros, no parece que el ser humano disponga de estos automatismos. Hasta cierto punto, esto es comprensible, porque el otro es inabarcable, incognoscible e imprevisible, y ante la relación con él los automatismos resultan insuficientes, por lo que habría que deponerlos, si es que dispusiéramos de ellos. Ante el encuentro con un ser singular e irreplicable —que se conduce, además con libertad— los automatismos no sirven para nada.

No hay ningún servomecanismo cínico que nos permita reaccionar automáticamente ante el otro y que, al mismo tiempo, el otro no se dé cuenta de ello. Con la inercia del comportamiento automático e indiferente no se puede simular que nos hacemos cargo del otro, que nos encontramos con él y sus problemas.

El otro atisba las actitudes cínicas en quien habla y, de inmediato, retira su atención. Es posible que luego reflexione y trate de verificar si las actitudes que percibió en el otro estaban bien o mal fundadas. Pero su primera reacción —casi refleja, hasta el punto de poder considerarse como un automatismo defensivo— es la retirada, el distanciamiento, la respuesta natural que sigue a quien ha experimentado la desconfianza respecto del otro.

El autor que esto escribe no tiene una gran certeza acerca de la veracidad de la afirmación que sigue a continuación: a lo que parece, la persona no dispone de ningún automatismo en que asentar el comportamiento cínico. Y, sin embargo, sí que dispone de automatismos reguladores espontáneos —defensivos, casi siempre— para escapar o hurtarse a la exposición de quienes así se comportan. De ser esto cierto —cuestión que está abierta a la investigación—, habría que concluir que las personas están peor dotadas naturalmente para el cinismo que para escapar a él o evitarlo.

Hablar sólo de los propios intereses y proyectos

La persona es, pero no está hecha. La vida de cada día es más una cuestión del futuro, del proyecto, del *todavía-no* del tiempo que está por llegar. En este contexto, es natural que la persona disponga de ciertas expectativas. Las expectativas configuran los intereses de las personas. El interés anida y fija su residencia en el entramado de lo que la persona espera respecto de su futuro.

¿Qué se espera de un profesor que ha de venir esta tarde a hablar con un grupo de universitarios? Lo que ellos suponen y esperan de lo que les dirá ese profesor suele coincidir con las expectativas que sobre él se han formado. Luego, lo que les diga el profesor puede satisfacer o no las expectativas que tenían. Si la lección de la que el profesor se ocupa no despierta el interés de quienes les escuchan, sus expectativas habrán sido frustradas.

La formación de expectativas prepara para la escucha; la frustración de esas expectativas genera el aburrimiento, el tedio y hasta la hostilidad.

El profesor estará motivado para hablar si se ocupa de lo que a él personalmente más le apasiona e interesa. Sólo entonces, es cuando su discurso es más coherente con su persona y, naturalmente, llega más al público. Pero es preciso que el profesor y el público tengan un mismo o parecido interés en el tema que se trate.

Si el profesor desea ser escuchado ha de seleccionar bien el tema que va a tratar, de manera que, en lo posible, satisfaga el interés de todos sus alumnos. Y no sólo eso. Ha de acercar también el contenido del tema a los que le escuchan, es decir, expresarse en los mismos términos en que éstos se expresan, lo que facilitará, sin duda alguna, su acción de escuchar.

Si el profesor no tiene en cuenta las anteriores indicaciones, es harto frecuente que quienes le oyen, poco a poco, vayan abandonando el lugar en que se encuentran. Un profesor no puede hablar sólo de lo que a él le interesa, por la sencilla razón de que al proceder así se está hablando sólo a sí y no a los otros, a quienes en modo alguno está motivándolos a escuchar lo que oyen.

Cuando el discurso del profesor no motiva, deviene en un laberinto en el que el oyente no acierta a comprender y orientarse. Lo que no se entiende se *des-atien*de y la persona se *des-entiende* de ello.

Es posible que las expectativas de los oyentes no estuvieran muy bien fundadas. Pero siempre cabe aproximarse a quienes escuchan y tratar de exponer su contenido teniendo en cuenta su peculiar punto de vista.

¿Cuándo no se escucha? Cuando las expectativas se disocian de lo que se percibe. Cuando no se dan las circunstancias ni el necesario interés sobre los que fundamentar una escucha ingenua e inocente. Cuando el formato de las expectativas que han concebido los oyentes apenas si coincide con algunos fragmentos del discurso que oyen.

En ese caso, el oyente va introduciendo algún fragmento aislado del discurso del otro en el saco de las expectativas preconcebidas con las que compara, hasta descubrir que éstas no son satisfechas. Quien escucha lo hace esporádicamente, es decir, cuando oye una determinada locución en quien habla y se dice a sí mismo: ‘pues en esto no estoy de acuerdo’; ‘esto está en contra de lo que yo me esperaba’; ‘esto último que cuenta es un mal rollo, que yo no comprendo y que no soporto’. ‘Me marchó’.

La atención se facilita cuando se presentan temas vivos que abren al debate porque precisamente no están resueltos y se adentran en el tejido del propio vivir. Si lo dicho hace referencia a lo vivido, a la resaca dubitativa de cada día, a lo que constituye un interrogante no resuelto del propio vivir, entonces lo dicho acorta distancias, implica y atrae. Señal cierta de que se está dando de lleno en la diana de las expectativas implícitamente formuladas.

Es conveniente que el profesor no renuncie a expresar cuanto, en su opinión, debería decir. También esto es coherencia; lo contrario estaría más de acuerdo con los buscadores sólo del éxito, pero esa actitud es muy cercana a la del cinismo.

En síntesis, que el profesor del ejemplo —si quiere ser escuchado— ha de hablar —sí, de lo que sabe y le interesa—, pero pensando siempre en quienes le escuchan, y tratar de hablar para ellos y no para sí.

De este modo a nadie traiciona. Antes, al contrario, se hace a sí mismo más coherente, respeta y se entrega a quienes le escuchan y no renuncia a nada de cuanto considera que ha de decir para ayudarles.

De la hipócrita diplomacia a la sobrestimación farisaica

La diplomacia no tiene por qué ser hipócrita; otra cosa es que haya personas que hagan uso de la hipocresía diplomática. El hipócrita reviste su hipocresía con la diplomacia de la que carece. Tal vez por eso se le note tanto.

Si su discurso es un cumplido, apenas amañado y forzado, cuyo principal objetivo es caer bien a quienes con él se relacionan, su contenido no puede ser nada más que artificial y postizo. Se intenta quedar bien con todo el mundo, pero a cambio de no comprometerse con nada ni nadie.

En realidad, el hipócrita diplomático ignora por completo de lo que el otro está hablando. A él sólo le interesa dar la imagen de la persona afectuosa —que no puede serlo, porque con nadie se compromete—, que sabe comprender —imposible, por cuanto jamás se pone en el ámbito del otro— y se hace cargo de cuanto al otro le sucede.

En la sociedad salvajemente cínica en que nos encontramos, se comprende que se quiera edulcorar el cinismo, revistiéndolo con la diplomacia y las buenas maneras de las que se adolece. Pero el engaño no suele pasar inadvertido a quien se esfuerza en escuchar.

Es cierto que quienes así se comportan parecen interesarse y suelen hacer preguntas más o menos convencionales al recién llegado. Pero este último advierte enseguida un *no sé qué* en el extraño interés despertado, que el resto de la confianza que le quedaba se evapora entre las saluciones de rigor y las calculadas sonrisas versallescas.

Allí hay algo que se le escapa, pero que en ningún caso hace crecer su confianza. Es como si la persona con la que está hablando resbalara entre sus manos y le impidiera apresar la humanidad de que está dotada. Quien escucha tiene la impresión de estar ante un interlocutor no humano, aunque sí muy educado. Pero las personas no abren su intimidad movidas sólo por las manifestaciones de cortés educación de quienes parecen escucharlas.

En realidad, el que escucha se percata de que quien le habla no sabe de lo que está hablando. Entre ellos no emerge la alegría festiva propia de dos personas que se encuentran. Todo lo más, un relamido y formal lenguaje verbal, que nada comunica.

Si el hipócrita diplomático no es capaz de encontrarse con el otro, lo más frecuente será que el otro deje de escucharle y le conteste también con evasivas, eso sí, muy ajustadas al contexto bien educado en el que transcurre la entrevista. Si no se descubre al otro, si no se le encuentra, es casi imposible atender y entender su discurso.

La persona del otro siempre vale más que el discurso que balbucea. Por eso, sin aquélla no hay éste. ¿Cómo va a seguir escuchando a quien no le da confianza alguna, con el que además no se encuentra y cuya conversación se desliza entre los oropeles superficiales y bien perfumados de una mera visita de cortesía?

Si el desencuentro es manifiesto —porque la escucha desaparece—, entonces se pasa muy sutilmente de la diplomacia hipócrita a la sobrestimación farisaica. La conversación sufre una inflexión forzada y las nuevas preguntas formuladas tienen la apariencia de ser menos distantes y más íntimas, menos protocolarias y más personalizadas. Son preguntas que se dirigen al otro como si fuera una persona conocida *de toda la vida*, a pesar de que no se hayan encontrado ni coincidido en los últimos veinte años.

Se apela ahora a la vida de antiguos conocidos, a sucesos exitosos que marcaron sus respectivas vidas, dos décadas atrás. Como si se reactivara el mundo que compartieron en el tiempo ya ido y después del cual nada nuevo hubiera sucedido. Siguen las lisonjas, las bromas con olor a naftalina que aburren más que entretienen, la confesión de la recíproca admiración que se tienen, la buena salud que les adorna, etc.

Si un extraño presenciara la escena, llegaría a la conclusión de que hay una gran estima entre ellos. Pero eso es sólo la apariencia. Ninguno de ellos se ha encontrado con el otro. Entre ellos ni siquiera se han escuchado como debieran. Y respecto a las lisonjas, que se han intercambiado, más irritan la piel que la acarician.

No, hablar así, recibir al otro de esta forma no asegura su escucha, por lo que es probable que sea una de las peores formas de recibirlo.

El hombre doliente en la sociedad actual puede cometer todo tipo de errores y tropelías. Un padre de 45 años de edad, por ejemplo, nos cuenta que ha violado a su hija de 15 años. ¿Qué se entiende por sobrestimación farisaica? La actitud de quien, desde luego, se compadece de ese hombre, pero da gracias a Dios, porque, según dice, ‘yo no he violado a mi hija’.

Eso no es escuchar, porque la actitud de esa persona es la antítesis de la actitud que atribuye al supuesto violador. Esa persona no comprende al violador, sino que se separa y distingue de él. La actitud de una persona que le escucha debería ser la contraria, la que le lleva a preguntarse: ‘¿cómo me sentiría yo en los zapatos de este violador?’ Si yo fuera el violador de una hija de 15 años, si yo fuera la persona que tengo aquí delante, y me lo está contando, y lo está pasando tan mal..., ¿cómo me sentiría yo? Yo tengo que compartir ese dolor y ponerme en sus zapatos, porque si no lo siento así, no podré comprenderlo, ayudarlo y compartir con él su sufrimiento.

La sobrestimación farisaica está descrita en el Evangelio: es la actitud del fariseo que hace oración y da gracias a Dios por sus buenas cualidades y por no ser como el publicano. Cualquier persona que se mueva en el ámbito de la psiquiatría y de la psicología se encuentra hoy con personas dolientes que sufren en sus carnes errores tan dolorosos o más que el del padre del ejemplo anterior.

En esos casos hay que ponerse en el lugar de la otra persona y tratar de pensar y sentir ¿cómo se sentiría uno si estuviera en esas circunstancias? ¿Tendría el valor de abrirse y contarlo a un profesional como éste? Al profesional que sabe escuchar — aunque le sea imposible ponerse en el lugar e identificarse con esa persona—, han de escocerle las cosas que oye. De lo contrario, es que no escucha como debiera. Es posible que su corazón se haya endurecido y, aunque en apariencia trate de estimarlo y comprenderlo, su actitud más íntima y verdadera está más próxima a la del fariseo que a la del publicano.

La exigencia autoritaria

Hay personas que cuando hablan producen la impresión de que están echando una bronca. Si las personas se comportan bien, si eligen el bien, no debiera ser a causa del miedo a la autoridad. Ninguna autoridad impone tanto —y mucho menos en los tiempos permisivos que corren— que sea susceptible de inspirar o causar el buen comportamiento de los demás. La exigencia autoritaria, por sí sola, muestra su radical impotencia para suscitar el apoyo que ha de sostener la debilidad humana.

A mi parecer, las personas hacen lo que deben porque alguien las sostiene y ayuda a comportarse de la manera en que lo hacen; porque se esfuerzan por lograr lo que se proponen; porque acaban por vislumbrar con su propia inteligencia dónde reside la felicidad; en definitiva, porque son libres y así lo deciden.

Sólo muy excepcionalmente una persona con autoridad tiene derecho a exigir algo a alguien. Y cuando lo exige tiene que ser a título de la normativa que está vigente en la institución que le confirió la representación de la autoridad que ostenta.

Pero, incluso en ese caso, la exigencia no ha de ser autoritaria. Desde luego es cuestión de formas, pero las *malas formas* son precisamente las que hieren y deshumanizan esa relación. De otra parte, la persona que corrige y/o aplica esa norma ha de compadecerse con la fragilidad humana, de la que ni siquiera ella misma está libre.

Hay autoritarismo cuando quien corrige le *pasa factura* al otro con un inventario de comportamientos acumulados que, tal y como se presentan —de forma masificada—, no sólo no ayudan sino que incluso pueden hundir.

Algunos padres cuando riñen a sus hijos por su mal rendimiento académico, por ejemplo, suelen proyectar y enumerar las malas consecuencias futuras que han de generar esos resultados. Pero no sólo las expresan en un momento y contexto inapropiados, sino que, además, las sostienen con un realismo añadido, como si ya hubieran sucedido.

A ello se añade —como para dar mayor vigor a sus razones— el modo en que personalmente se involucran en ello (el sacrificio que hacen, lo que les hace sufrir ese hijo, etc.), lo que hace que se potencie el autoritarismo de las formas con el dramatismo de las personas. Este modo de proceder casi nunca surte en los hijos el efecto deseado.

Si Dios, siendo Dios nos ha hecho libres y nos exige de una forma tan benevolente y respetuosa..., ninguna otra autoridad ha de sustituirlo o situarse por encima de Él, ni en la forma ni en el modo de implicarse con la persona doliente.

De lo que se trata es de no *fabricar* un resentido o un rebelde (con su pequeña o grande causa a cuestas) para toda la vida, de los que desgraciadamente hay tantos ejemplos. Son personas que, sin duda alguna, cometieron un error del que son más o menos conscientes —y del que se sienten culpables—, pero tal vez se hundieron por la maza aplastante y deformada de una exigencia autoritaria.

Las preguntas en el contexto de las conferencias

Es costumbre muy arraigada que después de escuchar una conferencia —siempre que no se trate de un acto emblemático o de la clausura de un evento—, se abra un diálogo entre el conferenciante y el público. Esta tradición parece hacer justicia a quienes han permanecido —acaso demasiado tiempo— a la escucha de las palabras del conferenciante.

Esta costumbre supone algo así como dar oportunidad a que ellos hablen también y, ahora, el conferenciante los escuche. Pero este *cambio en el turno* entre quienes hablan y escuchan es más aparente que real.

Algunos aprovechan esta oportunidad para el desquite; otros, consideran que es la ocasión propicia para hacerse notar —‘aquí estoy yo’— o el lucimiento personal, por lo que en lugar de preguntar tratan de exponer su opinión en una microconferencia, que nada aporta y causa el fastidio en el restante auditorio.

No es infrecuente que otras intervenciones se ciñan a ‘explicar su caso’ —de forma velada o no—, y exijan la prodigiosa *receta* que resuelva su problema. Son muy pocos, en cambio, los que formulan breves preguntas —muy puestas en razón, de acuerdo con lo que el conferenciante expuso—, cuya efectiva finalidad es la de aclarar, profundizar o comprender mejor lo que se dijo.

De una parte, el público no siempre oye bien la pregunta, por lo que el conferenciante ha de repetirla en voz alta, a fin de que el auditorio se entere y pueda seguir el coloquio. Pero no son pocas las ocasiones en las que el mismo conferenciante no ha comprendido la pregunta que se le ha formulado, por lo que su respuesta deja insatisfecho y como aturdido a quien preguntó. Lo cual no es obstáculo para que el conferenciante alabe públicamente a quien preguntó por haber formulado una cuestión tan esencial, relevante e inteligente. Como, además, ha de improvisar la

contestación, es comprensible que la respuesta que el conferenciante ofrece nada o muy poco tenga que ver con la pregunta que se le hizo.

De otra, la brevedad del tiempo impone que no haya re-preguntas de supuestos acaparadores —cosa que suele calificarse de mala educación—, lo que deja frustrado a quien formuló tal cuestión. Sea como fuere, el hecho es que no parece que las conferencias sean el ámbito más pertinente para el diálogo. Otra cosa es que se siga adelante con la tradición —por lo que tiene de ornato—, dando origen a la ficción de que todos han sido escuchados, con lo que se certifica así la armonía y equidad entre el conferenciante y los participantes en el evento.

Si de verdad se quisiera establecer un auténtico diálogo entre el público y el conferenciante, lo lógico sería apelar a otro tipo de diseño. Bastaría, por ejemplo, con hacer una pausa al final de la conferencia e iniciar luego una nueva sesión, que habría de prolongarse al menos durante treinta o cuarenta minutos, a fin de que con la necesaria pausa y atención se pudiera escuchar el diálogo entre unos y otros.

Si el moderador de la reunión es muy exigente, la prisa que trasmite —y el tiempo que emplea en afirmar que no dispone de tiempo— entorpece el diálogo en lugar de facilitararlo. Un moderador así en lugar de promocionar y custodiar el diálogo, lo obstruye y dificulta. No, no parece que se den las condiciones necesarias para la escucha en el marco de la mayoría de las conferencias.

La palabra y el cansancio intelectual

No toda palabra estimula. Hay palabras que fatigan y cansan. A veces, sólo a quienes escuchan; otras, sólo a quienes hablan; y, en ocasiones, tanto a quien habla como a quienes escuchan. Esto demuestra que tanto la acción de hablar como la de escuchar, son acciones, actividades, trabajos que exigen cierto esfuerzo.

Se ha dicho —y no estoy seguro de que tenga algún fundamento— que “las mujeres, cuando hablan, descansan, mientras que los hombres cuando hablan se cansan”. Es posible que haya algún punto de razón en ello.

Lo que sí está claro es que escuchar y hablar son actividades del espíritu que cansan el cuerpo. La raíz de ese cansancio es muy diversa. En unos casos, el principal factor que lo desencadena es la complejidad del tema que se expone y escucha. En estas circunstancias, el cansancio intelectual suele ser más relevante que el cansancio físico.

En otros casos, el cansancio puede atribuirse a la aridez y falta de motivación de quienes oyen o hablan. A veces, es la dificultad añadida de la voz monótona del que habla o su falta de claridad por no esforzarse en vocalizar como debiera, lo que sin duda alguna sobrecarga el esfuerzo realizado por quienes tratan de escucharle.

Hay ocasiones —muy excepcionales, por otra parte— en que quienes escuchan siguen el discurso de quien habla con los cinco sentidos. Mientras la palabra esté en el aire —tanta es la motivación con que atienden— está ausente el cansancio. Pero basta con que la palabra se interrumpa o el discurso finalice para que quienes tan atentamente lo escucharon perciban ciertas molestias corporales. Estas molestias son consecuencia casi siempre de las posturas que adoptaron y de la permanencia —durante tanto tiempo no interrumpido— de la tensión a la que sometieron sus músculos, de forma inadvertida.

La diversidad del cansancio es muy amplia. Es lo que sucede, por ejemplo, cuando un grupo numeroso de personas se reúne con ocasión de una fiesta. Todos los concurrentes se encuentran en un lugar común. La mayoría de ellos están

alborozados, sea por el encuentro con otras personas a las que no veían hace mucho tiempo, sea por exigencia del esfuerzo que realizan al saludarse, cambiar impresiones y compartir —casi siempre con celeridad y magnificación— el apretado resumen de lo más relevante que les ha ocurrido.

Saludar, escuchar y compartir son acciones que exigen esfuerzo. El encuentro con otras personas exige esfuerzo. Y cuantas más personas haya, mayor será el esfuerzo que hay que realizar. La intensa exposición al bombardeo incesante de numerosos estímulos humanos y el encuentro con tantos rostros conocidos y desconocidos —casi siempre provistos de una relevante carga emotiva— son algo a lo que el organismo ha de adaptarse de forma rápida. Si a ello se añade el tráfigo incesante del ir y venir de cada persona, y la elevación del ruido alborotador, parece lógico que todo ello aumente la sensación de cansancio intelectual.

La vista salta de un rostro a otro, de un grupo a otro grupo, mientras el oído percibe retazos sueltos e incompletos de conversaciones fragmentarias y sin sentido. Tampoco este escenario es el más oportuno para el diálogo. Algunos —los que de verdad tienen interés en dialogar con alguien— lo que suelen hacer es intercambiar sus tarjetas y el número de sus móviles o, simplemente, quedar para verse en una fecha determinada.

Hay personas que precisan en esas ocasiones de un poco de soledad para solazar y recomponer, aunque sea momentáneamente, su espíritu. Por eso, escapan a hurtadillas a la calle en busca del necesario sosiego, para enseguida volver de nuevo, un poco más reconfortados.

El mayor cansancio intelectual suele producirse cuando se participa en un grupo en el que la mayoría de las personas hablan entre sí, de manera que quienes les escuchan han de atender, de forma simultánea, a varias conversaciones. La expresión de *tener la cabeza como un bombo* expresa bien este cansancio intelectual. Porque a lo que se ha asistido es al girar incesante de un *bombo conversacional* en que multitud de palabras comparecen entremezcladas, yuxtapuestas y confundidas.

La vida de relación, la vida social cansa. Pero más allá de ese cansancio, añade valor a quienes en ella participan y se esfuerzan por respetar y escuchar a cada persona, de acuerdo con su dignidad. Esa es, en última instancia, la razón del cansancio intelectual que genera la escucha, como también la promulgación, de la palabra hablada.

6. ¿Sabemos escuchar?

El ejemplo de un diálogo frecuente

La mayoría de las personas están seguras de que sí saben escuchar. En esto hay un cierto parecido con lo que acontece respecto de las habilidades para la conducción de vehículos. Son relativamente pocas las personas que reconocen con sencillez que no conducen todo lo bien que debieran. Pues algo parecido sucede respecto de la capacidad de escuchar.

Pero esa seguridad en las propias capacidades es muchas veces ficticia. Así se confirma una y otra vez en la vida de la pareja. Supongamos que la pareja ha estado en una reunión social en la que se ha hablado de todo. Al regresar a casa, es posible que entre el marido y la mujer se establezca el siguiente diálogo:

— ¿Qué tal lo has pasado? —pregunta la mujer.

— Bien, responde el marido.

— Pues he creído que te aburrías por completo. Como a ti no te gusta este tipo de reuniones...

— A mí ni me gustan ni me disgustan. Lo que sucede es que me cansan.

— ¿Cómo te encuentras ahora? —insiste la mujer.

— Pues, desde luego, cansado. La gente habla y habla sin parar, y de la mayoría de las cosas de que hablan no tienen ni idea.

— A ti lo que te pasa es que eres muy crítico y no tienes ojos nada más que para ver los defectos ajenos.

— Mira, yo he estado toda la noche escuchando y ahora tengo la cabeza como un bombo. Por eso estoy cansado. En cambio, tú no has parado de hablar, por lo que supongo que te habrás distraído mucho —contesta el marido.

— Pues si yo he hablado tanto es porque soy una persona normal, que se interesa por los asuntos de los demás. La que tendría que estar cansada sería yo y no tú, que no has gastado ni saliva. Esa forma de comportarse tan rara será muy frecuente en los hombres, pero no es normal.

— O sea que la normal eres tú. Mira: vamos a cambiar de tema, que a mí eso de estar escuchando toda la santa noche me deja agotado. Y no tengo ganas de seguir discutiendo. Por tanto, no me sigas hablando porque, aunque quiera, no te puedo escuchar, no te voy a escuchar.

— No me digas que el sólo escuchar te cansa. Hay que esforzarse un poco. Parecer natural, no sé, comportarse como la mayoría de la gente se comporta. Si te aíslas acabaremos por no relacionarnos con nadie y estaremos solos. No se puede dar la sensación de que pasamos de todos y que nadie nos importa... Porque luego cada uno hace su propia interpretación y, al final, los que salimos perdiendo somos nosotros, por ser unos asociales —afirma la esposa.

— De acuerdo, de acuerdo. Pero de eso hablaremos otro día. Hoy, ¡déjame en paz, que no está el horno para bollos! —pone fin el marido.

La pequeña discusión entre los esposos a la que hemos asistido no suele ser algo excepcional. Habría que preguntarse cuál de ellos sabe escuchar mejor. Pero no parece que sea ese momento el más oportuno para debatir sobre esta cuestión. Es probable que ambos consideren que saben perfectamente escuchar. Aunque la

realidad sea otra, habida cuenta que ninguno de ellos, como es obvio, ha mostrado saber escuchar al otro cónyuge.

Cómo evaluar si sabemos o no escuchar

En las líneas que siguen se han formulado algunas cuestiones para explorar la capacidad de escucha de que disponemos. Son, pues, preguntas meramente tentativas, pero que tienen la intención de hacernos pensar y, si fuera necesario, modificar un poco nuestros hábitos de comportamiento, con el fin de mejorar en esta cuestión fundamental. El lector puede responder a las preguntas formuladas y hacerse así una idea de si sabe o no escuchar.

Cuestionario para la evaluación de las habilidades para escuchar

1. ¿Interrumpe lo que está haciendo y se dispone a escuchar al otro, con todos tus sentidos?
2. ¿Atiende, con cierta frecuencia, interrumpiendo a lo que la otra persona dice para tratar de expresar mejor sus propias opiniones?
3. ¿Se muestra impaciente cuando en una conversación con otras personas no puede preguntar lo que quiere, hacer algún comentario a lo que dicen u opinar libremente acerca de lo que se está tratando?
4. ¿Se enfada porque no ha tenido la oportunidad de hacer el comentario brillante o irónico que se le ocurrió, a propósito de lo que otro estaba hablando?
5. ¿Introduce o impone el tema de conversación que desea, aunque eso suponga un cambio brusco respecto de lo que se estaba tratando?
6. ¿Se irrita si alguien manifiesta que usted todavía no sabe escuchar?
7. ¿Acude siempre a su experiencia para demostrar que tiene razón?
8. ¿Habla a menudo de sí mismo, de sus cosas o de lo que le ha sucedido, con tal de quedar siempre bien?
9. ¿Se empeña con tozudez y discute con los demás acerca de pequeños detalles irrelevantes?
10. ¿Se conforma cuando le llevan la contraria?
11. ¿Escucha con interés, a pesar de que le parezca que el otro puede estar equivocado?
12. ¿Escucha al otro sin someter lo que dice a su propio juicio?
13. ¿Está más pendiente de las objeciones que puede hacer a quien habla, que del contenido de lo que está oyendo?

14. ¿Escucha superficialmente, al mismo tiempo que continúa dándole vuelta a sus preocupaciones?
15. ¿Le molesta que le interrumpan o distraigan cuando está hablando?
16. ¿Se imagina con facilidad cómo debió sentirse la persona a la que escucha, de acuerdo con el contenido de lo que está contando?
17. ¿Suele mirar a los ojos de la persona que habla, a fin de que pueda entender mejor lo que está contando?
18. ¿Renuncia con frecuencia a dar su opinión, por considerar que la información de que dispone es todavía insuficiente?
19. ¿Se siente satisfecho de una reunión social en la que usted no haya hablado?
20. ¿Hace preguntas con el fin de confirmar la exactitud de lo que le ha parecido entender a quien escuchaba?
21. ¿Considera con frecuencia cómo se habría sentido usted, si le hubiera sucedido lo mismo que a la persona a la que escucha?
22. ¿Trata de comprenderla como si de sí mismo se tratara?
23. ¿Hace preguntas con el fin de confirmar que quienes le escuchan le han entendido?
24. ¿Se alegra y agradece por lo que ha aprendido con sólo escuchar?

No importa demasiado el resultado que haya obtenido después de haber respondido al cuestionario anterior. Lo que en definitiva importa es que se conozca mejor a sí mismo y que identifique aquellos comportamientos que es preciso modificar para mejorar la relevante habilidad de saber escuchar.

Aprender a escuchar ayuda a comprender y a servir mejor a los demás. Pero también a aprender más de ellos, a coordinar con ellos nuestras acciones, a promover la buena voluntad y el compañerismo y, en general, a alcanzar más fácilmente el éxito propio y contribuir al éxito de los otros, de las familias, de las instituciones y de la entera sociedad.

¿Sabe escuchar a su pareja?

Lo curioso es que los cónyuges casi nunca están de acuerdo en esta cuestión. Ambos consideran que saben escuchar. El varón suele reconocer que, a pesar de saber escuchar, no suele tener tiempo para ello. La mujer, en cambio, suele estar persuadida de que sabe y dispone del tiempo necesario para escuchar a su marido y que es su marido el que no sabe, no puede o no quiere escucharla.

Ante esta confrontación de pareceres parece aconsejable que ambos cónyuges valoren y traten de conocer mejor si disponen o no de esa capacidad de hablar y escuchar que, en principio, se les presume. El cuestionario que sigue ha sido diseñado para ayudar a los cónyuges —a los dos— en esta tarea. Un observador que estudie las

respuestas que ha dado a las preguntas formuladas en este cuestionario descubrirá enseguida en qué cosas puede mejorar su acción de escuchar o de hablar con el otro cónyuge (cfr., Polaino-Lorente, 2002 y 2000).

Cuestionario para evaluar la escucha en la pareja

1. ¿Considera, con cierta frecuencia, que es inoportuno el deseo del otro cónyuge de *hablar un rato*, aunque explícitamente no lo manifieste?
2. ¿Es muy parecida la frecuencia con que usted o la otra persona toma la iniciativa o sugiere el deseo de hablar?
3. ¿Desaprueba con sus gestos, y sin pensarlo, la propuesta que el otro cónyuge le ha hecho?
4. ¿Manifiesta el desagrado que le produce ponerse ahora a conversar con otra persona?
5. ¿Se enfada, se vuelve taciturno y se refugia en el silencio, si le insisten en ello?
6. ¿Busca una excusa, que sea razonable, para negarse a hablar en este momento?
7. ¿Rechaza frontal y abiertamente la propuesta que le han hecho?
8. ¿Continúa realizando la actividad que había comenzado o iba a comenzar —leer el periódico, poner la lavadora, ver televisión, hablar con una amiga, trabajar en el ordenador, etc.— y no contesta a las preguntas que le hacen?
9. ¿Piensa que no conviene abrir por completo su intimidad al otro cónyuge, con el fin de no darle una poderosa información que pueda un día emplear contra usted?
10. ¿Reconoce que a veces no dispone de tema alguno para hablar con su pareja?
11. ¿Procura estar siempre disponible para hablar con su pareja?
12. ¿Abandona sus preocupaciones o lo que está haciendo para escuchar con atención lo que el otro le dice?
13. ¿Conoce y saca los temas de que le gusta hablar a su pareja?
14. ¿Procura contar las nuevas y pequeñas cosas que ese día le han sucedido?
15. ¿Le pide al otro cónyuge su opinión en algunas cuestiones, a pesar de que la última decisión sólo le corresponda a usted?
16. ¿Trata de hablar de recuerdos, proyectos, ilusiones, tristezas, éxitos, alegrías o fracasos de los que nunca hasta ahora habló a su pareja?
17. ¿Considera que tiene ya agotado todo el repertorio de temas que configuran su biografía hasta la actualidad?

18. ¿Es capaz de escuchar con atención sucesos, anécdotas o recuerdos que ya oyó con anterioridad a su pareja, sin que lo/la interrumpa y sin que se aperciba de ello?
19. Al hilo de lo que hablan, ¿le pregunta/cuenta con frecuencia cuáles fueron o son sus sentimientos y procura escuchar los del otro?
20. ¿Es de la opinión de que, aún cuando su pareja le haya contado muchas cosas, su intimidad es inagotable y siempre podrá compartir con el otro cónyuge nuevos matices, aspectos y sentimientos que, a su manera, son innovadores?

Este cuestionario consta de diez preguntas negativas y diez positivas. En la primera parte, el cuestionario trata de explorar sobre todo las actitudes y la acción misma de escuchar, aunque poniendo un mayor énfasis en sus aspectos carenciales, es decir, en lo que suelen ser los defectos comunes de quienes no saben, no pueden o no quieren escuchar.

En la segunda parte, el acento recae más en las disposiciones para hablar, comunicar y compartir con el otro cónyuge la propia intimidad. Esta segunda parte está diseñada a fin de que el lector encuentre ciertas orientaciones para mejorar su capacidad de hablar, que no es otra cosa que la primera condición necesaria para que la otra persona pueda sentirse contestada y, por tanto, escuchada.

¿Saben escucharse padres e hijos?

Es muy probable que las primeras conversaciones en las que participan los niños sean aquéllas que establecen con sus padres. Sin el diálogo con los padres, sería hartamente difícil, si es que no imposible, que los niños aprendieran a hablar. Pero ese diálogo ha de prolongarse a lo largo de sus vidas.

Ese diálogo presenta algunas dificultades, sobre todo, en ciertos periodos del desarrollo evolutivo de los hijos. La adolescencia, en concreto, es una de las etapas en que la relación y el mismo diálogo entre padres e hijos aparecen erizados de especiales dificultades. Los padres suelen quejarse de que con sus hijos adolescentes ‘no se puede hablar’.

Tal afirmación tiene mucho de razonable, pero no abarca por completo lo que suele acontecer en el seno de las familias. En efecto, los hijos se niegan a hablar con sus padres, pero también los padres cometen ciertos errores que deberían evitar.

Lo más frecuente es que cuando el padre quiere hablar con su hijo, se lo notifique con la expresión ‘tenemos que hablar’. Como tal, esta declaración denota que, supuestamente, padres e hijos hablarán y se escucharán recíprocamente. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones lo que realmente anuncia y ocurre es que sólo el padre habla, mientras que el hijo apenas si escucha (cfr. Polaino-Lorente, 2004).

Asistimos así al monólogo ineficaz en que incurren muchos padres. Para probar lo que se acaba de afirmar, bastaría con contabilizar el tiempo que el padre dedica a hablar con su hijo y el tiempo que el hijo emplea en hablar con su padre.

Para que haya diálogo ambos hablantes han de participar, respetando los *cambios de turno* en que cada uno de ellos toma la palabra. Lo mismo podría afirmarse respecto a los periodos de escucha.

En opinión de quien esto escribe, si el balance resultante no se aproxima a que el hijo ha hablado el doble de tiempo que el padre, mientras éste le escuchaba, puede

afirmarse que el padre no ha hablado con el hijo. Por la sencilla razón de que el hijo no ha hablado con su padre.

Es posible que, en esta situación, el padre —y sólo el padre— haya *hablado a* su hijo, pero no ha *hablado con* su hijo. Cuando se incurre en este modo de comunicación, el *sermón* sustituye al supuesto e inexistente diálogo. Pero los sermones paternales, las más de las veces, a los hijos *les entran por un oído y les salen por el otro*, sin que dejen siquiera una huella vestigial en su intimidad.

El ‘tenemos que hablar’ puede llegar a convertirse para los hijos adolescentes en una auténtica pesadilla, el aviso de una inminente amenaza o *ajuste de cuentas* con su padre, por cuyo efecto, sospechan que sólo se pasará revista a sus defectos sin considerar ninguna de sus buenas acciones o cualidades positivas. Por esta razón, muchos adolescentes rehúsan o evitan tener que hablar con sus padres.

Por lo general, los padres vuelven una y otra vez a los tópicos de siempre. En su discurso se reitera la conducta irresponsable del hijo, su aspecto descuidado en el vestir, el no atenerse a un horario, el bajo rendimiento escolar, la mala elección que hizo de sus amigos, su escasa ayuda y participación en las cosas de la familia, etc.

A veces el discurso se torna un tanto dramático, cuando el padre apela a los disgustos que el adolescente da a su madre, lo mucho que ésta se sacrifica por él, la generosidad y el esfuerzo que él mismo, como padre, está haciendo para que no le falte de nada.

Pero, ¿conoce el padre lo que su hijo piensa acerca de todo eso?, ¿le ha preguntado alguna vez cómo se sentiría mejor tratado y más comprendido por su familia?, ¿es que le ha preguntado algo acaso acerca del esfuerzo que realiza para mejorar su comportamiento?, ¿ha hecho alguna indagación tal vez sobre lo que preocupa a su hijo? No, decididamente, padre e hijo no se encuentran en ese escenario del ‘tenemos que hablar’.

En otras ocasiones, son los aplazamientos, por parte del padre, de la conversación solicitada por su hijo, lo que contribuye al desencuentro entre ellos. El tiempo de los hijos adolescentes no coincide con el tiempo de los adultos, como tampoco la entidad e intensidad de lo que les preocupa.

Los adolescentes viven en un presente continuo que, por lo general, podría formularse con expresiones urgidadas en su radicalidad e inmediatez como ‘ahora o nunca’, ‘esto no puede esperar’, ‘tengo que tomar una decisión’, ‘si no me atiende ahora, jamás le contaré nada mío’.

Esas declaraciones implícitas son suficientemente robustas como para suscitar el resentimiento. Por eso, siempre deberían de ser atendidas.

Las respuestas bienintencionadas de los padres no suelen hacer justicia a la impaciencia de sus hijos adolescentes. Ciertamente, que los padres están muy ocupados: ¡una gran verdad a voces! Pero no es menos cierto que las inquietudes de los adolescentes sólo se atemperarán y remansarán con la pronta disponibilidad de los padres a escucharles.

A veces será necesario que los padres dejen todo lo que están haciendo —por importante que sea— y escuchen lo que sus hijos tienen que contarles, con independencia de que luego lo califiquen como poco urgente o una mera futilidad que en modo alguno se compadece con la prisa manifestada.

La expresión ‘tengo que contarte algo’ de un hijo en nada equivale al ‘tenemos que hablar’ de los padres. Esa expresión en un hijo adolescente habría de ser entendida por el padre como una petición de socorro o un grito de ayuda, que no puede esperar.

Frustra mucho a los hijos —hasta el extremo de llegar a perder, por eso, la confianza en sus padres— la respuesta —seguramente justificada— de ‘ahora estoy muy ocupado y no te puedo escuchar..., si te parece hablamos mañana por la tarde’.

Mañana por la tarde es demasiado tarde, casi una eternidad para el adolescente. A causa de ello, con frecuencia se llega tarde. Dilatar la espera puede suponer, en lo sucesivo, la completa cancelación de toda iniciativa para hablar con el padre. Si su punto de partida es *ahora o nunca*, mañana por la tarde está mucho más cerca del *nunca* que del *ahora*.

Si se decide lo más conveniente —escuchar al hijo en ese momento—, es necesario escucharle hasta el final, sin interrupciones ni comentarios ni respuesta alguna. Por la sencilla razón de que lo que el adolescente necesita, por el momento, es que le escuchen, no que le den consejos cuando todavía no le han oído —eso es al menos lo que ellos piensan.

Sería un craso error que acerca de un tema espinoso y un tanto reiterativo que el adolescente comienza a mencionar, el padre le interrumpiese con una expresión como la siguiente: ‘Sobre ese tema te tengo dicho que ni media palabra más. Así es que no pienso hablar de ello. ¡Cállate! La conversación ha terminado’.

Con una respuesta así, el adolescente se sentirá despreciado por su padre, pues suele interpretar —con razón o sin ella— que su padre es un tirano, que no le comprende, que no le interesa nada de su vida o que tal vez no le quiere.

Cuestionario para evaluar la capacidad de escuchar de los padres

A propósito de las situaciones anteriores, es lógico que muchos padres se pregunten acerca de su propia capacidad para escuchar o no a sus hijos adolescentes. Esta pregunta no es un mero cuestionamiento retórico, sino que hunde sus raíces en la duda acerca de la posibilidad o no de establecer un diálogo, que sea viable, con sus hijos.

El cuestionario que se ofrece a continuación ha sido diseñado con el propósito de que los padres exploren en ellos mismos la mayor o menor capacidad de que disponen para escuchar a sus hijos. Su finalidad es, pues, de mera orientación exploratoria.

1. ¿Qué considera más importante para conocer a su hijo: hablar usted o escucharle?
2. ¿Deja usted que sean ellos los que tomen la iniciativa en la conversación?
3. ¿Les escucha atentamente sin interrumpirles, darles consejos o hacerles recomendaciones que ellos no han solicitado?
4. ¿Les atiende con el mismo interés, aun cuando el contenido de lo que cuentan le parezca a usted irrelevante?
5. Cuando desea hablar con su hijo, ¿sabe hacerle las necesarias y pertinentes preguntas acerca de lo que quiere hablar con él, antes de manifestarle sus propias opiniones?
6. ¿Le deja que se explique con su propio lenguaje?
7. ¿Acierta con las preguntas que hacen pensar a su hijo sobre las *razones, experiencias o sucesos*, en que parece haber fundado usted sus opiniones?
8. ¿Oye las opiniones de su hijo, sin jamás descalificarlas, menospreciarlas o ponerle en ridículo?

9. ¿Se siente capacitado para hacer ver a su hijo otros *detalles, argumentos y experiencias*, que tal vez contradicen las opiniones por él sostenidas?
10. ¿Se enfada o muestra su disgusto, si hay desacuerdo entre las opiniones sostenidas por usted y las de su hijo?
11. Cuando habla con su hijo, ¿cuánto tiempo dedica a escucharle y cuánto a hablarle?
12. ¿Dispone de un amplio repertorio de temas para dialogar con su hijo, de forma que no se limite a hablar con él sólo de cuestiones relativas a su educación y comportamiento?
13. ¿Conoce cuáles son las opiniones de su hijo acerca de usted y su equipo de fútbol, su libro preferido, su aprecio por el mar o la montaña, sus amigos y aficiones, sus convicciones religiosas, sus ideas políticas, etc.?
14. ¿Conoce cuáles son las preferencias y opiniones de su hijo acerca de esos mismos temas?
15. ¿Ha logrado alguna vez dialogar con su hijo sobre estos temas, de forma que sea él, principal aunque no exclusivamente, el que hable y usted el que escucha?
16. ¿Se impacienta cuando su hijo le interrumpe y comienza a exponer su opinión acerca de lo que se está tratando o introduce un nuevo tema en la conversación?
17. ¿Ha compartido o participado, conjuntamente con sus hijos, en alguna actividad lúdica (deporte, lectura y comentarios de una noticia en la prensa, información de un telediario, proyección de una película, etc.), de manera que luego ellos le comenten sus impresiones?
18. ¿Respetas las opiniones de su hijo en cuestiones triviales, aunque sean contrarias a las tuyas y no sepa argumentar en qué las fundamenta, o se empeña en llevarle la contraria y demostrarle por qué usted siempre tiene razón?
19. Antes de tomar una decisión, ¿ha pedido alguna vez consejo a su hijo, informándole previamente de todos los datos de que disponía?
20. ¿Se ha permitido citar en público alguna opinión positiva de su hijo, en apoyo de sus propios argumentos?

Aunque, como ya se afirmó líneas atrás, el propósito de este cuestionario es meramente exploratorio, no obstante, se recomienda al lector una cierta reflexión sobre las cuestiones apuntadas y sus respuestas, de forma que pueda servirse de ellas para acertar con las estrategias que se deben seguir para mejorar la escucha de los hijos.

Es posible que el lector experimente una cierta extrañeza al no encontrar aquí ningún cuestionario para explorar la capacidad de escuchar de los hijos. Tal omisión ha sido libremente elegida, por entender que lo más urgente y apropiado es que los padres aprendan a escuchar a sus hijos.

Esto, sin embargo, no constituye obstáculo alguno para que también se ayude a los hijos a aprender a escuchar. Pero es muy posible que si los padres supieran escuchar mejor a sus hijos, éstos también aprenderían de ellos a escuchar mejor.

A modo de complemento, se describe a continuación alguna tarea o actividad de la que los padres pueden servirse para mejorar en sus hijos el hábito de escuchar. Puede ayudarles mucho el hecho de que sus padres tengan afición por la lectura; que padres e

hijos lean el mismo libro, y que luego comenten entre ellos lo interesante que es o no el último libro que han leído y los sentimientos y vivencias que han despertado en ellos.

Los padres serían mejor escuchados por sus hijos si tuvieran la costumbre de leerles cuentos antes de dormirse. Si los hijos aprenden a escuchar el relato que les leen sus padres, es más probable también que luego sus hijos les escuchen cuando hablan.

La práctica de que el niño lea y pregunte a su padre lo que no entiende mejora también su capacidad de escuchar. Las preguntas pueden invertirse y que sea el padre quien pregunte a su hijo qué ha entendido de aquello que ha leído o qué piensa y siente respecto de lo que ha leído.

Puede conocerse mejor a los hijos si se les pregunta acerca de cómo acabarían ellos aquel relato, cuando todavía están a la mitad de su lectura. En el modo cómo anticipen el final de la historia pueden encontrar información suficiente acerca de lo que les gusta o no de esa historia y, sobre todo, de cuáles son sus expectativas, las cuestiones que les preocupan, sus actitudes optimista o pesimista, justiciera o malvada ante la vida.

De aquí pueden pasar a animarles a que relacionen la historia que acaban de leer o contar con algunos hechos de sus propias vidas. Si logran dar ese paso, los hijos aprenderán una cosa muy importante: a sincerarse con sus padres, a compartir con ellos sus sueños, motivaciones, humillaciones, alegrías y desdichas, sin necesidad de hacer para ello un gran esfuerzo.

Aquí importa menos tener razón o no. Lo que de verdad importa es que tenga lugar ese diálogo en el que ambos comparten lo que dicen, se encuentran entre ellos y, en consecuencia, se gozan de esa experiencia. Los padres harían bien si eligieran, en sus conversaciones con los hijos, lo mismo que Camón Aznar aconsejaba: “Diálogo: para ti, las razones; para mí, los éxtasis”. En el diálogo con los hijos, los padres han de optar por los *éxtasis*, sin importarles demasiado las *razones*, que pueden dejarse en muchos casos a los hijos.

En el fondo, este modo de proceder es ya una conversación real y espontánea entre el padre y el hijo —quizás un poco encubierta, en tanto que es dependiente del relato—, es decir, un modo de abrirse al diálogo entre ellos, que en modo alguno tiene por qué ser fingido.

De esta costumbre se puede pasar a otras. Hay centenares de temas de los que los padres y los hijos pueden —y hasta deben— hablar.

¿Saben escuchar los alumnos?

El fundamento de la acción de escuchar es la confianza. En el ámbito escolar y académico, sin confianza no es posible el aprendizaje. Por la sencilla razón de que si no se confía en el profesor en modo alguno el alumno atenderá a sus explicaciones.

En este contexto es necesario que la percepción del otro esté fundada en la realidad de su persona. Si el profesor es percibido por el alumno como un extraño, como la persona que le va a imponer —con cierta exigencia— determinados contenidos, lo más probable es que deje de confiar en él, por considerarlo un intruso o una persona molesta. En ese caso el profesor es percibido como un *profesor-policía*.

Tal vez, en lugar de preguntarnos si saben escuchar o no los alumnos, habría que indagar acerca de una condición previa: si saben o no confiar en sus profesores. Pues, como escribe Séneca, “la confianza produce muchas veces la lealtad [...] Fiarse de todo el mundo y no fiarse de nadie son dos vicios. Pero en el uno se encuentra más virtud, y en el otro, más seguridad.” Confiar en todos los alumnos —aunque alguno pueda

engañarle— suscita también la confianza en ellos respecto de sus profesores. En mi opinión, no siempre desconfiar de todos da más seguridad. Muchas de las personas desconfiadas son muy inseguras —y ahí está la raíz de su desconfianza—; otras, en cambio, son desconfiadas porque sufren un trastorno psicopatológico como el paranoidismo.

Para que surja esa imprescindible confianza en el alumno, ha de producirse un auténtico encuentro personal con el profesor.

Una de las razones de que el alumno no escuche está en el contacto superficial que tiene con su profesor. Con frecuencia el contacto entre el profesor y el alumno es apenas tangencial. En realidad, es más bien un contacto entre el rol del profesor y el rol del alumno, sin que se encuentren sus respectivas personas. El encuentro entre profesor y alumno tiene aquí lugar sólo en el ámbito de los roles por ellos representados. Sus roles se encuentran, pero no sus personas.

Pero en ese tipo de contacto, lo más digno y enriquecedor, que es la persona, no comparece en el encuentro. Lo superficial, accidental y estereotipado del profesor —el rol representado por él o el rol que le atribuye el alumno— es lo único que parece ponerse al servicio de la educación. De aquí que el alumno no implique su persona como debería y no tome de la persona de su profesor lo mucho que le ofrece.

Sin confianza, la motivación es sustituida por el aburrimiento y el desinterés. El alumno no escucha ni atiende, pero escapa de su aburrimiento interesándose por lo que no es pertinente —lo que hacen sus compañeros a los que interrumpe y distrae— o refugiándose en sus fantasías.

Los alumnos distorsionan, tergiversan y deforman la incompleta información que de sus profesores les llega, a causa de su escasa capacidad de escuchar.

Carl Rogers (1986), un terapeuta que introdujo la terapia del *counseling*, supo poner de manifiesto la disociación que se produce entre lo que quiere expresar la persona que habla y lo que recibe —casi siempre, en forma distorsionada— la persona que escucha. Le bastaba para demostrarlo con volver a repetir las palabras que había oído a la última persona que habló para comprobar que lo que otro había entendido no coincidía con lo que había tratado de transmitirle quien había hablado.

De esta manera llegó a la conclusión de que el mensaje se había distorsionado y arruinado por el camino. Algo parecido sucede en el ámbito de la escuela. Si el alumno no percibe el calor, la textura y el sentido de lo que dice su profesor, lo más frecuente es que la escucha de lo que ha oído esté distorsionada.

Una forma de solucionar este problema de mal entendimiento, entre el profesor y el alumno, es lo que se conoce con el término de *alineación de la percepción* de quien escucha con la de quien habla. Por eso hay que repetir en clase la misma cosa con distintas palabras, insistir en ello, cerciorarse de que los alumnos están entendiendo lo que se les está explicando.

Cuando se corrige la deriva del discurso del otro y se reduce la distancia entre lo dicho y lo oído; lo expresado y lo comprendido; lo manifestado y lo acogido; entonces y sólo entonces, puede sostenerse que ambas percepciones se han alineado, que lo afirmado por el profesor ha sido entendido por sus alumnos.

Esto es tanto como poder afirmar que los sentimientos y significados de quien los expresa coinciden con el contenido de las percepciones de quienes escuchan. En ese caso, puede afirmarse que ambas percepciones se han alineado; que el mundo interior del profesor ha sido trasladado a la intimidad de los alumnos, quienes comprenden y comparten lo por él significado.

A través de las repeticiones y preguntas verificadoras, el profesor comprueba que sus alumnos han entendido lo que trataba de mostrarles. Esto es lo que demuestra que ambos contenidos —lo explicado y lo comprendido— se han alineado.

Esta comprobación se extiende también a los sentimientos expresados y al modo en que son acogidos. Los alumnos escuchan cuando son coincidentes los sentimientos expresados por el profesor y los sentimientos acogidos por el alumno.

La persona que educa chequea y verifica que ha sido comprendida por sus alumnos, también en lo que se refiere a las manifestaciones empáticas en que van envueltos los contenidos que trata de transmitir.

Es cierto que la acción de escuchar no es una de las notas que mejor caracterizan a muchos de los actuales alumnos. Pero no es menos cierto que muchos de los profesores han perdido su interés por tratar de facilitar la escucha de sus alumnos.

Sin duda alguna, el aprendizaje depende, entre otras muchas cosas, de la capacidad de escuchar de los alumnos. Esta capacidad, en lo que se refiere al concreto contexto de la educación, es muy difícil de evaluar. Porque, por lo general, no se evalúa su atención para la escucha.

La acción de escuchar no acontece en el vacío, sino que está vinculada siempre a algo, a exactamente aquello que hay que escuchar. Acaso por eso, la escucha, en el escenario del aprendizaje, ha de evaluarse teniendo en cuenta *qué* es lo que se escucha y a *quién* se escucha.

El *qué* y el *quién* en modo alguno son aquí irrelevantes. No pueden serlo, por la sencilla razón de que forman parte de la misma acción de escuchar, porque constituyen la meta, el fin donde la escucha se hace realidad. La escucha de cualquier persona apunta siempre a *algo* y a *alguien* con los que la acción de escuchar se compromete y confunde en su fin.

En las cuestiones que siguen se explora la escucha de los alumnos, pero sobre todo en función del modo y el talante de la persona que enseña. Es ésta, por consiguiente, una exploración que está en función del proceso de enseñanza-aprendizaje, en el que dos personas se encuentran: el alumno y el profesor, y los modos en que aquél percibe a éste, y viceversa.

En todo caso, las cuestiones que a continuación se formulan son sólo aproximativas y tienen, por tanto, un cierto valor, más exploratorio y tentativo que útil para un diagnóstico objetivo. Dadas estas circunstancias, no obstante, pueden servir de cierta orientación tanto para el comportamiento de los profesores como de los alumnos.

En las líneas que siguen se ofrece un cuestionario que puede ser útil para que el profesor se evalúe a sí mismo en lo relativo a su capacidad de motivar e incentivar la escucha entre sus alumnos.

Cuestionario para evaluar la capacidad de escuchar de los alumnos

1. ¿Asisto a clase porque me motiva lo que el profesor enseña?
2. ¿Me lo paso bien aprendiendo lo que nos explica?
3. ¿Me molesta que mis compañeros hablen en clase y distraigan o interrumpen sus exposiciones?
4. ¿Puedo confiar en mi profesor, por su interés, coherencia y prestigio?
5. ¿Considero que el profesor se adapta, en modo suficiente, al nivel de sus alumnos?
6. ¿Me satisface su modo de enseñar, porque sus explicaciones tienen implicaciones inmediatas y actuales en mi vida personal y social?

7. ¿Establece mi profesor una relación personal con cada alumno?
8. ¿Está disponible o da facilidades para recibir alumnos?
9. ¿Sabe escuchar y no se molesta cuando le interrumpimos en clase?
10. ¿Se implica y da mucha importancia a su compromiso personal con los alumnos?
11. ¿Alguna vez al escucharle ha desaparecido en mí la desgana, apatía o indiferencia?
12. ¿Le escogería como una persona de reconocido prestigio, cuyos consejos pueden serme útiles?
13. ¿Ayuda a los alumnos que encuentran dificultades en comprender lo que explica?
14. ¿Se irrita e impacienta con demasiada facilidad?
15. ¿Me motivan sus clases a esforzarme por aprender?
16. ¿Se le puede consultar cualquier asunto personal, aunque nada tenga que ver con la materia que explica?
17. ¿Me he sentido afirmado y más seguro de mí mismo, después de hablar con él?
18. ¿Se atiene únicamente a la explicación del programa, como si fuese lo único que de verdad le importa?
19. ¿Comprendo que, cuando corrige, lo hace con suavidad y respeto, y casi siempre está puesto en razón?
20. ¿Sabe conciliar la exigencia con la comprensión, y la autoridad con la cercanía personal?

El estilo educativo del profesor, sus actitudes y motivaciones, respecto de lo que enseña y de las personas a las que enseña, influye mucho en el modo en que sus alumnos le escuchan. Este es un dato que, infortunadamente, algunos profesores ignoran por completo.

El hecho de no conocerse bien a sí mismo en este aspecto hace inevitable que se arroje toda la responsabilidad acerca de la escucha, únicamente sobre los alumnos. Pero la acción de escuchar no *trabaja* en el vacío. Una persona escucha si hay alguien a la que escuchar. El modo en que se comporta la persona que habla no es indiferente —no puede serlo— respecto de la persona que escucha.

Quien explica y quiere ser escuchado por sus alumnos haría bien en hacerse a sí mismo algunas preguntas, como las que se ofrecen a continuación, a fin de conocer mejor su propia capacidad y, en su defecto, tratar de hacer algo para mejorarla.

Questionario de autoevaluación de los profesores en la capacidad de suscitar la escucha de sus alumnos

1. ¿Estoy percibiendo lo mismo que ese alumno siente y quiere trasmitirme?
2. ¿Estoy comprendiendo, con claridad, el significado personal de lo que mis alumnos están experimentando en este momento?
3. ¿Procuro trasmitirles el valor y la relevancia que tiene para mí lo que les estoy enseñando?
4. ¿Me importa, tanto como el contenido de lo que enseño, el hecho de trasmitirles los valores que comporta lo que les trasmito?
5. ¿Separo mi actitud y vocación a la enseñanza de los contenidos y técnicas que empleo en la transmisión de lo que enseño?

6. ¿Les hago perder el miedo a quedar mal por lo que supuestamente imaginan acerca del modo en que yo los juzgo o los juzgan sus compañeros?
7. ¿Procuro transmitir a todos ellos una actitud serena, comprensiva y no juzgadora, mientras los escucho con toda atención?
8. ¿Les ayudo a que se apasionen y comprometan el propio yo en lo que están aprendiendo?
9. ¿Les muestro las conexiones que hay entre lo que les explico y su vida personal y profesional?
10. ¿Suscito en ellos la seguridad y el apasionamiento por la verdad en lo que aprenden?
11. ¿Les muestro que ese afán por conocer la verdad es la mejor guía para ayudar a crecer a otros, respetando su libertad?
12. ¿He comprobado si esta forma de enseñar les ayuda a tomarse el aprendizaje como algo propio, como el modo de enriquecerse a sí mismos con el fin de sacar la mejor persona que llevan dentro, en servicio de los demás?
13. ¿Procuro transmitirles que la pasión por saber es una experiencia en sí misma gozosa, que les acerca a su propia realización como personas?
14. ¿Les hago notar que toda ocasión de aprender constituye un privilegio muy especial, del que están desprovistas, lamentablemente, muchas personas valiosas?
15. ¿Considero, al comenzar la clase, cómo me dispondría si fuese mi última clase?
16. ¿Cómo les transmitiría lo que sé, si de esos conocimientos dependiese su futura felicidad?

¿Sabe escuchar a otras personas?

En la compleja sociedad posmoderna se han multiplicado los problemas, para cuya solución es conveniente apelar a la ayuda del especialista. Así las cosas, es lógico y comprensible que se hayan multiplicado también las especialidades y los especialistas.

Esto ha dado lugar a la emergencia de nuevas profesiones, lo que unido a la prodigalidad y diversidad de los másteres universitarios, ha logrado configurar un nuevo mapa profesional, en el que no siempre se acierta a encontrar al profesional que, exactamente, se requiere.

Los *medios de comunicación* han contribuido también a esta complejidad creciente. El número y diversidad de las tertulias en radio y televisión han generado empleo a supuestos especialistas en todo —generalistas, si es que no personas carismáticas— que, con una manifiesta y voraz competitividad entre ellos, se distribuyen las audiencias y exhibiciones.

Es probable que el número de asesores, conferenciantes, consultores, directivos, mediadores, gobernantes, empresarios y vendedores se haya disparado hasta nadie sabe qué cantidad. Hoy hay asesores para todo: desde cómo decorar su jardín al modo en que ha de *construir* socialmente su propia imagen.

Al asesor fiscal tradicional, hay que añadir hoy el asesor financiero, el asesor de convenios y relaciones internacionales, el asesor municipal, el asesor de relaciones públicas, el asesor judicial, el asesor estético, el asesor musical, el asesor de... ¡Hasta para celebrar una boda hay que ponerse en manos del asesor!

Y lo mismo acontece respecto de los consultores de empresas, los especialistas en recursos humanos, los conferenciantes, los especialistas en las diversas modalidades de mediación, los asesores de la responsabilidad social de las empresas, de la seguridad vial, de las políticas laborales, de los gobernantes, políticos y opinión pública, además de un largo etcétera.

En realidad, parece como si nadie se atreviera a dar un paso por su cuenta, como si todo el ámbito social fuera un campo minado. No sé si lo que está favoreciendo este *buenismo* profesional es la complejidad del tejido social, el afán de seguridad personal o la actual confusión reinante.

Lo curioso del caso es que cuando uno se atreve a preguntar al asesor dónde se graduó o en qué lugar adquirió sus conocimientos como tal asesor, uno sorprendentemente se encuentra, en la mayoría de los casos, con que en ningún lugar concreto. Es como si la vida y la calle le hubieran conferido la titulación de la que carece. Una especie de *espontaneísmo* vital ha sustituido a los viejos y protocolarios diseños universitarios.

Para los *nuevos profesionales* del ramo, cualquier institución universitaria está de más. Lo que importa es el mercado, el aprendizaje a través de las experiencias de la vida, el rodar azacanado y callejero de un lugar para otro y, sobre todo, una cierta capacidad para no olvidar cómo, dónde y a través de qué subterfugio otros pudieron dar el *pelotazo* definitivo.

Tal aprendizaje debe mucho a la picaresca, una de nuestras mejores tradiciones, pero el caso es que funciona, es decir, que abre caminos..., aunque no se sepa hacia qué lugar conducen.

Pero de poco sirve un asesor si no se le escucha. De aquí la queja de algunas personas que a ellos acuden: ‘antes de que abras la boca —dicen— ya te están imponiendo sus criterios, lo que a ellos les preocupa, interesa o gusta. Y te dan unos consejos que ni necesitas ni les has pedido’.

Está claro que escucharles y seguir sus indicaciones también tiene sus riesgos. Pero al menos uno se siente acompañado, aunque sea a costa de una compañía que puede ser letal. Más vale mal acompañado que solo. Sin embargo, lo que en verdad sucede es que en modo alguno se sigue lo que el supuesto asesor aconseja. No se le sigue, porque tampoco se le escucha.

Lo mismo podría afirmarse respecto de los consultores. Sus informes dan cierta confianza al empresario, pero muy rara vez éste seguirá sus indicaciones. Lo más frecuente es que *tire por la calle de en medio*, es decir, que tome una decisión a mitad de camino entre lo que le ha sugerido el consultor, lo que le han aconsejado otros *consultores espontáneos* que no fueron requeridos, y el ingenio de su propia intuición.

Es posible que esta fórmula híbrida sea la que mejor se compadezca con una teoría de la decisión a la española. Se trata de oír todas las voces posibles —las espontáneas y las buscadas— para al final no hacer caso a ninguna de ellas.

No, no parece que lo nuestro, que la idiosincrasia española, se avenga mucho con la acción de escuchar. Aquí, si se oye no se escucha, y si se escucha no se acata, y... vuelta a empezar, arriesgando todo a la intuición vital del momento, una resultante del juego caleidoscópico de un inmenso universo de variables, ninguna de las cuales ha sido reflexivamente pensada.

La impulsividad y la brillantez —que socialmente son tan valoradas por la rapidez— suelen estar reñidas con el consejo que se recibió de la directiva. Entre otras cosas, porque mientras se estaba oyendo a la dirección se estaba pensando en cómo hacerlo cada uno por su propia cuenta. Tampoco en esas circunstancias se escuchó lo

que se oía y, en consecuencia, no se han informado de lo que era menester hacer y, sobre todo, de cómo hacerlo.

Otro tanto sucede respecto de los vendedores —por una espontánea desconfianza—, empresarios, conferenciantes, mediadores y gobernantes. Se diría que la nuestra es la *cultura de la desconfianza*, de *sálvese quién pueda*, de *cada uno a su bola*, es decir, de ese individualismo, que está tan crecido en las sociedades avanzadas, en los albores del siglo XXI.

Tampoco los gobernantes parecen darse a la acción de escuchar la voz del pueblo que los ha elegido. A lo que parece, prefieren hacer sus propuestas o imponerlas, con independencia de que eso sea lo que dicta la conciencia ciudadana.

Otra cosa es que avizoren una pérdida de los votos que los han instalado en el poder. En este último caso —y si la decisión o imposición pudiera disminuir la cuota de sus electores—, siempre existe, entonces, el recurso a las encuestas. Se hace una encuesta —y si el cálculo resultante de la opinión ciudadana no merma el número de sus electores— y, de acuerdo con ella, se legisla, *deslegisla* o rectifica sobre determinada cuestión. Pero este modo de proceder nada tiene que ver con la propia acción de escuchar.

En un contexto así, es comprensible —aunque en modo alguno justificable— que no se dialogue, que no se respeten las opiniones contrarias y que no se argumente racionalmente acerca de las diversas opciones ofrecidas por los grupos políticos.

El extremo de la incapacidad de escuchar acontece cuando se confunde la opinión con la persona que la manifiesta. Si no se está de acuerdo con la opinión del otro, entonces hay que tratar de destruirlo, arruinarlo y extinguirlo: *muerto el perro, se acabó la rabia*. Pero aquí se trata de personas a las que hay que respetar, cualquiera que fueren sus opiniones, incluso aunque fuesen muy equivocadas.

De esta incapacidad de escuchar proceden demasiadas consecuencias negativas, que son insostenibles por la actual convivencia social. Tantas son estas consecuencias que, como una perniciosa asamblea de células cancerosas, pueden llegar a destruir el bien común e imposibilitar el bien particular, además de disolver el tejido social y abrir una brecha imposible de sellar en los diversos ámbitos de la convivencia. Hasta este extremo es importante la acción de escuchar.

¿Saben escuchar el médico y el enfermo?

‘Es muy buen médico. Habla muy poco y parece que no se entera de nada, pero se bebe cada palabra que dices’. Este fue el comentario que en cierta ocasión oí en la sala de espera de un ambulatorio. La verdad es que aguardaba allí, como un paciente más, y la expresión ‘se bebe cada palabra que dices’ hizo crecer mi credibilidad y expectativas teóricas acerca del médico que iba a visitar.

¡Ojalá este comentario se escuchase con mayor frecuencia! Ese sería un buen indicador de que médico y paciente mutuamente se escuchan.

Cualquier conciencia humana que decida abrirse a lo que otra conciencia trasmite libremente a sus oídos está realizando ya la acción de escuchar. Pero la escucha de lo que el otro traslada y hace germinar en la conciencia de quien oye obliga a mucho, y en el contexto de la medicina a demasiado, tal vez. Escuchar supone adentrarnos y vivir en la morada del otro; instalar allí, aunque sea durante un momento, nuestra propia persona.

Esta actividad no puede improvisarse. Se tendrá mayor o menor capacidad y/o entrenamiento en ella, pero en ningún caso surgirá de modo espontáneo en el médico

que no se esfuerce o no haya sido bien entrenado en ello. Escuchar es de vital eficacia para el enfermo y el médico. El mismo quehacer clínico depende de ello. Tanto que sin la escucha atenta no creo que sea posible acción terapéutica alguna.

No resulta extraño que se haya sostenido por algunos autores aquel principio que reza: “Ninguna terapia sin una escucha activa, empática y participativa”. ¡De acuerdo!

Pero, en lo que se refiere al médico, ¿cómo acoger el dolor, los conflictos y el sufrimiento del otro, al mismo tiempo que se participa en ellos? ¿Cómo puede trasvivirse el médico para vivir la vida del paciente, al mismo tiempo que la suya propia? ¿No se estarán pidiendo peras al olmo? ¿Quién y cómo puede comprobarse el cumplimiento o no de la necesaria acogida? ¿Hay alguna persona que se sienta especialmente capacitada para juzgar, con suficiente rigor, acerca de ello?

Es probable que a través de la necesaria educación sanitaria se consiga en el futuro una mejor preparación para la escucha, tanto en los enfermos como en sus médicos. También los enfermos deberían aprender a escuchar a los médicos. ¡Cuántas prescripciones medicamentosas incumplidas! ¡Cuántos consejos terapéuticos frustrados que jamás llegaron a ponerse en práctica en favor de la propia salud! ¡Cuántos errores diagnósticos y terapéuticos a causa de ello!

Bastaría sumar a la extendida práctica de la automedicación la no menos extensa de reelaborar la información suministrada por el médico respecto de la posología aconsejada, para poder explicar tantos fracasos terapéuticos.

Si el enfermo no confía en el médico, la misma historia clínica resultará falseada. Es posible que el enfermo engañe al médico. Pero, ¿qué se sigue de eso?, ¿acaso por ello va a mejorar su salud?, ¿qué pierde el médico que no es informado con veracidad por el paciente?

En este asunto pierden todos: desde el sistema de salud al paciente, del médico a la red hospitalaria y, por supuesto, el mismo ejercicio profesional de la medicina.

La práctica cada vez más extendida de la *medicina defensiva* —la medicina que se atiene a sólo lo que dicten los protocolos, a fin de que el médico no sea demandado y, en su caso, penalizado— pone de manifiesto que se está perdiendo la confianza entre médico y paciente.

Esto comporta una extrema gravedad, porque el ejercicio profesional exige otro marco mucho más humano. Si la medicina se judicializa, entonces será el propio médico el que perciba al paciente como su potencial agresor.

En un marco así, la relación humana de la que precisa la práctica clínica no puede funcionar. Y si no funciona, lo único que se puede concluir es el fracaso estrepitoso de la medicina, poco importan los procedimientos técnicos de que disponga, por sofisticados y modernos que éstos sean.

Si los Colegios de Médicos han de hacer campaña para que los pacientes no agredan verbal o físicamente a los médicos, entonces es que se ha perdido el respeto y la confianza entre médicos y pacientes. No, no se puede blindar la acción del médico respecto de su trato con el paciente.

Cualquier blindaje —por necesario que fuere, que eso es otra cosa— mediaría esa relación e impediría el encuentro personal entre ellos. Pero si no se encuentran, si no hay confianza entre médico y paciente, ¿serán capaces de escucharse?

Por supuesto que médicos y pacientes pueden ser mejor entrenados en la acción de escuchar. Es posible que el entrenamiento de los enfermos pudiera llevarse a cabo en los centros de salud. En lo relativo a los médicos, tal entrenamiento debiera estar incorporado a su formación general, en el ámbito de las facultades de medicina.

La escucha de la propia conciencia

Pero, más allá de la escucha, es preciso referirse a otro modo de entrenamiento más natural y menos costoso que el anterior y, sobre todo, ahora más necesario.

Me refiero, claro está, al entrenamiento en la escucha de la propia conciencia. Es éste un requisito anterior a cualquier actividad de escuchar. De no atenderse en modo suficiente es probable que la escucha del otro resulte impedida o por lo menos incompleta.

Se escucha la propia conciencia como la guía y dirección —ni impuesta ni forzada— que con toda libertad puede seguirse o no. Lo que no parece conveniente es, sin más ni más, pasar de ella. Porque si una persona no está suficientemente entrenada en escuchar la propia conciencia, ¿en virtud de qué principio estará capacitada para escuchar la voz de la conciencia ajena?

Escuchar la propia conciencia no es todo, pero sí una parte significativa e irrenunciable de la escucha, en el contexto de la clínica. Sin el atenuamiento a la voz de la conciencia, lo único que resta para dirigir el propio comportamiento es el *deber* imperativo de la ley o el miedo al castigo. Pero ninguna ley es imperativa hasta que no se hace conciencia; y, respecto del castigo, hay que afirmar que es algo externo a la libertad humana, a la que constriñe y debilita al tiempo que la atenaza, sirviéndose del miedo.

No, el miedo no es buen director de la conducta personal para escuchar al otro. Sin escuchar la voz de la conciencia, la persona se conducirá a sí misma según ciertos automatismos —meros rictus mecánicos y estereotipados— con los que no puede reconocerse a sí misma ni justificar el modo en que compromete su libertad personal.

Apelar a sólo la normativa, la ley, el reglamento, los códigos de conducta, las reglas de juego, lo *políticamente correcto* —con independencia de lo que sostenga la conciencia— sería tanto como renunciar a la condición de persona.

Es precisamente la conciencia la que realmente vivifica y da sentido a todas esas reglamentaciones; es decir, la asunción de la ley o norma por la conciencia personal, que una vez asumida llega a encarnarse, desde donde sirve de orientación y guía a la libertad personal.

Es la libertad la que ha de articularse con el contenido de los reglamentos. Esa articulación se produce sólo en la conciencia, primera instancia del juicio determinante de la acción. Pero esa conciencia no cumplirá su misión si no está bien formada. La sola conciencia puede guiar a la persona a donde ha de ir, pero puede también extraviarla. La misma voz de la conciencia tampoco está blindada contra el error.

De aquí la pertinencia de pedir consejo a quienes están mejor capacitados o saben más acerca de la materia de que se trate. Pero los consejos, en su inmensa mayoría, no son vinculantes. Esto significa que su contenido, una vez se ha escuchado, sigue de ordinario un camino de regreso a la propia conciencia, a fin de recalificar y sentenciar de nuevo aquel asunto, a la luz de los nuevos datos que ha recibido en el consejo.

Es preciso, además, desarrollar la sensibilidad del *oído interior*, de manera que su umbral sea tan bajo y sutil que pueda captar las más modestas vibraciones que la conciencia suscita y/o de las pequeñas propuestas y sentencias que de ella emanan.

De esta forma, las normas y leyes pierden su condición universal y abstracta — puesto que se singularizan y personalizan en la medida que se encarnan en la propia conciencia—, a la vez que pueden aplicarse prudentemente, en función de las mil y una circunstancias y contextos en los que emerge el acontecer humano. Esto demuestra, una vez más, que la ética no es una ciencia teórica sino aplicada.

Siempre hay que escuchar al otro, antes y después de aconsejarle. Antes, para saber de qué se trata. Después, para cerciorarse de que ha entendido bien lo que se le ha aconsejado.

Por lo general, el terapeuta desconoce la intimidad del paciente. En este ámbito no existen los adivinos ni las personas carismáticas. Quien escucha, aunque jamás tenga todos los datos del problema, está más cerca de aconsejar con acierto y prudencia. Sin olvidarse de que el consejo que ofrece o la sugerencia que hace es siempre un juicio imperfecto o una relativa presunción hipotética, no completamente verificada.

Sin este entrenamiento personal en la tarea de escuchar, el terapeuta está perdido. Conviene recordar que no son ajenos a la propia conciencia los ideales que se han descubierto, los valores por los que se ha optado, el sentido que se ha encontrado al propio vivir y la dirección de la propia trayectoria biográfica y profesional seguida hasta ese momento. Todo lo cual puede hipotecar o condicionar el contenido del consejo que se ofrece.

Algo muy similar acontece en la conciencia del enfermo, cuya intimidad traslada al terapeuta, a través de su voz y de las exploraciones a que se somete su cuerpo. También a través de su voz comparece una información sobreabundante, que es preciso ordenar. En ocasiones, la información que el paciente ofrece va acompañada de demasiados *ruidos* ensordecedores que tergiversan la información y tal vez logren confundir al terapeuta.

Es preciso, entonces, poner un poco de orden en el discurso del paciente. Para ello es menester proceder de lo simple a lo complejo, dividir el texto comunicado en cuantos segmentos sean necesarios para un minucioso análisis, repetir las mismas preguntas en un diferente lenguaje, clarificar y precisar la diversidad de sus contenidos de acuerdo con el quehacer clínico y, sobre todo, no transigir con la confusión reinante.

Si el terapeuta no escucha con la suficiente atención y claridad lo que el paciente dice, será imposible que disponga, en la práctica, de la capacidad de acogerlo. Pero lo que no es acogido, no puede ser experimentado, vivido y compartido. Por lo que es muy probable que el paciente no se sienta comprendido.

El terapeuta ha de recordar, una y otra vez, que la meta más alta de la actividad de escuchar es la comprensión del otro y el conocimiento de lo que le acontece. Sin empatía, con sólo explicaciones, consejos y recetas, el otro no se sentirá escuchado, por lo que la pretendida acción terapéutica no será todo lo eficaz que debería ser.

En la práctica clínica es un deber irrenunciable la acción de escuchar, pues sin ella ninguna acción terapéutica resultaría viable y/o sostenible. He aquí el ineludible deber de escuchar como médicos y pacientes.

¿Saben escuchar los empresarios y los políticos?

En cualquier manual de la ciencia de las organizaciones se da hoy una gran importancia a la comunicación. Se afirma, por ejemplo, que sin ella un departamento de recursos humanos nada podría hacer.

De otra parte, empresarios y políticos son los que están en la cúspide de las organizaciones. De unas organizaciones —preciso es reconocerlo— cada vez más complejas y gigantescas, sea el caso de las empresas multinacionales o sea el caso de los Estados y de la sociedad en general.

La ciencia insiste en que el diálogo es imprescindible para el funcionamiento de las organizaciones. En este caso, se trata de un diálogo que es bidireccional: de arriba abajo, y de abajo a arriba.

Para que ese diálogo funcione es preciso, como siempre, que unos hablen y otros escuchen, con tal de que el mensaje entre ellos sea fluido y ajustado a la realidad; así será adecuado el intercambio de papeles entre quienes hablan y quienes escuchan. Si en una organización humana el diálogo fuese sólo unidireccional (de arriba abajo, por ejemplo, que es lo que suele ser más frecuente), se estaría hablando no de diálogo sino de monólogo.

El paradigma de la comunicación humana, en el marco de las instituciones, suele ser muy útil para evaluar el estilo de la dirección y su potencial operativo. Si sólo hay comunicación en sentido descendente, es probable que esa organización funcione con un régimen autoritario. Es decir, algo parecido a lo que sucede, por ejemplo, en el ejército. Sólo que en las instituciones militares, ése es su peculiar estilo, en razón de la naturaleza y el cumplimiento de las funciones que han de desempeñar.

Si la comunicación sólo fuera en sentido ascendente —otro error, aunque muy poco frecuente en la sociedad actual— habría que concluir que no hay organización alguna o que aquella es una organización caótica.

Si la comunicación sólo fuera *desde abajo* ningún directivo se sentiría en la necesidad de tomar decisiones y/o decir algo, por lo que no podría darse respuesta alguna. Se ha sacrificado, por tanto, el diálogo, y se ha optado por el caos. Pero sobre el caos no se puede construir ni organizar nada, porque se niega la misma condición necesaria de la interacción que hace posible la generación del tejido de la organización.

En el ámbito del mundo empresarial, es preciso hoy apelar a la sinergia entre las voluntades de quienes allí trabajan. En toda organización algunos tienen que mandar y otros que obedecer. De lo contrario, no se formaría esa estructura orgánica y funcional de la que depende la misma dinámica de la institución.

De hecho, si quien manda no es obedecido, ¿puede afirmarse, realmente, que ha mandado?, ¿para qué sirve mandar si nadie obedece? Por el contrario, si quien obedece no tiene quien le mande, ¿ha obedecido realmente?, ¿puede hacerlo?, ¿a quién obedecerá, entonces?

La misma acción de mandar-obedecer, considerada como un todo, sólo será eficaz si, distinguiendo entre unas personas y otras, se produce la necesaria sinergia entre las voluntades de todos ellos. Al fin y al cabo, de lo que se trata es de alcanzar un determinado objetivo, y para eso hay que aunar voluntades.

Por consiguiente, cuanto mejor articuladas estén unas y otras voluntades, cuanto más sean unas prolongación de las otras, tanto más cerca se estará de conseguir lo que corporativamente se proponen. Esta condición sólo se puede satisfacer si la comunicación bidireccional, a la que se está aludiendo, atraviesa todos y cada uno de los niveles de la organización.

También aquí el diálogo ha de ser ordenado. Parece lógico que ese diálogo sea mucho más intenso entre las personas que trabajan al mismo nivel o en el mismo departamento (diálogo horizontal). Pero ello no debiera obstar para que la comunicación también se extienda y ramifique por los diversos niveles, de manera que sea una garantía de que cada persona ha sido siempre escuchada.

A propósito del diálogo que surge entre las personas adscritas al mismo nivel, hay que recordar aquí algunas de sus características. El diálogo ha de estar fundamentado en el conocimiento de la historia y de la actual situación personal del otro. No es suficiente para el directivo de ese concreto nivel, apelar sólo a la historia *enlatada* —la que se conserva en la memoria— de la persona con la que habla.

El encuentro entre ellos y la comunicación que le sigue ha de modularse no según un modelo formalizado de la persona que habla, sino más bien según la vigencia

de su situación actual. De esta forma, se evita su confinamiento en la imagen prefabricada e inexacta que, quien le escucha, se había hecho de ella.

Al proceder así se evitan muchos errores conducentes a la incompreensión e incomunicación, al mismo tiempo que se previene contra la lamentable y dolorosa experiencia del aislamiento y la soledad.

Se trata de permitirle al otro llegar a ser el que es, en el mismo contexto en que trabaja, de manera que lo que aporta sea lo más rico de su persona (su pensamiento, iniciativas, reivindicaciones, sugerencias, inquietudes, capacidad de mejorar, etc.). Es muy conveniente la supervisión y el seguimiento de las cuestiones que allí se traten, de manera que se agilice el diálogo y se le dé una relativa continuidad en los encuentros siguientes.

En el mundo empresarial el diálogo puede potenciarse con las habilidades de negociación. Si se está dispuesto a seguir negociando a toda costa, antes o después se llegará a un punto de acuerdo. A todo lo largo de esa negociación, el diálogo ha de conservar su turgencia y vitalidad inicial, porque los hablantes saben que sin ello jamás se producirá el deseado acuerdo entre ellos.

El diálogo a veces se astilla o desgarras cuando uno de los hablantes trata de inducir al otro a que haga lo que para él no es conveniente. Esta inducción puede ser consecuencia, en ese momento, de un determinado interés de la empresa o de la proyección enmascarada e inconsciente de quien habla.

Es conveniente recordar aquí que la aparente aceptación silenciosa de quien escucha casi nunca es ciega. Por tanto, no parece estar muy puesta en razón la superficial seguridad en sí mismo —experimentada por quien habla—, como consecuencia del asentimiento implícito —fingido o real— de quien le escucha.

Cuando se procede así, la escucha se entorpece porque se parte del principio de que allí no hay auténtica comunicación. Es la queja que a veces se oye entre quienes deberían escuchar: ‘Antes de que abras la boca ya te están imponiendo su criterio, lo que a ellos les preocupa, y te dan unos consejos que ni necesitas ni has pedido’. De aquí la conveniencia de escuchar siempre antes de hablar. Pues, como Luis Vives escribió, “aquel que confía demasiado en los demás, es engañado fácilmente; pero sobre todo lo es el que confía en sí mismo y en sus fuerzas”.

La clave para formar equipo es escuchar al otro, hacerse cargo del otro. Y nos hacemos cargo del otro en la medida que cargamos con todo lo que sobre él pesa. Esta asunción de *responsabilidad añadida* —y no delegada— es uno de los fundamentos de la autoridad del directivo y también de su excelencia. Y, lógicamente, el directivo ha de sentir su peso, que es la otra cara de la excelencia y el respeto que se le atribuyen.

En el ámbito de la política —tanto en el contexto parlamentario como entre los gobernantes y el pueblo—, la comunicación humana aparece hoy tan problemática que, en muchas ocasiones, ha de juzgarse como inexistente. Hay muchos factores que condicionan su carácter problemático como, por ejemplo, el hecho de que con inusitada frecuencia esté mediada por la *partitocracia*, por la disciplina de partido, por la sociedad mediática o por el abstencionismo de los electores.

El hecho es que los políticos no son comprendidos por el pueblo —muchos de ellos han caído en el desprestigio— y el pueblo no se siente comprendido por los políticos. A propósito de las *dificultades de la comprensión*, especialmente en lo que se refiere a la política, Hannah Arendt (2005), escribe: “comprender, a diferencia de disponer de información correcta acerca del conocimiento científico, es un proceso complicado que nunca produce resultados inequívocos. Es una actividad sin fin, en constante cambio y variación, a través de la cual aceptamos la realidad y nos reconciliamos con ella, es decir, tratamos de estar en casa en el mundo. [...] La

comprensión precede y sucede al conocimiento. La comprensión previa, que está a la base de todo conocimiento, y la verdadera comprensión, que lo trasciende, tienen en común que ambas hacen que el conocimiento tenga sentido. [...] La verdadera comprensión vuelve siempre sobre los juicios y prejuicios que precedieron y guiaron a la investigación propiamente científica. Las ciencias sólo pueden iluminar, no probar ni refutar, la comprensión acrítica previa de la que ellas parten” (pp. 371-377).

Es preciso que ambos, pueblo y políticos, hagan el esfuerzo necesario para encontrarse entre ellos, libres de prejuicios. Si estos no se superan, si el ciudadano no se interesa por el bien de todos y dedica a ello parte de su tiempo, si el político no lucha contra la corrupción y se acerca a sus electores, será imposible que brote la cultura de la confianza, sin la que ninguna sociedad ha logrado sobrevivir.

La democracia ganaría en robustez si los dirigentes políticos mantuviesen un continuo diálogo con el pueblo y no se encerrasen en la torre aislacionista del poder. También los ciudadanos han de ganar en sensibilidad, de manera que —superando la incomodidad y el tiempo que es menester emplear— tomen las cosas públicas como propias.

En el contexto de la comunicación y de la escucha, parece conveniente reflexionar acerca de ciertos tópicos, hoy en uso, a los que suelen apelar empresarios y políticos. Ninguno de ellos —cualquiera que fuere la función que desempeñan, que será siempre *ad tempus*— debiera definirse y hacerse tratar a sí mismo como un *bien de Estado* o un *bien social*. Ahora se habla mucho de *responsabilidad social corporativa* —especialmente en el ámbito de las empresas e instituciones sociales—, cuestión respecto de la cual es todavía difícil formar una opinión coherente.

De admitirse este término y darle carta de ciudadanía, sería obligado reintroducir otros como el de *responsabilidad personal corporativa* y el de *responsabilidad corporativa respecto de las personas que están a su cargo*. No se trata sólo de blindar el Estado, la empresa o cualquier otra institución, en lo que se refiere a la *personalidad jurídica* que, por supuesto, les pertenece con todo derecho, así como la imagen social que de ellas se dan.

Se trata también de que cualquier dirigente —de acuerdo con la cuota de responsabilidad personal que por su función le corresponda— se implique en las consecuencias de las decisiones por las que ha optado (*responsabilidad personal corporativa*). No parece justo que unos y otros sean exonerados de esa responsabilidad, apelando al tribunal de la *historia* o al comportamiento de las *urnas* en las próximas elecciones.

De otra parte, si de responsabilidad se trata, ¿ante quién hay que responder? Pues, sencillamente, ante las personas, ante cada persona a la que pueda afectar esa toma de decisiones y sus consecuencias, y esto también atañe a las personas que aceptaron el tácito compromiso de satisfacer lo que sostuvieron en su programa electoral. Es fácil prometer, pero es muy difícil cumplir lo que se ha prometido. En los momentos electorales sería bueno recordar la afirmación horaciana de que “la palabra, una vez lanzada, no puede ser recogida”.

Embridar la palabra y frenar la lengua es una habilidad exigida por la prudencia política, especialmente en tiempos electorales. El consejo viene de lejos, del mismo Catón, quien recomendaba “ten por la primera de las virtudes el contener la lengua; está cercano a los dioses el que sabe callar a tiempo”.

Si las instituciones no estuvieran al servicio de la persona, ¿merecerían conocerse con el nombre de instituciones? La vida de las instituciones es una prolongación de las decisiones de las personas que las dirigen. A esas personas sí que hay que pedirles responsabilidades —se entiende que hablamos de responsabilidades

personales—, sin que se oculten al amparo y la sombra de la institución que dirigen o de la responsabilidad social corporativa de ésta.

Sería deseable que los políticos escucharan más al pueblo, tanto de forma personal como colectiva. No se alcanza a entender que los políticos miren a otro lado o no escuchen la voz del pueblo, a pesar de que cientos de miles de personas, por ejemplo, piden lo mismo con su compacta presencia en la calle. Cuando los políticos se comportan de esta forma hacen oídos sordos al clamor popular. Las consecuencias de ello son la desconfianza, la pérdida de la autoridad y la deslegitimación del respeto que merecen. En definitiva, lo que sucede entonces es un desgobierno.

Cuando no se escucha, cuando uno se hace el sordo tal vez se piense que los demás se han vuelto ciegos. Pero el pueblo tiene buena vista y continúa observando. Lo que sucede es que los ciudadanos se han vuelto mudos, porque están persuadidos de que sus palabras han sido despreciadas y desatendidas.

Los políticos, entonces, siguen hablando a un público mayoritariamente sordo, aunque no ciego. En consecuencia, se ha roto la posible articulación que había entre la voluntad popular y la voluntad política. Así no hay quien se entienda. ¿De qué servirá entonces seguir perorando si no hay nadie que escuche?, ¿de qué servirá seguir gobernando, toda vez que no hay sinergia alguna entre quien manda y quienes tendrían que obedecer?, ¿puede conducirse un país a golpe de discursos mitineros, calificados como mentirosos, y de multitudinarias objeciones de conciencia?

La escucha en la pastoral del acompañamiento

Transcribo en este contexto la afirmación elocuente de un feligrés: “Te da mucha confianza saber que una persona desinteresada te ayuda en lo que te propone, hace suyos los consejos que te da y demuestra que tú le importas y que, en cierto modo, lo tuyo es también suyo”.

Antes de hablar hay que escuchar. Lo más valioso no es lo que se dice sino lo que se escucha y cómo se escucha. No es suficiente con *ponerse en los zapatos del otro*. Para la escucha, en la pastoral del acompañamiento, es preciso, además, no olvidarse de los propios zapatos, ni de la experiencia del camino que sobre ellos se ha andado, ni de los mapas y cartas de navegación que ayudan a orientarse y a orientar a quien se acompaña.

Aquí es más importante saber escuchar que hablar. Cualquier cosa que se aconseje al otro, si no se fundamenta en lo que se ha escuchado o si no es pertinente respecto de lo que ha preguntado, tiene escasa eficacia para ayudarle, por importante o erudita que sea.

En ocasiones, es suficiente con que el viajero al que se acompaña se sienta escuchado. El comentario que más de una vez he oído a jóvenes itinerantes por el camino de la vida —y que a continuación transcribo— prueba la eficacia de la escucha: ‘si no lo veo no lo creo —dicen, un poco pasmados—; empecé a contarle lo que me pasaba, me escuchó con toda atención, y... ¡salí de allí como nuevo!’

La novedad de esa *salida* otra vez a la vida, pone de manifiesto una mayor comprensión de sí mismo, la solución del obstáculo que le impedía continuar y hasta una mayor seguridad en su propia persona. A esa persona le bastó la presencia de otra persona que le comprendiera y compartiera con ella la carga que la atenazaba para que sus fuerzas se vigorizaran, se encendiera la luz de su inteligencia y renacieran las ilusiones de continuar con el proyecto personal por el camino de la vida.

Sencillamente, todo eso aconteció por obra y gracia de sentirse escuchado. ¡Cuántas personas se extravían a lo largo del zigzagueante itinerario de sus vidas, por no tener quienes las escuchen!

Esta persona no se ha sentido juzgada, como nadie le ha impuesto tampoco la conducta que ha de seguir. Quien le escuchó se apartó de todo juicio y dejó silente el *deberías o no deberías*, que jamás mencionó. Pero eso sí, quien buscó su ayuda experimentó cómo le escuchaba con sus ojos, sus oídos y, sobre todo, con su corazón. Ahí reside la frescura y el estimulante vigor con el que, apenas sin proponérselo, ha hecho compañía a quien tanta necesidad tenía de ella.

Aquí es más fácil y provechoso entender al otro que hacerse entender por el otro. Tratar de *entender al otro* es reconocer su protagonismo esencial; tratar de *que el otro nos entienda* es poner el propio yo en el centro del encuentro, un lugar que no es el apropiado para el fin que se persigue.

Quien escucha mejoraría la ayuda que presta si considerase previamente que el encuentro con esa persona puede ser el último. Esta actitud disuelve la rutina y el acostumbramiento, sitúa a cada uno en el lugar más conveniente y estimula a sacar lo mejor de sí misma a la persona que escucha.

En realidad, esta actitud está muy puesta en razón, pues aunque no fuere la última vez que se encuentran —cosa que también entra dentro de lo posible—, lo que sí es cierto es que esa misma situación jamás volverá a repetirse, dada la irreversibilidad de la vida humana.

Quien escucha es mejor que parta de la actitud de quien nada o muy poco sabe acerca del otro, en vez de su contraria; es decir, la del que cree que conoce todo acerca de esa persona.

Las personas no son abarcables del todo. Además, su intimidad es tan creativa que jamás se dejará apresar en su totalidad. En este punto, la capacidad de sorprenderse es mucho más adecuada que la capacidad de acostumbrarse. Es conveniente huir de esa actitud defensiva de quienes —creyendo saberlo todo— no se abren al enriquecimiento de escuchar el punto de vista del otro.

Acompaña mal al otro quien intenta apoderarse del control en la interacción con él o filtra lo que oye a través de *su* programación (valores, convicciones, sugerencias y opiniones), con tal de *salirse con la suya*. Si se sale con la suya no ha escuchado porque sale de sí (de lo suyo), pero sin entrar en el otro. Aunque en apariencia *se salga con la suya*, en realidad no ha conseguido —he aquí el gran fracaso— instalar y acomodar al otro en el propio contexto de sus juicios y valores.

Sabe acompañar quien reconoce y comprende la realidad del otro y, por eso, se pone a su servicio, sin exigirle que adopte la misma forma de ver las cosas de quien le escucha. La diversidad de las formas de comprender el mundo desaconseja tal modo de proceder. Acompañar al otro no consiste en invadir al otro, ni sustituirlo —sería una forma de anularlo—, sino sencillamente de establecer un puente entre su mundo y el mundo —las formas de ver el mundo— de quien le acompaña, de manera que puedan ir juntos camino adelante.

Acompañar al otro es ayudarle a que obtenga eso —tan importante para su vida— que se propone alcanzar. Pero no habría tal compañía en el camino de la vida, si la sinceridad entre ellos —y la lealtad que sigue a ésta— no estuviera por medio.

Por muy robusto que sea el vínculo entre ellos, cada uno ha de conservar su identidad. Si quien ayuda no puede, no sabe o no está a su alcance el hecho de acompañarle, es mejor comunicárselo cuanto antes, a fin de no herirlo.

Es posible que a lo largo del acompañamiento surja el silencio entre ellos. Esto no sólo es razonable sino muy tolerable; y en modo alguno significa que se rechace esa

ayuda. Significa tan sólo que está obrando de forma natural, es decir, que ha optado por atender a su propio pensamiento o que se ha sumergido en el silencio a fin de encontrarse consigo mismo, clarificar su posición y, sólo después, compartirla con quien le acompaña, si así es su voluntad.

El poder de escuchar

Es probable que todavía no hayamos reparado en lo poderoso que es saber escuchar. En cierto sentido, saber escuchar se ha transformado, en la actualidad, en uno de los más poderosos recursos humanos para mejorar la convivencia y el desarrollo de las habilidades sociales.

Pero este extraño y difícil poder está hoy, según parece, muy mal repartido. ¿Se escuchan hoy, por ejemplo, palestinos, libaneses e israelíes?, ¿han puesto todos los medios para conseguirlo?, ¿es que acaso sin escuchar al contrario es posible llegar a un acuerdo en favor de la tan anhelada y necesaria paz?, ¿escuchan en modo suficiente la ONU y los gobiernos europeos y norteamericano?, ¿es que acaso el hecho de escucharse entre ellos no es la condición necesaria, aunque no suficiente, para lograr la paz?

Si escuchar al otro es la condición necesaria para alcanzar la paz, la misma escucha debe percibirse como un instrumento de poder, del más poderoso instrumento a favor de la paz. Se escribe y se dice cada día que “estamos ante un conflicto enquistado durante muchos años y que no se acabará hasta que las dos partes decidan escucharse la una a la otra”. Si el diagnóstico es así de claro y rotundo, no se entiende por qué no se ponen a ello.

Antes de seguir adelante, he de hacer algunas precisiones acerca de lo que se entiende en este contexto por *poder*. Sin duda alguna, el poder que confiere saber escuchar puede ponerse al servicio del yo, de una nacionalidad, de la guerra, de la paz o de otro fin cualquiera. Pero en ese caso, habría que concluir —hago notar esta paradoja— que quien así hiciera uso de ese *poder* o *saber* no lograría los fines que se propone, por la sencilla razón de que todavía no ha aprendido lo suficiente y aún no sabe lo que es escuchar. Un poder así ejercido será más bien escaso y, además, tendría los días contados.

Esto no obsta para que haya personas que hagan un uso erróneo de esta capacidad, cuya función es esencialmente humanizadora. El poder de escuchar hay que entenderlo en este contexto, fundamentalmente, como servicio.

Escucha más y mejor quien a través de la escucha se pone al servicio del otro. Por el contrario, quien se sirve del otro, a través de la acción de escuchar, en realidad simula que escucha pero no está escuchando.

No se puede manipular o doblegar —mediante la subordinación a los fines del propio yo— a quien supuestamente se está sirviendo. Entre otras cosas, porque quien se sintiera escuchado así, muy pronto se apercibiría de que está siendo engañado. Hecho que acabaría con la confianza, condición sin la que no es posible abrir la propia intimidad al otro.

Hecha esta advertencia, hay que subrayar que son muchas las personas que no han descubierto todavía la gran eficacia y ayuda que supone saber escuchar. De aquí su poder. Me refiero, claro está, al poder de ayudar, de acompañar, de proporcionar al otro el punto de apoyo que necesita para llegar a ser quien es, para apreciarse en lo que vale, para resolver los conflictos, grandes o pequeños, que le hacían sentirse impotente (cfr. Polaino-Lorente, 1993, 1994 y 2003).

¿No son acaso estas consecuencias manifestación explícita del poderío que se deriva de saber escuchar?, ¿tiene algo de particular que esta habilidad constituya hoy uno de los principales ingredientes del arsenal psicoterapéutico?, ¿es que tal vez es posible una psicoterapia que no se atenga a la acción de escuchar?

¡Si escucháramos mejor, cuántas incomprendiones, disgustos y sufrimientos nos evitaríamos y les evitaríamos a los otros! Cuanto mayor sea la atención en la escucha, tanto mejor comprenderemos al otro, tanto más poderosa será nuestra ayuda, tanto mayor el alivio que le proporcionamos, tanto más densa la confianza que en él suscitamos...

Los anteriores efectos que se generan en la persona que se siente escuchada reobran también —siguen un camino de ida y vuelta, un efecto *boomerang*— en la persona que escucha. La felicidad adicional que por su efecto se produce en la persona escuchada revierte aumentada en quien escucha. Su alivio nos alivia. Su alegría nos alegra. Su confianza nos afirma y compromete aún más. El aumento de su estima hacia nosotros hace crecer la autoestima personal. Dadas las anteriores circunstancias, ¿quién da más?, ¿el que escucha o el que es escuchado?

Sí, vale la pena detenerse en la consideración de lo mucho que puede la acción de escuchar. Una habilidad ésta en la que todos podemos crecer un poco más. Algo que también tendríamos que valorar mejor, dada la necesidad que de ella hay en la actual sociedad.

Entre los especialistas en psicoterapia focalizada —en la que a la escucha se le atribuye la clave de su eficacia— se ha prodigado una metáfora afortunada acerca del poderoso dinamismo de la acción de escuchar. De acuerdo con ellos (especialmente, Eugene Gendlin; cfr., Weiser Cornell, 2001), escuchar es como añadir algo a una rueda que ya está en movimiento.

La persona que escucha no es la que pone en marcha la rueda. La rueda estaba ya en movimiento antes de que se produjera la acción de escuchar. Ignoramos si la rueda continuaría adelante en su movimiento o llegaría un momento en que, a causa del rozamiento, se detendría. Lo segundo es bastante probable, pero lo desconocemos.

Quien escucha nada sabe acerca de esto. Pero sí sabe que si escucha como debe, el movimiento de la rueda (de la vida del otro) llegará hasta su término, sin que involuntariamente su movimiento se detenga.

Quien escucha no detiene el curso del movimiento para a continuación reiniciarlo. Quien escucha no modifica la trayectoria, ni el sentido del movimiento. Quien escucha no empuja con vehemencia la rueda, sino que apoya su acción de girar, la prolonga, la continúa, y contribuye acaso —si ese es el deseo del otro— a imprimir un ritmo mayor a los giros que realiza.

Quien escucha puede colaborar en apartar las suciedades y malas yerbas que se han adherido a la rueda y entorpecen su giro. Quien escucha respeta el movimiento que ya tenía la rueda, pero no la detiene. Quien escucha no frena su deslizamiento con cuestiones inútiles, que derivan de su curiosidad. Quien escucha, sencillamente, ayuda a que la rueda continúe girando, la alivia de rozamientos inútiles, la impulsa delicada y cuidadosamente y, sobre todo, la acompaña para que llegue a donde se había propuesto llegar.

Quien escucha no se ufana de lo que hace, ni se atribuye a sí mismo el movimiento y los resultados de la acción de escuchar. Quien escucha sí puede asombrarse del efecto asombroso que genera un modesto punto de apoyo humano: que la otra persona alcance su propio desarrollo y llegue a ser lo que quiere ser, el ser que libremente es. Quien escucha puede sorprenderse del efecto desproporcionado que se

deriva de la acción de escuchar. Quien escucha descubre la fortaleza y el poder de la acción de escuchar.

7. Aprender a escuchar

Los españoles, ¿animales visuales?

Los españoles tenemos nuestro propio estilo de comunicarnos —como acontece con los habitantes de cualquier otro país—, y eso a pesar de las numerosas diferencias individuales que nos distinguen. Pero, en cierta forma, de ese estilo de comunicación es responsable también la misma estructura de la lengua castellana o, por mejor decir, de la lengua y de los hablantes castellanos. Los españoles, en la opinión de quien esto escribe, somos, en la amplia variedad de personas y formas de comunicación, los *animales visuales* por antonomasia.

En España con apenas un golpe de vista, el ciudadano intuye lo que hay más allá de lo dicho, desvelándose ante él un nuevo Mediterráneo. Esa intuición tiene mucho de adivinanza, y lo peor del caso es que en muchas ocasiones es incluso certera. La rápida secuencia que nos caracteriza es la siguiente: ver, intuir y hablar.

Para ver disponemos de un entrenamiento excelente, dada la riqueza y variedad de nuestros paisajes y la diversidad de luces y coloridos a que estamos acostumbrados. Nada de particular tiene que, en unas condiciones como las apuntadas, España sea uno de los países en que más ha florecido la pintura. Esta afirmación está fundada y puede comprobarse si consideramos el número y diversidad de los excelentes pintores españoles y la multiplicidad de las obras que llenan las pinacotecas y museos del mundo.

La intuición parece estar vinculada a otra clase de factores como una cierta facilidad para gesticular y expresar o no las emociones, la vivacidad en sacar conclusiones, el apasionado talante vital, la prisa, la rapidez de que estamos dotados para calificar o etiquetar —con harta frecuencia, no libres de error— lo que al otro le pasa, y una especie de seguridad infundada para penetrar en los más profundos temas, propios y ajenos.

El modo de hablar tan alto y vertiginoso, que nos caracteriza, pudiera estar relacionado con la capacidad de acogimiento, la facilidad para salir de nosotros mismos y/o entrar en la intimidad ajena, el modo excesivo en que nos implicamos o implicábamos —porque todo está cambiando de forma vertiginosa— en los asuntos ajenos, la rapidez con que intervenimos en cualquier tema que se esté tratando, y hasta ese cierto aire de desenfado —un tanto paradójico— con que mostramos en público nuestros propios defectos, aunque con una sinceridad un tanto fingida.

Es probable que en la estructura de la lengua española y los modos de decir de los españoles se esconda la clave de estos misterios. Esto es lo que parece concluirse si comparamos nuestro modo de hablar con el que es propio de otros europeos como, por ejemplo, los alemanes.

En efecto, la lengua alemana tiene una estructura muy diferente de la castellana. En la lengua alemana es frecuente que los verbos vayan al final de la frase; y no un solo verbo sino varios. La importancia de los verbos es esencial en la lengua alemana, por cuanto unen al sujeto con el predicado y afirman, niegan o matizan una determinada acción o propiedad dependiente de ellos. Si no se oye el final de la frase del interlocutor alemán es como si no se hubiera oído nada o casi nada. Hasta que no se conozca el significado del verbo o de los verbos finales, resulta imposible la comprensión de la

frase. Si no se escucha el final, nada se concluye. Acaso por eso los alemanes son tan buenos escuchadores. Se diría que los alemanes son los *animales auditivos* por antonomasia.

Esto, qué duda cabe, está muy relacionado con otras características del pueblo y la cultura alemanas, de las que aquí no es pertinente tratar. Pero sí me parece conveniente afirmar que no es baladí ni casual que los alemanes hayan sido excelentes compositores de música clásica. Si están a la cabeza, en esta manifestación cultural, es porque su oído es también excelente. De hecho, es raro encontrar una familia alemana en que cada uno de sus miembros no sea un virtuoso intérprete de uno o varios instrumentos musicales.

En este contexto —sea a causa de la lengua, sea a causa de su oído o de ambos—, es preciso reconocer que la atención con que los alemanes escuchan es muy superior a la nuestra. Las consecuencias de ello pueden advertirse tanto en el orden con que intervienen en las conversaciones, como en el modo en que respetan los turnos al hablar, la deferencia que usan para introducir un nuevo tema en la conversación, la sistematicidad que siguen en sus exposiciones, etc.

La secuencia que suelen seguir en la conversación satisface este orden: oír, pensar, hablar. No sé si es esto lo que les hace ser más reflexivos y menos intuitivos que los españoles, como también menos espontáneos y más replegados en sí mismos que nosotros.

En cualquier caso, no parece que sea un error concluir, por ahora, que los alemanes están mejor dotados para la escucha que nosotros, sea a causa de sus disposiciones naturales, de la estructura de su lengua o de ambas. El hecho cierto es que escuchan mejor que nosotros.

A tal modo de proceder podría atribuirse también el carácter dicharachero y la vigorosa y abultada creatividad verbal de los españoles, cuando nos encontramos en grupo.

Bastaría con contabilizar el número de contenidos que, de una u otra forma, se han hecho más o menos explícitos —en media hora de comunicación entre los hablantes de un grupo—, para que quedáramos asombrados de esta ingente capacidad. En buena parte, a ello se debe la ausencia de atención y respeto con que, de ordinario, nos tratamos en la comunicación verbal.

Puede afirmarse, desde luego, que a eso mismo invitan nuestra lengua, costumbres, paisajes, climas, tradiciones, geografía y medio ecológico. No ha de olvidarse que en la observación de la mera comunicación funcional, el resultado que se obtiene es que cuando un hablante ha iniciado una frase (sin llegar incluso a pronunciar el verbo), la otra persona ya le está contestando, increpando o aconsejando..., cuando todavía nadie le ha pedido su opinión.

En este contexto, a un tercero se le puede venir a las mientes una chistosa ocurrencia, llena de chispa y muy acertada —al menos, eso piensa él—, con tal de que la enuncie exactamente en ese momento, aun cuando interrumpa o malogre el diálogo inicial que había comenzado a establecerse entre los otros dos hablantes.

Como la ocurrencia es todo lo viva y chispeante que se puede imaginar, los contertulios reirán la gracia, espacio vacío que cualquier otro contertulio aprovechará —como si se tratara de una cuña publicitaria—, para hacer una pregunta que ya nada tiene que ver con el contenido del diálogo inicial de partida, pero sí mucho que decir respecto de la dirección de la conversación o la conducción del tema de la tertulia hacia otros derroteros.

No, no es fácil seguir una conversación entre varios españoles, especialmente si son muchos y están reunidos en un contexto festivo.

Naturalmente, tal intercambio de informaciones hace de la conversación una actividad elocuente, puntillosa, ocurrente, creativa, imaginativa y vivaz como ninguna otra. Quizás demasiado vivaz como para que permita su seguimiento comprensivo por quienes no están acostumbrados a estas artes y procedimientos de la oratoria (¿?) española.

Motivaciones para aprender a escuchar

Aprender a escuchar puede percibirse como una tarea tediosa más, como algo complicado que tampoco aporta demasiado. En la actualidad se nos ofrecen numerosos cursos de aprendizaje para las actividades más extrañas. Nada tiene de particular —dada la inflación del valor que atribuimos a muchos de esos cursos—, que estimemos a la baja el aprendizaje de las habilidades y el sentido último de la comunicación humana.

Pero al lector le bastaría con profundizar un poco en el significado y sentido que tiene la acción de escuchar. Esta sí que constituye una importante motivación, la motivación básica de la que aquí nos serviremos. En las líneas que siguen se describen algunas de las motivaciones que pueden ayudar al lector a tomar la importante decisión de aprender a escuchar.

Aprender a escuchar es como poner cerco al otro y merodear alrededor de él, con atención y tino, para permitirle y permitirnos que nos sorprenda. Merodear en los alrededores del otro es tanto como habitarle de alguna forma, presentir en cierto modo que el otro nos pertenece, aunque el otro ignore casi todo acerca de esa pertenencia.

Merodear es ya una forma de habitar —la forma de habitar acaso más burda y grosera, pero también una de las más próximas y cercanas—, que mejor anuncia la experiencia de comunión con el otro.

Merodear por los alrededores de la intimidad del otro es tanto como ponerse de verdad en su lugar, vivir su vivir, tras-vivirse en su vida y estar dispuesto en ella a estremecerse o desmayarse, a alegrarse o entristecerse, en definitiva, a compartir los sentimientos del otro.

Aprender a escuchar es como tener el valor de asomarse al filo del acantilado para divisar el riesgo de nuestra propia vida que se estremece o desmaya contemplando la espuma que forman las olas del vivir del otro al estrellarse contra el acantilado de sus circunstancias y frustraciones, de sus dolores y desengaños, de sus dudas y necesidades.

Escuchar es como colarse por una rendija en la intimidad del otro para apresar y recordar, aunque sea apenas un instante, su situación vital, su vivir, la inocencia que tal vez perdió, su mirada o aquella última frase que quedó sin acabar, o tal vez la palabra arruinada y no pronunciada que quedó desleída entre la niebla de la comunicación humana.

Aprender a escuchar es adensar la propia vida en la plenitud que brota de sentir o experimentar, al fin, que comprendemos al otro. Aprender a escuchar es compartir el rompimiento del otro, abrasarse con su mismo dolor o gozarse con su misma alegría, alzarse con el mismo ímpetu hacia la pura luz esclarecedora, hasta recobrar aquella primera inocencia de la comunidad del diálogo.

Aprender a escuchar es decidirse a arrancar el propio *yo* para transformarlo en las entrañas de la vida del *tú* y desde allí volar y volar, sobrellevando el peso del otro más allá de él y de uno mismo, hasta la lejanía trascendente en que la vida singular se hace vida entretrejida, certidumbre rigurosa en la sólida compañía.

Aprender a escuchar es darle el *sí mismo* al otro, y esconder al otro en uno mismo para protegerlo mejor y sustituirlo, si ello fuese posible (cfr. Lévinas, 1993).

Aprender a escuchar es hacer que la palabra del otro se entierre en el yo, hasta que el yo y el tú no se distingan en la alianza inseparable —el verbo único— a la que dan origen quien habla y quien escucha.

Aprender a escuchar es esconder al amado en el amante, enterrar su ser verbal y su pronombre en el enfático yo que, devenido en tú, deja de ser tal. La persona que acoge se transforma así en la persona acogida. El yo y el tú devienen en *nosotros* y, en eso, ya no se diferencian las personas que antes se distinguían.

Si de verdad se escucha, importa menos que el rostro de quien habla se oculte a la mirada. Porque en alguna forma, su rostro está en el centro y la profundidad de quien escucha, por lo que no precisa ya de ninguna visión para contemplarlo: cuanto más cierre los ojos más suyo es, más cerca de sí lo tiene, más es el otro al mismo tiempo que es más sí mismo.

Aprender a escuchar es hacer que, como resultado de esa unión, ya no haya riberas ni orillas que separen o marquen distancias entre quien habla y quien escucha. Hay, entonces, un solo remanso de agua donde se han zambullido dos intimidades, fundidas aunque no confundidas, que se hacen co-responsables de sus respectivas vidas, a través de aquello que se han comunicado.

Aprender a escuchar es acompañar, pero también sentirse acompañado; una iluminación que nos saca del engaño y que no nos engaña; la sinceridad misma, traslúcida y diáfana, de sólo las desnudas palabras de quien habla y quien escucha. Es la luz que desvela el velo que antes los enmascaraba.

Aprender a escuchar es amar sin medida. Esto es lo que nos hace salir del triste sueño egoísta, lo que nos conduce al conocimiento de nuestro rostro más sincero, lo que seduce a la vez que satisface sin llegar a saciar esa ansia de infinito que todos llevamos dentro.

Aprender a escuchar es apurar hasta las heces la copa de nuestra vida, experimentar la fuerza del amor que no viene de fuera sino que brota y eclosiona desde dentro, contemplar nuestro rostro en el rostro ajeno, admirar su belleza confundida en la belleza con que se adorna nuestra alma, alcanzar la certeza de que amando al otro es a nosotros mismos a quienes también nos amamos.

Aprender a escuchar es descubrir que el sentido último de nuestras vidas está en el otro, en el que también nos conocemos como quienes somos. El conocimiento que de sí mismo se alcanza a través del otro es más perfecto que cualquier otro imperfecto conocimiento centrado exclusivamente en el estudio del propio yo.

A primera vista parecería que escuchar y hablar fueran actividades triviales y comunes en nuestra vida diaria. Pero no es así. Son las claves del éxito o fracaso personal, y del de nuestras familias, nuestras organizaciones, nuestras empresas y nuestra sociedad. Saber escuchar y hablar eficazmente son factores claves para el éxito.

Escuchar, sin duda alguna, es un arte. Pero un arte que puede aprenderse y, desde luego, mejorarse. Los expertos en el arte de escuchar suelen ser más felices que quienes lo ignoran o no lo practican.

Con esta expresión no me refiero sólo a la felicidad personal e íntima, sino también a la que está articulada con los resultados (profesionales, familiares y sociales) que obtenemos.

Saber escuchar hace felices a quienes se sienten escuchados y comprendidos. Pues, como dice D'Ors, "todo lo que no se comprende, envenena".

Pero la felicidad que ellos alcanzan revierte de inmediato sobre la persona que supo escucharles. De donde se concluye que la felicidad de quien escucha es a la postre una felicidad siempre compartida.

Sea amable antes de escuchar

La delicadeza en el trato es señal de respeto. Sin respeto no puede haber confianza y sin confianza no es posible que se dé la acción de escuchar. Todo eso se aprendía antes en los manuales sobre la buena educación. Un aprendizaje éste que enseñaba a respetar a los demás, a transigir con los defectos ajenos, y a soportar las pequeñas frustraciones que suelen acompañar las relaciones con otras personas. Gran parte de este tesoro ha caído, desafortunadamente, en desuso.

A lo que parece, disponemos de muy poco aguante con nuestros semejantes. Sea por las prisas o por la vida azacanada que llevamos en las grandes ciudades, el hecho es que la gente salta por nimiedades y hace de la convivencia una agresión permanente. La vida se torna así una continua amenaza. Vivir de esta forma constituye una mortificación insoportable, un riesgo innecesario. Basta para comprobarlo con observar lo que a veces acontece entre los usuarios del transporte público y entre éstos y los empleados de la compañía.

Imaginemos la escena. Una empleada detrás de la ventanilla. Un ciudadano le está consultando algo, cuando suena el teléfono. Se abandona la recién iniciada conversación y la empleada atiende al teléfono que suena. El ciudadano ha destinado casi una hora en llegar hasta esa oficina, ha hecho cola y está cansado. Obviamente, paga sus servicios, gracias a lo cual la empleada que le atiende recibe su salario.

Pero la empleada interrumpe la conversación, sin pedir perdón ni ofrecer justificación alguna. El ciudadano, aunque no tiene la pretensión de escuchar lo que la empleada habla, inevitablemente la oye. Se trata de una conversación entre amigas, en la que se cuentan muchas cosas irrelevantes, al mismo tiempo que no se ponen de acuerdo en el plan que harán el próximo fin de semana. La conversación prosigue mientras el tiempo pasa. Dos, tres, hasta seis minutos de conversación.

La amiga de la empleada no se ha desplazado, ni ha hecho cola, ni probablemente esté cansada. Eso sí, está hablando desde el teléfono de la empresa en que trabaja, cuyo coste ella tampoco paga. A ella no la han interrumpido en su trabajo, aunque ella sí interrumpe el trabajo ajeno. A ella le asiste el derecho que da la amistad y la confianza de la empresa para emplear su tiempo de trabajo en contar cosas a su amiga y quedar con ella.

El ciudadano no tiene ni lo uno ni lo otro. Lo que tiene es prisa y el lógico malhumor por ver menospreciado el valor de su tiempo y sentirse vejado por el trato que recibe. La empleada deja de conversar y por fin cuelga el teléfono. Ningún comentario, ninguna justificación, ningún signo de comprensión sale de su boca. Y, además, contesta como enfadada, como si el ciudadano la estuviera ofendiendo en su dignidad con una pregunta estúpida o hubiera venido a estorbar su charla con la amiga.

Llega un tren al andén, se abren las puertas y las personas que esperan fuera se apelonan impidiendo la salida de los usuarios que abandonan el vagón en esa estación. Después de dejar pasar con mal gesto a los que salen, se precipitan a la carrera para ocupar una plaza donde sentarse. Nadie se queja y, por suerte, todos han salido y todos han entrado, o mejor dicho, a todos los han sacado y a todos los han metido.

Una vez dentro, la mochila de un colegial que se desplaza al extremo del vagón donde están sus compañeros, se lleva por delante lo que encuentra en su camino. Mientras tanto, una embarazada en un avanzado estado de gestación aguanta de pie el trayecto. Los viajeros que están sentados miran al suelo o al techo, sin que nadie parezca darse cuenta de la presencia de esta mujer y sus circunstancias.

Ante esta situación, ni un gesto de amabilidad. Nadie se ofrece a ser amable, como tampoco nadie pide perdón por pisar indebidamente u obstaculizar la salida o entrada de otros viajeros. Así llegamos a otra estación y..., vuelta a empezar.

Consideremos otro ejemplo relativamente frecuente. Imaginemos la escena. Dos camareros tras la barra de una cafetería. Entra un cliente, pero ninguno de ellos se interesa por él. Uno de ellos está ocupado en recoger el utillaje ya usado por otros clientes e introducirlo en el lavavajillas. El otro, después de haber hecho *zapping* en el televisor, se entretiene ahora en hablar con la cocinera acerca de si los vecinos, que trabajan en un banco, dan propina o no; si los bancarios son o no generosos.

El cliente continúa esperando pacientemente, pero nadie le escucha, nadie parece haber notado su presencia en el local. Hace gestos de solicitar la atención de alguno de ellos, pero a lo que parece todo resulta inútil. Cada uno *está a su bola*, en lo suyo o, al menos, en lo que cada cual considera que es lo suyo en ese momento. No comparece ningún gesto, nadie da muestra alguna del propósito de servirle. Nadie se inmuta.

El primer camarero ha terminado ya con la tarea que estaba realizando, pero ha comenzado un interesante debate —al menos para él— con otro cliente, que está apoyado en la esquina del extremo de la barra, acerca de los resultados del último partido de su equipo. Hay bromas entre ellos, con la complicidad de quienes están en el mismo asunto o tienen idénticos gustos. El tiempo pasa y un cierto nerviosismo se va apoderando del cliente que, en su espera, ya no sabe cómo llamar la atención de los camareros para ser escuchado.

¿Cómo se va a escuchar al otro, si se permanece ciego ante su presencia? Si el otro ni siquiera comparece en el campo visual de las personas que le pueden ayudar, ¿acaso van a estar pendientes de lo que pueda solicitarles? Y si no lo están, si su atención no repara en la presencia del cliente, ¿podrán entender cuál es su petición?

Imaginemos una tercera y última situación. Una persona anciana llega a urgencias, acompañada de su hija. El celador del hospital le invita a esperar, mientras enseguida avisa al médico de guardia. Unos minutos y ya está allí el joven médico haciéndole preguntas a la anciana acerca de lo que le pasa.

La señora tiene dificultades para expresarse y su hija toma la iniciativa para informar al médico de lo que le sucede a su madre. El médico se obstina en no escuchar nada más que a la presunta paciente. Cuando habla la hija, el médico se distrae con una vieja revista ilustrada que hay sobre la mesa. La señora anciana entorna sus ojos, como quien se desentiende de lo que allí está sucediendo y, de vez en cuando, ahoga un suspiro.

La hija persiste en sus explicaciones, mientras el médico continúa distraído observando los lujosos anuncios de coches impresos en el papel cuché. Una y otro no se entienden, hasta que acaba por explotar la crispación mal contenida y peor simulada.

A la hija se le escapa un comentario hiriente, al que el médico responde ordenándoles que abandonen el despacho. La anciana interviene tratando de poner un poco de paz entre el médico y su hija. Ninguno de ellos cede. Al final, la madre manda salir a la hija y, ya a solas, pide perdón por el comportamiento airado de su hija. En ese momento de la entrevista médico y paciente comienzan a entenderse.

El médico retira la revista de la mesa y la arroja a la papelera. La anciana se esfuerza más en vocalizar y el médico va tomando notas en el folio que tiene delante. En apenas media hora ya ha explorado a la paciente y está escribiendo unas recetas, con los medicamentos que ha de tomar. La anciana vuelve a disculparse, mientras el médico la imita y le pide perdón por su comportamiento, mientras la acompaña hasta la puerta.

En los ejemplos anteriores puede observarse a dónde conduce la ausencia de amabilidad y educación; condiciones éstas que son previas a la acción de escuchar. Los ejemplos, lamentablemente, podrían multiplicarse de modo indefinido.

Es lo que sucede con el uso del móvil. Hay personas que interrumpen la conversación con quien están hablando para atender una llamada de móvil. En ocasiones, la llamada atendida es consecuencia de un error de la persona que llama. ¿Qué es lo más justo: atender a la persona con la que se está hablando o atender una llamada, no urgente, de un extraño, que luego resulta ser una llamada errónea? ¿Estamos acostumbrados a pedir perdón por las llamadas inoportunas del móvil? ¿Ofrecemos alguna justificación a las personas con las que estamos, mientras nos lanzamos a la búsqueda del móvil, cuya estridente música no cesa?

Practicando estos y otros detalles de buena educación nuestra convivencia sería mucho más grata y, qué duda cabe, mejoraría mucho la vida en nuestras ciudades. Si no hay amabilidad no hay respeto. Si el otro nos resulta indiferente o incluso frustrante, es imposible que aprendamos a escucharle.

Sabotajes a la acción de escuchar

Hay muy diversos enemigos que se turnan en su poderosa capacidad para impedirnos escuchar como debiéramos. Entre esos *enemigos* que sabotean la acción de escuchar cabe distinguir entre los enemigos externos e internos.

Entre los *enemigos externos*, hay que citar, en primer lugar, el *ruido exterior* que con el denso flujo estimular que nos llega, en la actualidad, colapsa o puede colapsar las vías auditivas.

En la mayoría de las ocasiones son ruidos ajenos a las personas, ruidos ambientales que sofocan, con sus miles de voces ambiguas y confusas la conversación de los humanos. Esto es lo que acontece, por ejemplo, con el tráfico en los extensos y numerosos conglomerados urbanos, con los ruidos que brotan de las grandes máquinas en la industria o, simplemente, con los ruidos procedentes de las turbamultas embriagadas de placer, carne o alcohol, durante las noches del viernes en cualquier bar de copas.

En otras circunstancias, los ruidos no dependen tanto de su procedencia como de su volumen. Algunos de ellos pueden calificarse de ruidos más o menos estridentes —pero al fin, siempre de ruidos—, que por la intensidad de su volumen, no tolerable, impactan sobre el sensible umbral auditivo humano.

Una persona puede ser amante de la música clásica y, sin embargo, como su volumen exceda un determinado umbral sensorial, esa persona percibirá como inaudible la bella sinfonía que tantas resonancias podría encender en su ánimo. Lo que entorpece aquí la escucha humana es una simple cuestión: el volumen del sonido.

Entre los *enemigos internos* —los más difíciles de vencer y superar— cabe citar también algunos. A veces son *los ruidos del corazón* de las personas que tratan de escuchar los que entorpecen y obstaculizan la atención que se presta a lo que los otros dicen. Basta con que quien escuche atienda a lo que dice su corazón o *someta a prueba* lo que está oyendo, para que muy pronto deje de oír la voz del hablante.

Al proceder así, su pensamiento deja de atender a la voz escuchada, mientras se concentra en el laberinto de los sentimientos que ese discurso le suscita o en la trama de su propio juicio racionalista (si tiene o no fundamento aquello que la otra persona está afirmando; si la ironía que emplea es conforme o no con el texto del discurso y las

circunstancias de la reunión en la que está; si sus afirmaciones tienen otro recóndito y *segundo sentido* del cual no se aperciben los demás oyentes; etc.).

En estos casos no se está atento a lo que dice el hablante. La atención está puesta en otro lugar: en lo que dice o juzga el yo racionalista no tanto acerca de la persona a quien escucha sino de lo escuchado.

En ninguno de los ejemplos anteriores encontramos las actitudes que son necesarias para que acontezca la escucha de la palabra dicha, para que su contenido penetre en las junturas del cuerpo y del alma de quienes escuchan y deposite allí, con todo cuidado y parsimonia, el contenido de su significado. Estos ruidos actúan, pues, como auténticos sabotadores de la acción de escuchar.

Otro de los *enemigos* de la escucha —más frecuente en la cultura española—, es la *hiperactividad verbal* o, si se prefiere, la *caótica y versátil fluidez verbal* de los españoles o acaso la *impulsividad* en el decir.

Cualquiera de las anteriores expresiones incide y conduce a un mismo significado: la ligereza en el uso de la palabra y los vertiginosos cambios de contenido que se producen en el discurso múltiple de quienes se reúnen. Esto denota que no se estaba escuchando a quien hablaba o que el interés por el propio discurso era muy superior a la atención prestada a la recepción del discurso ajeno (lo que también es opuesto a la escucha).

Es cierto que ese diálogo chispeante, saltarín, repleto de matices y de segundas intenciones, de avances y retrocesos, de suplencias y alternancias, de simultaneidades, de cambios en la dirección y los contenidos, nos singulariza y hasta pudiera llegar a ser, en algunas circunstancias, una peculiaridad divertida y graciosa de nuestro modo de hablar. Pues, como dice un proverbio francés, “una hora de conversación vale por cincuenta cartas”.

Pero, de otra parte, cada fragmento del discurso interrumpido, cada *cabo suelto* de las palabras iniciadas —y jamás finalizadas— arrastra tras de sí significados secundarios y latentes —a lo que se presta con facilidad la ambigüedad y riqueza de la lengua castellana—, e introduce una mayor complejidad en la comprensión del significado.

Los diálogos así articulados constituyen, más que diálogos, un aluvión de estímulos para la inteligencia de quienes desean comprender a los hablantes. La exposición a este exceso estimular —polimorfo, multirrítmico y complejo— es algo que condiciona a quienes escuchan a estar con la inteligencia bien espabilada, si en verdad quieren enterarse de lo que allí se está tratando. En síntesis que quien escucha ni comprende ni se siente comprendido. Y, como escribe Ibsen, “nada puede ser más amargo que no ser comprendido”, por lo que suelen desconectar o abandonar con prontitud la reunión.

Cómo aprender a escuchar a los hijos

En la continuidad estresante de nuestras vidas, apenas si disponemos de tiempo para la escucha. Dos décadas atrás, en las familias numerosas también había estrés, pero era de otra clase, algo muy diferente al de hoy. En aquel contexto había muchas cosas que hacer y era mucha también la algarabía, festiva o no, que los padres soportaban de sus hijos.

Pero el estrés de entonces estaba humanizado. Casi siempre se disponía del necesario tiempo para la escucha. Los padres estaban, desde luego, más disponibles que

los de hoy. La convivencia con sus hijos era más estable y continuada. Era fácil notar el enfado de uno, los gritos de otro, las pequeñas trifulcas entre ellos.

El padre o la madre solía presentarse siempre en la escena, y más bien antes que después. Su sola presencia introducía una calma especial en el ambiente. Cualquier pequeño o grande conflicto que aconteciera, todo cuanto pudiera suceder en aquella gran familia —con ser muchas estas posibilidades— era de inmediato puesto en razón y la situación acababa por ajustarse al acostumbrado orden y armonía familiar. Éste era el resultado de la presencia continuada del padre y de la madre en el hogar.

La cultura urbana cambió radicalmente esas circunstancias y hoy los padres andan como *deslocalizados* y ausentes (cfr. Polaino-Lorente, 1993 y 1994). Tal vez por eso, los hijos no tienen quien les escuche. Es probable que los padres de hoy hayan leído más libros sobre educación que los de antes, pero su escasa presencia en el hogar les permite aplicar muy excepcionalmente lo que tanto han estudiado.

En la actualidad se comparte menos entre padres e hijos que antaño. Los sentimientos necesitan ser elaborados y los conflictos escuchados. Lo mismo sucede respecto de las alegrías, pequeñas angustias y contradicciones. Pero no hay tiempo ni para lo uno ni para lo otro y, en algunos de los hijos, lo único que sobrevive es esa inmensa añoranza por la falta de presencia de la paternidad. Se quejan —y con razón— de que sus padres no los escuchan, porque casi nunca están en casa.

¿A quién acudirá, entonces, el hijo con dificultades escolares?, ¿quién le escuchara el pequeño conflicto —tan importante para él— que ese día ha tenido en clase con su amigo del alma?, ¿quién le acogerá cuando se sienta atormentado por una pesadilla insoportable?, ¿dónde encontrará la necesaria orientación cuando no sepa qué hacer?, ¿con quién podrá expansionarse de manera que escuche su gran *tragedia* de haberse escapado de clase?

En todo ello resulta imprescindible la escucha de los padres. En muchas de esas situaciones, la escucha debe ir precedida por una serena atención en los padres, pues, como es obvio, los hijos no siempre se abren con espontaneidad y cuentan sus problemas.

Son los padres los que observan en el rostro del hijo que está raro, que algo le debe haber sucedido. Son las preguntas de los padres las que estimulan al hijo a responder y a abrir su enmarañado corazón. Entonces es cuando los padres han de escuchar. Pero sin su previa observación y las preguntas pertinentes, para muy poco serviría tratar de escucharles cuando no hablan.

La escucha precisa del escenario de una continuada convivencia. Los padres han de estar siempre, *a las duras y a las maduras*, sin escandalizarse de ellos mismos si, en alguna ocasión, los hijos les *sacan de sus casillas*.

Los hijos suscitan en sus padres una multitud de emociones contradictorias, que hay que aprender a acoger. A la ternura y la alegría de un padre —ante el desvalimiento o el ingenuo gracejo de su hija—, puede suceder la ira incontrolable ante una manifestación del más puro egoísmo.

En esto de la escucha, los padres han de ser siempre aventajados aprendices de la paciencia y la tolerancia. El hijo deja tirados los juguetes, se enfada si se le invita a compartir con un amigo sus *pertenencias*, se rebela y trata de imponer a todos su pequeña, caprichosa y tiránica voluntad, se sirve sólo de lo que le gusta sin consideración alguna por los demás, contesta con acritud a cualquier sugerencia, se crispa si se le pide alguna pequeña ayuda, etc.

Pero en otras ocasiones o al mismo tiempo, el hijo abraza a su madre, juega con su hermana pequeña, manifiesta a sus compañeros lo orgulloso que está de sus padres, se preocupa de la salud de su abuela, renuncia a sus juegos favoritos porque ha de hacer

algo que le ha encargado su padre, etc. Son continuas las luces y sombras que entretejen la convivencia entre padres e hijos.

Los padres debieran reflexionar también acerca de si corrigen o no y cómo lo hacen, en qué medida conocen a sus hijos, cuáles son sus puntos *fuertes* y *débiles*, si les comprenden o no, si están contentos o no con el estilo educativo (críticas, sermones, reiteraciones, gritos, amenazas, chantajes, etc.) que están llevando a cabo con los suyos, etc.

La reflexión de los padres acerca de las propias actitudes puede ser muy útil para corregir el rumbo en pequeñas cuestiones de las que probablemente depende la escucha de sus hijos y la felicidad de ellos y de la familia.

En el ámbito de la afectividad hay mucho que hacer. No basta con querer mucho a los hijos. Hay, además, que saber manifestar ese querer a cada uno de ellos, adaptándose a su peculiar forma de ser. Es conveniente saber también cómo los hijos expresan esos sentimientos, a fin de no humillarlos ni ponerlos en ridículo, sino enseñarles, respetarlos, acogerlos y conducirlos a donde es debido (cfr. Polaino-Lorente, 1993).

El cariño no debiera ser incompatible con la exigencia. Uno y otro debieran reforzarse y no neutralizarse. Ninguno de ellos debiera ser condenado a la exclusión por el otro. Así es como unos y otros aprenden a escucharse.

La unión con los hijos tiene que ser compatible con su separación, de manera que aprendan a ser independientes. Para esa educación en la libertad —a fin de que cada uno sea el que es—, es conveniente que los padres embriden sus deseos, frenen su capacidad de control y opten muchas veces por no intervenir más allá de lo que la prudencia aconseje en cada caso.

No ha de olvidarse que cada hijo es único e irrepetible y aunque los padres traten de guiarle y acompañarle en el curso de la vida, a veces no sabrán —como tampoco el hijo lo sabe— hacia dónde va o quiere ir.

Es preciso estar donde realmente se está. Las preocupaciones y proyectos profesionales sacan a los padres de sus casas y los sitúan en el tiempo, casi siempre hipotético, del pasado o del futuro. Pero la comunicación con los hijos exige vivir el presente, estar *hoy, ahora y aquí* con ellos y sólo con ellos.

De una actitud así brota enseguida la comunicación y la escucha recíprocas, porque la atención se ha hincado exactamente allí donde debía: en el centro de un claro destino.

Los padres aprenden a escuchar a los hijos cuando valoran la totalidad de su persona y lo que esto lleva consigo: sus fantasías, su forma de ver la vida, sus ilusiones, sus errores, su hambre de libertad, la originalidad de sus gustos, sus convicciones. Si al que habla no se le valora como es debido, lo usual es que se deje de prestarle atención.

Los padres aprenden a escuchar a los hijos cuando se fían de ellos y así ganan la confianza de ellos. Enemigos de la confianza son la duda, el excesivo control, la ácida y generalizada crítica a todo cuanto hacen, piensan, dicen o sienten. Los hijos confían más en los padres que no juzgan de continuo su comportamiento. La certeza de esa convicción, unida a la experiencia de haber sido siempre acogido cualquiera que fuere el mal que hubiera hecho, robustece la confianza de los hijos con sus padres.

Los padres aprenden a escuchar a los hijos cuando están persuadidos de que de ellos les interesa todo. Ninguna anécdota por efímera que sea ha de ser desatendida por los padres. En esto consiste el que los hijos experimenten que sus padres *les hacen caso*.

No se trata de darles siempre la razón y, mucho menos, de aceptar sin más sus indicaciones y ponerlas por obra. Se trata, tan sólo, de mostrar un interés *real* por cualquier cosa que a través de su palabra ellos puedan aportar.

Los padres aprenden a escuchar a los hijos cuando buscan el encuentro con ellos y gozan dedicándoles el tiempo necesario. La escucha será tanto más poderosa cuanto más transparente y confidencial sea lo que cuentan los hijos. Escuchar con paciencia es una de las condiciones más afectivas y efectivas en este aprendizaje. A lo que parece, también aquí —como decía santa Teresa— “la paciencia todo lo alcanza”.

Los padres aprenden a escuchar a los hijos cuando sus preguntas no tienen una intención controladora ni están movidas por la curiosidad o el intento de saber qué es lo que ha hecho su hijo en cada momento. Cuanto más diversos sean los temas sobre los que se pregunta y más puestos en razón estén, tanto mejor habrán aprendido los padres a escuchar.

Los padres aprenden a escuchar a los hijos cuando saben mostrarles su agradecimiento, cuando les afirman en lo que realmente valen, cuando delegan en ellos ciertas responsabilidades porque de ellos se fían. La recíproca admiración entre padres e hijos crea una atmósfera de complicidad entre ellos, que garantiza la escucha y la comprensión.

Cuando se escucha así, a los hijos les cuesta menos entregar el corazón a sus padres. La acogida por parte de los padres de esa donación filial suscita en ellos la ternura, la confianza y la entrega de sí mismos. Es fácil que en esas circunstancias se activen las remembranzas adormecidas en las conciencias de los padres de cuando ellos fueron también niños.

Es entonces cuando la comprensión se hace más diáfana, porque el propio yo de los padres deja de estar endurecido y como blindado por el temor y la desconfianza. La apertura del corazón del hijo es la llave que abre el corazón de los padres. Sus alegrías y sus sufrimientos pertenecen también a los padres, porque lo que es del hijo es también de los padres.

Los hijos re-humanizan, sin saberlo, la vida de sus padres. El corazón de los padres se dilata, entonces, y va más allá de su yo, de su historia, de sus preocupaciones. ¡Como si el universo mundo tuviera en ellos una holgada cabida!

Estas son algunas de las más importantes aportaciones que los padres deben a sus hijos: la oportunidad de crecer con ellos, de reencontrarse consigo mismos, de abrirse al encuentro fascinante del otro, cualquiera que éste sea, y, sobre todo, de ayudarles a sacar la mejor persona posible —el yo más auténtico— que llevan dentro de sí.

Cómo enseñar a los hijos a escuchar

Enseñar a los hijos a escuchar es una parte —y parte importante— de la educación que han de recibir. En este especial contenido, más que en cualquier otro, se educa con el ejemplo, es decir, con el comportamiento que los hijos observan en sus padres. Si los padres saben escuchar, es muy probable que los hijos lo aprendan con cierta facilidad. Para muy poco serviría conocer estrategias y procedimientos para enseñar a escuchar —por muy sofisticados que fuesen—, si luego en la vida cotidiana los padres no encarnasen lo que enseñan.

Los niños aprenden a escuchar si a ellos se les escucha, si se sienten escuchados por sus padres. Por medio de este aprendizaje de la experiencia es como el niño interioriza mejor lo que se le enseña. Cuando la educación se encarna como una experiencia más del propio vivir, lo que se aprende se incorpora con naturalidad — como un hábito de comportamiento— a la propia biografía.

A los niños, por lo general, les gusta escuchar. Tal vez por eso disfruten cuando sus padres o abuelos les cuentan cuentos, leyendas o esas viejas historias familiares en las que descubren ciertas referencias acerca de su propio origen. Cuanto más atractivo,

sorpresivo y aventurado sea el relato, tanto más hace disfrutar al niño y más atento está a lo que se le cuenta. Conviene que el narrador se esfuerce por conferir a su relato cierto suspense, de manera que no se fatigue la atención infantil.

Escuchar un relato conlleva activar la imaginación, codificar la información que se recibe —de acuerdo a las propias características temperamentales y personales— y sacar las propias consecuencias. El niño acabará por identificarse con el protagonista de la aventura. Gracias a esa identificación comparte y revive en su intimidad las mismas penalidades y alegrías que el protagonista. Por este motivo, muchos de esos relatos e historias constituyen también una excelente trama para la educación de los sentimientos.

Es conveniente que el relato acabe bien, es decir, que triunfe el bien sobre el mal. De este modo, la misma narración se transforma en un excelente procedimiento de educación moral. El niño aprende a escuchar, al mismo tiempo que aprende algo todavía más importante: los valores, el triunfo del bien sobre el mal, el triunfo de la justicia sobre la opresión, el triunfo de la verdad sobre la mentira.

Son esos valores, precisamente, los que sirven de acicate para que no decaiga o se fatigue la atención cuando escucha. Si el niño pregunta algo acerca del relato, es aconsejable contestar sus preguntas. En el caso de que eso no fuera posible en ese momento, por lo problemático o complejo de la cuestión planteada, es mejor volver sobre ese asunto más adelante, una vez que el narrador se ha informado mejor acerca de ello. En cualquier caso, esa es una ocasión espléndida para hacerle pensar y enseñarle a razonar.

A través de la narración, el niño aprende el significado de nuevas palabras, el uso de los medios de expresión y el conocimiento de la lengua. El estilo narrativo empleado también deja su huella en quien escucha. La escucha está marcada por la articulación orgánica entre los elementos del relato (lo que significa que el niño aprende a no impacientarse, a dejar hablar para alcanzar el sentido último de lo que oye) y un cierto orden pautado de lo que es antes y de lo que viene después.

Por medio de estos relatos se desarrolla la capacidad de escuchar simultáneamente que mejoran las destrezas para la observación y la coherencia del discurso. Los sucesos contados, además de constituir un aumento de la información de que el niño dispone, amplían su horizonte imaginativo, suscitan su afición por la lectura, desarrollan su espíritu crítico, mejoran su capacidad de razonar y, sobre todo, contribuyen a la formación de su conciencia moral.

A un niño se le conoce también observando sus reacciones y comportamientos a lo largo de las espontáneas oscilaciones a las que está sometido cualquier relato. Si es muy sentimental, se entristecerá ante las desgracias que sufren los personajes que desfilan en la narración, y se alegrará con sus triunfos y alegrías.

Si es nervioso, cerrará los ojos o se asomará el temor a su rostro cuando oye describir una situación de peligro para el protagonista de la historia.

Si tiene buen corazón, deseará que el protagonista sea generoso con sus enemigos. Si, por el contrario, es justiciero le costará más olvidar las afrentas que éste sufrió y no se satisfará con un triunfo más o menos ecuánime.

La escucha de relatos, cuando se siguen de comentarios o de un cierto debate, proporciona un marco espléndido para la educación en el respeto a las opiniones ajenas, por muy encontradas que sean respecto de las propias.

La pequeña discusión que sigue al relato es, en muchas ocasiones, tan importante o más que el mismo relato, para la educación en la capacidad de escuchar. Es en ese mismo contexto donde el niño ha de aprender a escuchar lo que dicen sus hermanos y compañeros, a pesar de que se muestre impaciente por manifestar sus propias opiniones.

Ha de aprender a respetar los turnos de intervención de sus compañeros, escuchando sus opiniones sin interrumpirles. Si aprende a controlarse en el momento de manifestar sus opiniones personales es muy probable que aprenda a escuchar.

Si cuando expone su opinión, respeta las pausas necesarias, modera el volumen y ritmo de su voz, y contesta de forma razonable a las objeciones que otros le hagan, no sólo habrá aprendido a escuchar sino también a expresar y controlar sus propios sentimientos —por el momento demasiado impetuosos y alejados de todo control— y a razonar, que es aún mucho más difícil.

Conviene que en esos coloquios el narrador actúe como moderador. Moderar no consiste en sólo distribuir el turno de intervenciones y controlar el tiempo de exposición. El moderador puede y debe intervenir haciendo preguntas a los interesados, animando el coloquio, incorporando razones adicionales a los argumentos que se han esgrimido, proponiendo algunas objeciones, matizando por qué una palabra expresa mejor que otra un determinado sentimiento, y reflexionando él mismo en voz alta acerca de lo que no tiene claro. Esta última actividad enseña al niño a pensar.

Pero el moderador no ha de controlar en exceso el debate, de manera que deje la conversación en manos de la espontaneidad y naturalidad de quienes en ella intervienen.

De esta forma, quien aprende a escuchar aprende al mismo tiempo a hablar. No hay escucha sin habla, como tampoco hay habla sin escucha. Lo uno y lo otro van asociados y se imbrican en un solo tejido: el diálogo y la conversación respetuosa.

Hay otros muchos procedimientos y estrategias para enseñar a los hijos y/o alumnos a escuchar. Por sólo citar algunas —sobre las que el lector puede reflexionar y diseñar sus propios programas— cabe mencionar las siguientes: relacionar la historia que han escuchado con sus propias vidas; hacer sugerencias acerca de cómo habrían ellos finalizado el cuento o cómo lo prolongarían; dar razón de lo que más y de lo que menos les ha gustado; reflexionar acerca de las intenciones del autor y de qué se propuso con esa narración,

Los padres y maestros pueden prolongar estas sesiones preguntando acerca del significado de algunas de las nuevas palabras que surgieron en el relato y explicando su uso correcto o estimulándoles a que compongan o narren con las nuevas palabras aprendidas su propio cuento. Si la afición prende, es posible pautar esas sesiones en una especie de club de debates.

En cualquier caso, hay dos principios que deberían tenerse en cuenta al enseñar a escuchar: en primer lugar, el del respeto al otro —no importa cuáles sean sus ideas, distinguiendo entre la persona y lo pensado por ella— y el de hacerse respetar a sí mismo por los demás. La persona que dirige la sesión no ha de ceder en este punto, corrigiendo con suavidad y prontitud, cuantas veces sean necesarias, a quien omite o conculque el deber del respeto.

Y, en segundo lugar, el de gratificar y afirmar a cada niño en lo que de positivo tenga su exposición. Ha de tratarse, ante todo, de una actividad que consista en aprender disfrutando. Pero no se alcanzará ese fin si quien enseña no disfruta enseñando. El hecho de que todos disfruten, además de aprender, es un excelente indicador de que se está alcanzando la meta de enseñar a escuchar.

Para comprender a los hijos adolescentes

Sin duda alguna, es difícil para los padres comunicarse con sus hijos adolescentes. Cuando en la terapia hablamos independientemente con cada uno de ellos, el resultado es que ambos suelen coincidir en la misma opinión: la incomprensión.

Según lo que afirman muchos de ellos, ni el adolescente comprende a su padre, ni el padre comprende a su hijo adolescente. Lo que demuestra que apenas si hay comunicación entre ellos.

Se podría ayudar a una mayor comprensión entre ellos, si los padres fueran conscientes o tuvieran más en cuenta lo que realmente les importa a sus hijos adolescentes.

Los adolescentes tienen voraces deseos respecto de sus familiares, deseos que muy rara vez comunican y casi nunca satisfacen. Este hecho es causa de muchas de las turbulencias que se originan en la personalidad del adolescente.

Entre los deseos familiares más vehementes que barbotan en la intimidad adolescente se encuentran los siguientes:

1. El deseo de *ser afirmados por sus padres*, como las personas valiosas que son. A pesar de un cierto espíritu fanfarrón y retador, en el adolescente es muy frecuente la inseguridad respecto de sí mismo. Muchos de ellos se estiman muy por debajo de lo que realmente valen. Precisamente por eso tienen necesidad de ser afirmados por las personas que ellos tienen en alta consideración. Los padres —a pesar de tantas críticas y conjeturas como reciben— continúan siendo personas relevantes respecto de sus hijos adolescentes. De hecho, el adolescente admira a su padre, aunque es probable que en público no lo reconozca. El adolescente se siente afirmado por su familia cuando reconocen que hace muy bien o bien algunas cosas; que es responsable en lo que le encargan; y que tiene muchas más cualidades positivas que negativas. Por el contrario, aumenta su inseguridad cuando escucha a sus padres expresiones como las que siguen: ‘no sé qué va a ser de este hijo el día que falten sus padres, pues no sirve para nada’; ‘a su edad, a mí me daría vergüenza hacer lo que ella hace’; ‘nunca se puede contar con ella para nada; tener hijos para esto...’ Estos graves errores dañan la verdad, lastiman a los adolescentes y son el origen de muchos conflictos familiares y personales.
2. El deseo de *ser escuchados y que sus opiniones sean respetadas y tenidas en cuenta*. Los adolescentes también son humanos y, naturalmente, necesitan ser escuchados. Si no se les deja hablar o siempre se les oye con prisa, es casi imposible que se sientan escuchados. Si observamos cómo son sus conversaciones con sus amigos íntimos, aprenderemos de una vez la necesidad de dedicarles el tiempo que precisan para sentirse escuchados. Para escucharles tienen que ser ellos los que hablen, al menos durante el 70% del tiempo que dura la conversación. Se les escucha cuando se les pide que den su opinión. Bastaría con que un padre dijese a su hijo: ‘quiero que te informes y me aconsejes —tú que sabes más de eso— sobre las ventajas e inconvenientes de las marcas y modelos de coches, pues mi coche está viejo y tengo que cambiarlo por otro’, o que la madre pidiese opinión a su hija acerca de ‘qué vestido, en mi caso, te comprarías tú para ir a la boda que nos han invitado’. Por el contrario, aumenta su desconfianza e incomprensión cuando escuchan a sus padres expresiones como las que siguen: ‘nadie sabe lo que piensa, porque como no habla...’; ‘sólo habla cuando necesita dinero; para pedir dinero sí que

tiene la lengua suelta'; 'no tengo ningún interés en lo que estás diciendo. Así es que ahora no te pienso escuchar... ¡Cállate!'

3. El deseo de *no defraudar a sus padres y hacer que se sientan orgullosos de ellos*. Aunque no se lo hayan propuesto de una forma explícita, a los adolescentes les mueve el deseo de quedar bien ante sus padres y, por eso, les preocupa cómo les ven sus padres. En el fondo, quisieran ser mejor de lo que son —también por dar esa alegría a sus padres—, aunque luego no lo reconozcan o prefieran mostrarse como seres huraños, rebeldes y hostiles. Están persuadidos, pues, de que es mucho lo que sus padres esperan de ellos, a pesar de los pesares. Esto significa que, en alguna forma, están en la convicción de que sus padres han puesto sus esperanzas en ellos. Y, claro está, no quisieran defraudarlos. Es como un resto atávico de ese orgullo de casta, que se trasmite a través de la sangre, o quizás también como un cierto temor a que su familia pueda socialmente hacer el ridículo. Los padres comprenderían mejor a sus hijos adolescentes si, partiendo de este hecho de la experiencia, les manifestaran en qué cosas no les han defraudado o qué comportamientos les ha hecho sentirse orgullosos de ser sus padres. Cualquier celebración académica puede ser una excelente ocasión para dar muestras de este orgullo de padres. Basta con que presenten a su hija a unos amigos y comenten por lo bajo 'ésta es la que más alegrías me ha dado' o 'en el tesón y la alegría de este hijo sí que podemos reconocer a nuestros antepasados'. Por el contrario, se sienten defraudados de la saga familiar y muy poca cosa —la *oveja negra* de la familia—, cuando escuchan a sus padres expresiones como las que siguen: 'no sé a quién habrá salido esta hija mía; no ha sacado nada de lo bueno de su padre ni de mí'; 'me ha dado tantos disgustos este hijo mío, que otro como él no sería capaz de soportarlo'.
4. El deseo de *que les apoyen y confíen en ellos*. No hay que confundir el apoyo con el esfuerzo que supone el sostenimiento económico y la formación de los hijos. Los adolescentes se sienten apoyados cuando sus padres apoyan sus proyectos, ilusiones e iniciativas. Cuanto más se apoyen sus padres en ellos tanto más se sentirán apoyados; cuanto mayor libertad les den tanto más intensa será la percepción adolescente de que los padres confían en ellos. Es preciso que, en este sentido, escuchen a sus padres algunos comentarios positivos como los que siguen: 'estaba seguro de que podíamos confiar en ti'; 'me has demostrado más de una vez lo responsable que eres; así es que cuenta con mi apoyo para marcharte el próximo curso a estudiar en el extranjero, como es tu deseo'. Por el contrario, desconfían de sus padres y, probablemente, se sienten ajenos a la familia cuando les escuchan expresiones como las que siguen: 'después de lo que me has hecho, jamás confiaré en ti'; 'sobre esta cuestión he dicho que no hay más que hablar. Cuando me demuestres que puedo confiar en ti, entonces volveremos a hablar.'
5. El deseo de *ser comprendido y querido*. No hay que confundir la comprensión de una persona —el hacerse cargo de lo que experimenta o le sucede— con el hecho de estar completamente de acuerdo con su modo

de reaccionar. El adolescente, sin duda alguna, debería ser mejor comprendido por sus padres. Pero esto no significa que sus padres aplaudan cada uno de sus comportamientos. Estaría bien que los padres le hiciesen notar esta distinción, sirviéndose de ejemplos de la vida cotidiana. Tampoco hay que confundir el querer con su expresión y manifestaciones. Se puede querer mucho a un hijo y tal vez no haberle expresado nunca ese querer, de forma explícita. Es importante, especialmente en la familia, hablar de los sentimientos. Los adolescentes se sentirían mejor comprendidos y más queridos si sus padres le dijese, por ejemplo, ‘me cuesta mucho decirte lo que te voy a decir. Mira hijo, te quiero tanto que todo lo que hago por ti me parece insuficiente. Me gustaría decirte lo mucho que te quiero. Pero, no me sale, lo siento, es superior a mis fuerzas, no sé cómo hacerlo. Cuando me pongo tierno, tengo tal sensación de ridículo que me tengo que esconder. Pero aunque no sepa manifestarte mi afecto, no dudes nunca de que así es.’

Por el contrario, desconfían de sus padres y, probablemente, hasta se sientan preteridos y como extraños en su propia familia, cuando escuchan expresiones como las que siguen: ‘este hijo no se da cuenta de que nos está quitando la vida’; ‘no entiendo cómo su padre puede seguir sacrificándose por él’; ‘la rivalidad e incompreensión de esta hija es tan manifiesta que me hace dudar que realmente yo sea su madre.’

Para que profesores y padres se escuchen

Los padres son tan importantes como los profesores en el ámbito de la educación. Sin duda alguna, los alumnos o los hijos son un elemento desde luego indispensable, aunque a veces no el más relevante, en este proceso. Si entre padres y profesores hubiera una comunicación más estable, fluida y constante, sería mucho más fácil la educación de los alumnos en la escucha. Y, si entre ellos se escuchan —de acuerdo a lo que la escucha exige—, de seguro que disminuiría la lamentable y ascendente violencia en las aulas (cfr. Polaino-Lorente, 2007 y 2006).

Sin embargo, esa primera condición es la que casi nunca comparece, porque entre padres y profesores apenas si hay diálogo. Y, cuando lo hay, suele ser intermitente, lejano y centrado sólo en el rendimiento del hijo, sin ocuparse de la función imprescindible y no delegable que los padres tienen en este proceso.

Lo que el profesor conoce del alumno en el aula es casi siempre lo que el padre ignora por completo. Lo que el padre ha percibido en el contexto familiar y sabe de su hijo es, justamente, lo que el profesor desconoce de su alumno.

Un alumno puede comportarse como si adoptara una *triple personalidad*: la que emerge en el contexto de los amigos y la pandilla de referencia y pertenencia; la que se suscita en el contexto de las relaciones familiares; y la que se explicita en el aula en contacto con sus profesores y compañeros.

Sin duda alguna, es una sola e idéntica persona y, sin embargo, su comportamiento se manifiesta de forma diversa en los distintos contextos. Es preciso integrar y reducir a la unidad los diversos comportamientos de cada alumno en los distintos escenarios, a fin de dar mayor coherencia a su vida, de enseñarles a ser auténticos.

Para eso resulta imprescindible que padres y profesores se encuentren, dialoguen, intercambien las oportunas informaciones y acuerden un plan a seguir, de forma que potencien entre ellos sus respectivas acciones.

Conviene no olvidar que el deber y derecho de educar pertenece sólo a los padres. Cualquier profesor actúa en representación de los padres y como la figura en la que éstos han delegado para el proceso de enseñanza-aprendizaje de su hijo.

Esto exige un mayor contacto entre padres y profesores, y un mayor conocimiento por parte de los primeros de los contenidos de los programas de educación en los que participan sus hijos.

Un ejemplo paradigmático de ello es lo que sucedió en mayo de 2005 en los colegios públicos del estado de Maryland. La Asociación de Padres por un Currículo Responsable consiguió suspender judicialmente la puesta en marcha de un programa de educación sexual, por estar en desacuerdo con las convicciones de los padres.

La superintendente Nancy S. Grasmick (*Washington Post*, 5-01-2006) dio a conocer las decisiones que se pondrán en práctica con el fin de otorgar un peso mayor a los padres en la escuela. Entre las diversas medidas adoptadas se encuentran las siguientes: crear un Comité Permanente de Padres, de carácter consultivo, que ayude a formular las líneas maestras de la política educativa del Estado; nombrar en cada centro a dos profesionales de la enseñanza que se dediquen a tiempo completo a las relaciones con las familias; y financiar cursos de formación sobre la participación de la familia en la tarea educativa.

“Es el momento oportuno —declaró Grasmick— para que en Maryland y en el resto del país, se empiece a ver la colaboración con los padres como un elemento esencial del sistema, y no simplemente como un añadido”. Hasta aquí el diseño de las importantes opciones que se han tomado. Ahora es preciso que los padres dispongan del tiempo necesario para escuchar y ser escuchados, pues de lo contrario para muy poco habrán servido las medidas tomadas.

Escuchar al narrador de historias

Escuchar no es fácil. Escuchar no depende sólo de quien escucha sino también —y mucho, en ocasiones— de quienes hablan. Hay personas que cuando hablan se expresan con tal oscuridad que hacen difícil lo sencillo. Por el contrario, hay personas cuyo discurso es tan vital y atractivo que se diría que sus oyentes se transportan en él o son transportados por él y conducidos a la fuente íntima de quien habla para saciar en ese hontanar su hambre de verdad, su sed de conocimientos.

Hablar del tema que fuere supone implicar vitalidad en lo que se dice, revivir el contenido de lo que se cuenta, implicarse y revivirse en él hasta vitalizarlo y hacerlo presente, como si estuviese ocurriendo por primera vez. Narrar, entonces, es volver a hacer presente, en un escenario distinto, exactamente aquello que aconteció no se sabe cuándo, en el tiempo ya ido.

La subjetividad del hablante es arrastrada y queda como prendida en cada una de las palabras que pronuncia. Esto es lo que da autenticidad al discurso: el hecho de implicarse y re-vivir lo vivido.

Acaso por eso lo que se cuenta no pertenece, propiamente hablando, al género de la narración sino de la *historia vital*. Si el narrador vuelve a re-vivir lo contado, entonces aquello no es un hecho frío y gélido ni un dato abstracto, sino que es la singularidad de su vida que en ese preciso momento vuelve a hacerse biografía y psichistoria.

Tan es así que muy probablemente en otra ocasión y otro contexto podría traer a colación y revivir de nuevo lo que en este preciso momento está contando. Si en esta última ocasión lo narrado se independiza de su biografía, si su contenido no arrastra tras de sí ninguna vivencia, entonces sí que puede hablarse de narración propiamente dicha.

En esta última circunstancia, el público puede también ser transportado por lo que se cuenta, sólo que es muy probable que el compromiso empático entre el narrador y quienes escuchan sea menos intenso y más epidérmico.

Contar historias es algo tan sencillo como hablar de sí mismo, asignatura en la que casi todos los hablantes suelen ser especialistas. Contar historias es absorber la atención de quienes escuchan hasta el extremo de embeberse y zambullirse en cada una de las palabras emitidas por el narrador, viviendo el relato como un hecho biográfico propio.

Escuchar es adoptar espontáneamente esa actitud de quien se instala en un espacio común, adensado y poblado por el asombro de lo que es ignoto y aventurado. Escuchar es también encontrar ese espacio común entre el narrador y los que escuchan, de manera que, la co-participación en lo dicho, una a unos y otros sin apenas distinción alguna.

La experiencia de escuchar, por eso, se acerca tanto al misterio. Acoger, dejarse penetrar por cada palabra y abrazarse con todas las fuerzas a su significado no deja de ser un don o regalo tanto para quien habla como para quienes escuchan.

Cuando esto sucede la vida del narrador se funde con la vida de quienes le escuchan y se genera una unidad entre ellos como resultado de esa convergencia y coincidencia de unos y otros en un mismo y único discurso.

No se entiende, tal vez por esto, cómo se ha tratado de reducir la comunicación humana a un mero agregado de técnicas listas para ser devoradas en un curso intensivo de dudosa eficacia. Reducir a mera tecnología la capacidad de escuchar o —lo que es más difícil todavía— la capacidad de suscitar la escucha en otros, pudiera constituir una aberración desnaturalizadora de la comunicación humana.

¿Significa esto que no se puede aprender, que no se puede mejorar en los modos de expresión verbal? En absoluto. Lo que se pretende afirmar aquí es que las actitudes que se precisan para esta aproximación al otro —a través de la palabra y de la actitud de escucha—, en buena parte, son naturales y, en otro cierto sentido, pueden y deben ser mejoradas; pero en modo alguno, reducibles a mera tecnología.

La escucha y sus efectos terapéuticos

Escuchar es ver el mundo desde la misma perspectiva de quien habla, para contemplar —si fuera posible— el mismo horizonte desde el que emerge su punto de vista. Escuchar es suspender todo juicio —que independizado de lo que oye, se desentiende y toma otros derroteros— para dejarse prender en la malla del discurso del otro. Escuchar es tratar de ponerse en el lugar del otro, procurar vivir las vivencias del otro, hincar la propia vida del oyente en el corazón y el destino —cualquiera que éste sea— de quien habla.

Escuchar implica la apertura radical al otro y a lo que el otro afirma. Escucha quien entiende que no lo sabe todo, que puede aprender del otro, que tiene cierta disposición para el cambio, que está dispuesto a desandar el camino de lo que ya ha hecho y rectificar su rumbo, que no se considera perfecto aunque añore la perfección, que reconoce que puede haberse equivocado y, de acuerdo con ello, está dispuesto a pedir perdón.

Escuchar es situarse en la órbita de la libertad, abandonar de un modo definitivo la dulce y falsa seguridad de quienes suponen que se encuentran ya en la verdad. Escuchar es abandonarse y admitir una cierta duda relativa al propio y desconocido yo, a quién es uno mismo y la verdad de lo que se hace, se siente, se piensa y se dice.

Escuchar es renunciar al monopolio de la subjetividad y abrir las puertas de par en par para acoger la subjetividad del otro. Escuchar es un modo de com-penetrarse, de permitir que la subjetividad del otro penetre en la propia intimidad. Escuchar es el modo más humano para llegar a la auténtica comprensión del otro. Atender, compenetrarse y comprender son los hitos que se suceden, conforme a una secuencia natural, en el arte de escuchar.

Escuchar es acomodarse al tiempo del otro, vivir el tiempo que el otro vive. Esta experiencia es harto dificultosa por aquello de que cada persona vive su propia temporalidad. Por eso, escuchar es aprender a esperar; aprender a tener paciencia; hacerle hueco al otro en la propia intimidad a fin de dejarse empapar por su subjetividad, sus problemas y dificultades.

La paciencia es necesaria porque sin ella no es posible la escucha. Como tampoco es posible escuchar sin detener el propio curso del pensamiento, la memoria y la imaginación para someter, todo ello, a lo que al otro le pasa y nos dice.

Escuchar es advertir que estamos ante una persona irrepetible y que, además, en tanto que informante de sí misma se autoconstituye en primera autoridad, en el único protagonista de la difícil *materia* de narrar su propia vida.

De aquí que su punto de vista no sea tomado como una mera opinión —mejor o peor fundada— de cualquiera, sino la vivencia de quien es el único e insustituible testigo presencial de cuanto le acaece, de la experiencia con que se ha tejido eso que llamamos *su vida*.

Por eso, lo que nos diga no puede ser sustituido por ninguna otra fuente de información, aun cuando haya, dispongamos y requiramos de otras fuentes de información adicionales, que pueden resultar enriquecedoras para completar su discurso personal.

Aquí importa poco que la persona tenga o no *razón*, como importa todavía menos la *razón* de lo que el terapeuta pueda o no concluir acerca de lo que ha oído.

El terapeuta debiera saber embridar el caballo de sus propias intuiciones para no adelantarse a lo que todavía no le han contado y para no ir preparando, de forma anticipada, los consejos y recomendaciones que, más tarde —cuando llegue su momento, pero sólo entonces—, habrá de hacerle.

La *doma* de las disposiciones personales del terapeuta se consigue cuando se acoge al otro en la totalidad de su ser, soslayando cualquier posible etiquetado diagnóstico con tal de que éste no le cosifique, y aún cuando sea muy relevante para la terapia por la que se ha de optar.

Si el terapeuta procede de este modo, sus palabras surgirán con la espontaneidad de lo que es natural y su exigencia será, probablemente, aceptada por el paciente.

Lo propio de la psicoterapia es que haya una articulación connatural entre la palabra del paciente y la palabra del terapeuta, de manera que una es continuidad de la otra. Entre ambas se compone un único discurso que ilumina y penetra la oscuridad. Este diálogo es el que ayuda al paciente a transformarse o modificar sus problemas.

De ese diálogo depende la adherencia terapéutica: el hecho de que el paciente siga las recomendaciones y prescripciones del terapeuta. Asistimos así a la unión poderosa de dos voluntades —la del paciente y la del terapeuta—, que consideradas de forma aislada son impotentes para el cambio terapéutico.

De esta unión surge la fuerza para hallar la mejor solución posible, para orientar la travesía de la vida hacia su auténtico destino, para lograr que la fragilidad y el sufrimiento de esa vida adquieran el espesor, la densidad y fortaleza que encaminan a la felicidad. De una felicidad en la que —cada cual a su modo— participa tanto el paciente como el terapeuta, aunque ésta sea otra cuestión, que ahora no es el momento de abordar.

Comprender al otro es quizás la prueba más difícil para la convivencia humana, la prueba de fuego en que el amor resulta medido. Comprender significa renunciar a la propia opinión, dejar a un lado el personal punto de vista, adentrarse en la vida adelante del otro para —sin mancillarla con las conjeturas y laberintos de la propia racionalidad— contemplarla con asombro tal y como ella es.

Comprender es cargar con la subjetividad del otro, hacerse cargo de lo que al otro le pasa, echárselo sobre las propias espaldas y así llevar al otro y a su propio peso. Comprender es atisbar y adivinar lo que el otro no es capaz de manifestar, pero sí de sentir, pensar o querer.

Comprender es adelantarse a lo todavía no expresado por el otro y que, sin embargo, puede ser certeramente intuido e inferido de sus ademanes, de su mirada, de su rostro, en una palabra, de su inefable presencia.

Comprender al otro comporta un doble aprendizaje: lo que el otro nos enseña con su presencia, y lo que el otro nos enseña acerca de nosotros mismos y de nuestros errores personales.

Pero no habría escucha terapéutica si no hubiera atención. La atención del terapeuta es lo que distingue y diferencia el mero oír de la acción terapéutica.

La escucha terapéutica es actividad en servicio y a favor del otro. La escucha es tender un puente a sólo un objetivo singular: lo que el otro dice. La escucha terapéutica precisa del silencio, sobre todo del silencio interior. Durante la práctica de la psicoterapia, es preciso renunciar o impedir ese runruneo interior que a todos nos acompaña y que no es sino la consecuencia desabrida de un yo renuente, de unos restos del yo que se resisten a desvanecerse a fin de crear el necesario espacio para que el otro se cuele y haga presente en la propia subjetividad.

En la comunicación dolorosa —la que casi siempre acontece en el contexto de la psicoterapia— es preciso estrechar todavía más ese vínculo con quien nos habla de sus problemas y, hasta cierto punto, sentirlos como propios, encarnarlos, hacer que de otra forma se realicen también en la propia subjetividad del terapeuta.

Pero este *sentir-con* en ningún caso debiera neutralizar por completo al terapeuta. Si no se establece la necesaria distancia entre terapeuta y cliente, y el dolor del segundo neutraliza la necesaria independencia del primero, la terapia será estéril.

Pero si el terapeuta no *sintiera-con* su cliente, si hubiera en él acostumbamiento, rutina o frialdad profesional —la que se establece por una distancia empática mal entendida—, la psicoterapia sería igualmente ineficaz.

Es preciso, pues, compartir y *sentir-con* el cliente todo lo que el cliente nos cuenta. Pero sentirlo desde una prudente distancia: la distancia equidistante entre la cercanía necesaria para que sus sufrimientos nos afecten y duelan con su mismo dolor, y la suficiente lejanía para que el corazón no embote y sofoque el pensamiento, de manera que se alcance con fortuna la solución del problema.

No es fácil que el terapeuta y el paciente ocupen el lugar exacto que exigen las actitudes y la acción psicoterapéutica. Importa mucho, desde luego, que el paciente advierta que sus sufrimientos no sólo están hincados en él, que no sólo a él pertenecen, que en modo alguno él tiene el monopolio de su sufrimiento.

Es cierto que su sufrimiento es suyo —si no, ¿de quién iba a ser, cuando de un modo tan singular él lo experimenta?—, pero desde el momento que lo comunica y traslada al terapeuta, en cierto modo deja de ser sólo suyo. Su dolor se alivia porque se diluye, porque pesa menos, porque se comparte, porque se sobrelleva mejor, en una palabra, porque ya no está solo.

El hecho de que el terapeuta participe en su dolor pone de manifiesto al paciente que ha perdido el monopolio que tenía sobre ese sufrimiento. Es decir, que ese sufrimiento tiene ahora otros “dueños”, que propiamente ya no es exclusivamente suyo, sino que se ha transformado en un sufrimiento solidario y plural, que es mucho mejor atendible por él mismo, con la ayuda de quien con él lo comparte.

La acción de la psicoterapia exige tiempo, pero supera el tiempo. Con prisas no se puede hacer psicoterapia. Es necesario esperar y, en ocasiones, esperar más allá de lo que las impacientes expectativas nos imponen.

Hay que atender a lo que el otro nos dice o no nos dice —sus silencios— y todo ello con inmensa paciencia. Una paciencia que no es vana condescendencia ni apatía por parte del terapeuta, sino simple acomodo al ritmo que el otro tolera.

Aunque es tradicional en los especialistas de ciertas escuelas terapéuticas el hecho de ser inflexibles en lo que al tiempo se refiere —escrupulosa puntualidad en las citas y en la hora de finalizar las sesiones de terapia—, no obstante, el reloj que mide el tiempo cronológico no suele ser buen consejero en el arte de la terapia.

Sería inconcebible, por ejemplo, que el terapeuta consultase con su reloj cada cierto periodo de tiempo. Entre otras cosas, porque eso angustia al paciente.

La comunicación en la psicoterapia está presidida por el tiempo del otro y a él hay que someterse. Se trata de estar con el otro, de acompañarle, de escuchar cuanto nos dice, como si el tiempo no existiera y, sobre todo, sin estar pendientes de los resultados.

La persona importa más aquí que los resultados terapéuticos que se obtengan. La persona no ha de subordinarse a los resultados que en ella se obtengan. El tiempo terapéutico es ante todo una larga paciencia. Porque, como escribe von Balthasar, “la paciencia es el amor que se hace tiempo”.

A pesar de que la moderna y poderosa psicofarmacología haya revolucionado la asistencia, evolución y pronóstico de la mayoría de los trastornos psiquiátricos — hechos empíricos probados con una elocuencia y elegancia incontrovertible—, los fármacos no son todo.

Es preciso que además de la terapia farmacológica acontezca un encuentro humano y personal que quiete al hombre doliente y que añada un *no sé qué* a su dolor, por cuya virtud se alumbra un cierto sentido. Por eso, la psicoterapia será siempre necesaria, cualesquiera que fueren los prestigiosos avances psicofarmacológicos que nos depare el futuro.

Pero no todas las psicoterapias tienen idéntico alcance terapéutico. Su eficacia varía mucho de unas a otras opciones, métodos, escuelas y procedimientos.

A eso hay que añadir una cuestión clave, que no siempre se tiene en cuenta, la de las precisas indicaciones de cada una de ellas. De ordinario, los terapeutas optan por emplear —a veces, para todos los pacientes, con independencia del diagnóstico que tengan— el mismo procedimiento terapéutico, sea porque no conocen otros, sea porque se sienten más preparados procediendo según la escuela en que se formaron o sea porque se sienten mucho más seguros de sí mismos al emplear determinadas estrategias.

Hay, no obstante, otros factores que también están implicadas en el resultado final que de la psicoterapia se obtenga. Me refiero, claro está, a la personalidad del terapeuta. Es éste un factor sobre el que se ha escrito mucho, a pesar de ser todavía más lo que acerca de él se ignora.

Otros numerosos factores se refieren al paciente y a su escucha terapéutica. A ello habría que añadir:

- (1) El modo en que el paciente percibe su problema y se percibe a sí mismo.
- (2) El modo en que el paciente percibe al terapeuta y la forma en que éste se hace cargo de su problema.
- (3) La sintonía que se establece entre paciente y terapeuta.
- (4) Los etiquetados y rumores del entorno que acerca de la terapia y del terapeuta ha escuchado el paciente.
- (5) Las expectativas que ha fundado sobre ellos.
- (6) El modo en que se articulan sus respectivas personalidades para hacer frente a esos problemas.

En la actualidad, es apremiante la necesidad de alzar frente al poder destructivo del odio a sí mismo o al otro, la bonanza constructora de la comprensión y el perdón; frente a la acción disolvente del resentimiento, la función componedora del dulce olvido; frente a la extinción del propio respeto y dignidad, la abolición de la culpabilidad; frente al zarpazo lacerante de la indiferencia, el consuelo balsámico y benefactor del afecto.

Es preciso incrementar y robustecer la formidable capacidad que tienen los lazos de afecto para potenciar y vigorizar las actitudes de escucha y persuadir así al otro de que es menester que salga de su abatimiento y obre en consecuencia, a fin de merecer la dignidad y el respeto que se le han otorgado o/y que él mismo desea alcanzar.

En esto consiste la acción emblemática de la psicoterapia: en la función sanadora de experimentar la acogida de la palabra mediante la escucha del otro. Esta función sanadora en quien habla se torna madurativa en quien escucha. También al terapeuta le alcanza la palabra del paciente —y le hace madurar—, cuando le escucha con toda su atención.

Lo que el paciente dice o escribe, para que el terapeuta le escuche o lea, acaba por dolerle menos y aceptarlo mejor. El hecho de proferir es ya un regalo inconmensurable, por cuanto nos abre a la comunión con el otro. Hablar, comunicarse, abrir la intimidad ha demostrado ser una excelente forma de conjurar la soledad, el miedo y la angustia.

Esto pone de manifiesto que la palabra constituye —todavía hoy o acaso hoy más que antes— uno de los designios más altos de la acción humana, allí donde se acrece la dignidad de quien habla y quien escucha, adquiriendo una mayor densidad y espesor. Quede constancia aquí de la acción sanadora y madurativa de la palabra. Una palabra que, además de ser sanadora, puede contribuir a rehacer una biografía y a dar alcance a una vida lograda.

8. El silencio y la escucha

La relevancia de lo, en apariencia, irrelevante

El cambio de apenas una palabra, que parece irrelevante, puede transformar por completo el significado de lo que hemos entendido. En modo alguno son irrelevantes las palabras. ¡Cuántos conflictos y sufrimientos no se evitarían a la humanidad si cada hablante dijese la palabra exacta y rigurosa, aquella que expresa exactamente lo que se quiere decir!

Pero a las palabras no se les presta la atención que precisan. Algunos han tratado de minimizar su importancia, degradándolas a meras *parole, parole...* Otros, en cambio, han llegado a dar su vida por ellas.

Me impresionó especialmente un *grafitti* que decía: “¡Devolvednos las palabras puras, inocentes, no manoseadas ni manipuladas!” Esta reivindicación estudiantil que *decoraba* la espléndida fachada renacentista de una universidad europea, aquellos días de mayo del 68, me hizo pensar. En efecto, sin la palabra, las personas dejaríamos de ser quienes somos. Tampoco encontraremos la posibilidad de saber quiénes somos, si las palabras se tergiversan, retuercen, enmascaran o manipulan.

Una vez que las palabras se han vaciado de significado, la escucha se vuelve algo imposible y sin sentido, una acción estereotipada más, mecánica y anónima, completamente estéril.

¿Para qué seguir escuchando, si ya nada significa nada? ¿Para qué seguir escuchando, si cualquier palabra vale, porque nada significa o ha dejado de valer lo que propiamente significa? ¿Para qué seguir escuchando entonces si, como consecuencia de la manipulación del lenguaje, cada palabra oída nos aleja más del otro y de nosotros mismos, hasta adensar y macizar la propia confusión?

Es cierto que cada palabra significa siempre más de lo que parece. ¡Es tan vieja y, al mismo tiempo, tan nueva! Precisamente por esa larga historia que ha vivido, su *potencial semántico* es siempre innovador e inagotable.

Cada palabra se reúne con otras en la boca del hablante, según una misteriosa e inescrutable articulación, cuyo último sentido puede escapárseles tanto al oyente y como al hablante. No es infrecuente que la persona que escucha vuelva una y otra vez a degustar lo que ha oído, con el fin de una mejor aprehensión de su significado.

Se diría que para dilucidar su sentido, quienes escuchamos parafraseamos y metafraseamos lo oído para tratar de satisfacer la voracidad de lo que el otro ha querido decir. Una acción como ésta, ¿puede acaso juzgarse como irrelevante?

Nuestras leyes y relaciones sociales son inseparables de las palabras. La persona se implica a través de la palabra. Cada cultura es apenas una peculiar comunidad de palabras. Nuestra historia y nuestra misma biografía es el apretado resumen de los discursos internos y externos de cada uno de nosotros. La historia es siempre a la postre historia humana, historia de un significado. ¿Sería posible la belleza, el bien y la verdad, sin el *Logos* de la palabra? He aquí la pasmosa relevancia de las palabras.

Las palabras habitan nuestras ciudades, mas es en el seno de las palabras donde habita la intimidad y el ser de cada persona. El *animal de lenguaje* que, en opinión de los griegos, es la persona, precisa del lenguaje para ser ella misma. Pero de nada o muy poco serviría la palabra si no se articulara de forma orgánica y contribuyera a desvelar la

verdad. Si la palabra no hiciera relación alguna a la realidad, al mundo, a la verdad, las personas dejarían de ser lo que son.

La palabra exige y supone la confianza. Palabra y mundo, palabra e intimidad personal forman un plexo imprescindible, a través del cual nos apropiamos de lo real. Si no se confía en esta función traslaticia de las palabras, respecto de la verdad, la acción de escuchar se extinguiría.

Esa confianza básica y primordial en el significado de cada palabra es esencial para la escucha. A ella se añade la confianza —no menos importante— en la persona que la pronuncia.

Si desconfiamos de ella, si hay constancia de sus mentiras y efectos manipuladores, la escucha no comparecerá. Del mismo modo que tampoco comparecería la acción de hablar si quien habla no parte de un cierto crédito, de una relativa confianza en quien le escucha.

Tanto la acción de hablar como la de escuchar hunden sus raíces y se amparan en la confianza mutua entre los hablantes. Si ésta falta, el diálogo se aborta y no emerge a la vida. Ahora bien, esa confianza, ese fiarse del otro es una relación en que está implicada la responsabilidad. Se confía en quien puede *responder*.

La responsabilidad en que se acuna la confianza implica tanto la acción de *responder a* como la de *responder de*. Se confía en quien, implícita o explícitamente, acepta esa obligación de responder. Éste es el núcleo esencial de la escucha: la confianza en la responsabilidad del otro que transforma la acción de comunicarse en un acto moral.

Cuando las dudas sofocan y estrangulan esta confianza básica se incurre en el escepticismo. En el ámbito de las personas escépticas, la palabra ha sido degradada a la sombra de un sueño en cuyo contenido, lógicamente, nadie puede ya confiar. Esto significa que el mismo lenguaje se ha desnaturalizado, que ya no cumple con su función, que se ha transformado en un incomprensible lenguaje autista que, en lugar de comunicar y compartir, excluye y aísla.

A favor de la relevancia de la palabra y el lenguaje, son muchos los autores que se han pronunciado. El texto de Pablo Neruda (1974), que a continuación se transcribe, es sencillamente emblemático. (Quien esto escribe quiere dejar constancia aquí de su desacuerdo con ciertas opiniones, vertidas en este fragmento, sobre todo en lo relativo a algunas actitudes de los colonizadores).

“Todo lo que usted quiera, sí señor, pero son las palabras las que cantan, las que suben y bajan... Me prosterno ante ellas... Las amo, las adhiero, las persigo, las muerdo, las derrito... Amo tanto las palabras... Las inesperadas... Las que glotonamente se esperan, se escuchan, hasta que de pronto caen... Vocablos amados... Brillan como piedras de colores, saltan como platinados peces, son espuma, hilo, metal, rocío... Persigo algunas palabras... Son tan hermosas que las quiero poner todas en mi poema... Las agarro al vuelo, cuando van zumbando, y las atrapo, las limpio, las pelo, me preparo frente al plato, las siento cristalinas, vibrantes, ebúrneas, vegetales, aceitosas, como frutas, como algas, como ágatas, como aceitunas... Y entonces las revuelvo, las agito, me las bebo, me las zampo, las trituro, las emperejilo, las liberto... Las dejo como estalactitas en mi poema, como pedacitos de madera bruñida, como carbón, como restos de naufragio, regalos de la ola... Todo está en la palabra... Una idea entera se cambia porque una palabra se trasladó de sitio, o porque otra se sentó como una reinita adentro de una frase que no la esperaba y que le obedeció... Tienen sombra, transparencia, peso, plumas, pelos, tienen de todo lo que se les fue agregando de tanto rodar por el río, de tanto trasmigrar de patria, de tanto ser raíces... Son antiquísimas y recientísimas... Viven en el féretro escondido y en la flor apenas comenzada... Qué buen idioma el mío, qué buena lengua heredamos de los conquistadores torvos... Estos andaban a zancadas por las

tremendas cordilleras, por las Américas encrespadas, buscando patatas, butifarras, frijolitos, tabaco negro, oro, maíz, huevos fritos, con aquel apetito voraz que nunca más se ha visto en el mundo... Todo se lo tragaban, con religiones, pirámides, tribus, idolatrías iguales a las que ellos traían en sus grandes bolsas... Por donde pasaban quedaba arrasada la tierra... Pero a los bárbaros se les caían de las botas, de las barbas, de los yelmos, de las herraduras, como piedrecitas, las palabras luminosas que se quedaron aquí resplandecientes... el idioma. Salimos perdiendo... Salimos ganando... Se llevaron el oro y nos dejaron el oro... Se lo llevaron todo y nos dejaron todo... Nos dejaron las palabras”.

Hoy como ayer, todavía podemos tomar conciencia de la relevancia de la palabra. Pero, podemos optar también por su olvido. En todo caso, preciso es reconocer las nuevas dificultades que se presentan en ciertos sectores de la actual sociedad.

Elocuencia del silencio

En el epígrafe anterior se ha pasado revista a la relevancia de las palabras. Esta relevancia sería más escasa si no se contemplase desde otra dimensión que, en cierto modo, la complementa: el silencio.

En efecto, la palabra surge entre uno y otro silencio. De no haber silencio, no habría lugar para la palabra. Sólo habría ese espacio donde la escucha no es posible por estar poblado por la algarabía, el griterío, las ruidosas turbulencias de las voces deshumanizadas.

La sociedad actual está tan poblada de ruidos que tal vez esa sea una de las razones principales para que la escucha comparezca tan poco. Es preciso hacer aquí y ahora un breve elogio del silencio, de ese silencio creativo en el que se alumbró la palabra. El silencio no sólo es condición de posibilidad de la emergencia de la palabra y de la acción de escuchar sino que, como más adelante observaremos, él mismo debiera ser escuchado.

En efecto, el silencio que antecede a la palabra y nos prepara a la escucha se confunde con el respeto; el respeto que surge ante el misterio del mundo, la palabra y el ser propio y ajeno entre quienes se establece esa relación. También el silencio traslada, a su modo, muchos significados.

Se ha llegado a decir que ‘el mejor discurso es el que jamás ha sido proferido’. No es propio de la escucha el atenerse al mero parloteo. Porque también a través del silencio las personas se comunican y pueden adentrarse recíprocamente en el otro y compartir sus respectivas intimidades. El silencio que aquí se trata excede con mucho esa definición negativa que de él se ha dado como la *ausencia de ruidos o sonidos*.

Aquí se trata más bien del silencio interior; ése del que huye la compulsión a hablar, sin antes pensar lo que queremos comunicar. El silencio puede ser —y es— muy elocuente, cuando a él se atiende desde una actitud de apertura y disponibilidad a lo que está por acontecer.

El silencio tiene mucho que ver con la espera, las expectativas y la esperanza. Las meras expectativas limitan y restringen más el ámbito de la escucha que la espera y la esperanza. Se dispone de expectativas cuando se está en la certeza de lo que va a suceder. Las expectativas generan un silencio apenas contenido, tal vez porque se anticipa o vislumbra, con ciertas garantías, lo que a continuación sucederá.

En la espera, en cambio, lo esperado no se ha concretado todavía y respecto de ello la indeterminación es mucho más amplia. Donde esta indeterminación se ensancha e intensifica al máximo es en la esperanza.

La esperanza es la condición humana por antonomasia, una situación en la que sólo cabe la apertura del ser a la persona en quien se confía. La esperanza exige la entera disponibilidad para acoger lo que sobreviniere, en el *todavía-no* del futuro. Las expectativas, en cambio, hasta podrían predicarse —aunque en un modo diferente— de ciertos animales.

El silencio no es del todo completo en el ámbito de las expectativas y de la espera. La relativa anticipación de lo porvenir constituye ya un cierto sonido imaginativo que preludia y sostiene la incertidumbre futura. El silencio adquiere una mayor densidad en el ámbito de la esperanza, porque en este ámbito es precisamente donde la persona se encuentra con el misterio, cuyo acogimiento exige la diáfana apertura del propio ser.

El silencio es tanto más elocuente cuanto mayor sea la escucha humana, es decir, la negación de sí, el no andar ocupado con las emociones naturales, deseos, conflictos y pensamientos, o con los artificiales prejuicios, sesgos y estereotipias. El silencio propio de la esperanza exige el total abandono de sí, el olvido del yo y su sometimiento al misterio.

Es en estas circunstancias donde el silencio se torna más elocuente y mejor se le puede escuchar, porque también en ellas es donde la apertura de sí mismo es más radical. Lo que garantiza la elocuencia del silencio es, además de la ausencia de ruidos (exteriores), la extinción de los *ruidos interiores*; éstos que socavan la capacidad de escuchar como consecuencia de enmarañar la atención y apresarla en no se sabe qué enredos de la intimidad personal.

La esperanza y la escucha, que a ella sigue, pueden acontecer en presencia del otro. Tal vez porque es el silencio el que propiamente une. A la persona le es posible esa co-presencialidad silenciosa en que el mismo silencio escuchado se transforma en el vínculo que une —y no separa— a la otra persona.

Rilke (1968) describe magistralmente esta experiencia en *El testamento*, cuando afirma:

“...Ah!, Estábamos unidos para que el silencio pudiera permanecer entre nosotros”.

Ciertamente, el silencio —lo permanente entre ellos— puede hablarles, sin ruido de palabras y, no obstante, de forma elocuente. “El silencio —escribe Fernández Moratiel (2006)— no es ausencia de palabras sino sobre todo ausencia de ego. El silencio verdadero, puro, de calidad, es una vida sin ego, es pura libertad. (...) Al hablar del silencio se cae en un sinsentido. Del silencio no se puede hablar; no caben palabras. Dios mismo es el que menos habla. En una única Palabra lo dice todo.” Se confirman así las palabras de Agustín de Hipona cuando nos aconsejaba: “no salgas fuera, dentro de ti habita Dios”.

La aceptación silenciosa puede ser muda, pero no sorda

El silencio es un buen compañero de viaje en las travesías de las personas por el mundo. Pero el silencio es un bien al parecer escaso, sobre todo, si nos atenemos a lo que se oye en las grandes ciudades: un bullicio tan apresurado que, sin quererlo, nos hace volvernos impermeables a las insinuaciones del silencio.

Hay muchas personas a las que les sucede un fenómeno que no deja de ser curioso. Les basta con salir de la urbe azacana en que viven para que disminuya su estado de crispación, se esclarezca su pensamiento y se encuentren a sí mismas en su

corazón. Es como si el mero contacto con el silencio las hiciera volver a su prístina condición personal.

Ante la contemplación de un paisaje o de un amplio horizonte, lejano y límpido en su soledad, los conflictos y problemas que sofocaban su intimidad espontáneamente se desvanecen. Es como si *volvieran en sí*, aunque no saben cómo explicarlo.

En realidad, estas experiencias tienen mucho que ver con el misterio, con la escucha del misterio. Se está allí, sin más, y con eso parece ser suficiente. Importa poco que se profieran o no determinadas palabras —la mayoría de las personas enmudecen ante la contemplación del misterio—; lo que en definitiva parece importarles más es escucharlo, sentirse en un mundo en el que es posible escuchar el silencio.

Pero la escucha del silencio —ese que tal vez hace enmudecer a la persona—, dilata y confiere una nueva perspicacia y penetración a su vista. El ojo no oye, pero la vista sí que acoge el silencio. Acaso por eso, habría que afirmar que, a su manera, el ojo también oye. Es probable que las pupilas se dilaten con el silencio y perciban de una forma nueva el misterio que acompaña al silencio. De hecho, en esas situaciones, el hondón de la intimidad se desvela más cristalino y transparente que en el contexto del torbellino de voces y ruidos chirriantes, que caracterizan el bullicio de la gran ciudad.

¿No será que el silencio de la naturaleza y su misterio nos abren a un mundo nuevo?, ¿es posible que ese contacto nos acerque a nuestro propio origen?, ¿por qué, en ese contexto, a las personas les invade la paz y hasta son capaces de aceptarse mejor a sí mismas?, ¿puede tanto un contexto ecológico y natural, como para cambiar lo visto, la vista y el punto de vista?, ¿acaso pueden atribuirse estos cambios a la sinergia y solidaridad que se producen entre el espectador y el mundo observado, cuando ambos forman parte de ese mundo natural que les es propio?

Sin duda alguna, el contacto con la naturaleza estimula a las personas, pero no sólo a mirar hacia fuera sino a proyectarse en lo que observan, a verse ellas mismas, a mirar *hacia dentro* cuando, en apariencia, están apenas mirando *hacia fuera*.

El *interior* y el *exterior* son dos realidades de hecho distinguibles, pero ambas convergen, se concitan y aúnan en una sola: la intimidad personal de quien las contempla. Es posible que esa explícita referencia a los orígenes del ser —a que conduce la contemplación de la naturaleza— desvele parcialmente en cada persona el Ser que está en su origen. He aquí el verdadero misterio que subyace a estas experiencias (cfr. Polaino-Lorente, 1999).

Ante el misterio es comprensible que las personas enmudezcan, pero no que dejen de oír el silencio que las interpela y, todavía menos, que *hagan oídos sordos* a su apelante llamada.

Juan Pablo II (2004) se refirió a estas experiencias cuando contemplaba el espectacular y majestuoso paisaje de los bosques y cumbres alpinas: “Las numerosas oportunidades de relación y de información que ofrece la sociedad moderna —afirmó— corren el riesgo en ocasiones de quitar espacio al recogimiento, hasta hacer que las personas sean incapaces de reflexionar y rezar. En realidad —reconoció—, sólo en el silencio el hombre logra escuchar en lo íntimo de la conciencia la voz de Dios, que verdaderamente le hace libre”.

Ciertamente, ante el misterio la persona puede y, a veces, hasta debe enmudecer. Lo que no es posible es que deje de escuchar la voz que le interpela desde su intimidad. La aceptación silenciosa puede ser muda, pero no sorda.

Aprender a escuchar el silencio

Hay niños que se angustian o aburren cuando se les expone al silencio. Se diría que están tan acostumbrados al ruido que cuando no lo perciben lo fabrican. Si no pueden generarlo se fugan a través de la actividad. La cuestión es escapar al silencio que no comprenden y, tal vez por eso, se les hace insoportable.

Recuerdo una excursión con pequeños de 9 a 11 años, en que traté de animarles a escuchar el silencio. Muchos de ellos protestaban y se enojaban porque no oían nada; algunos abandonaron aburridos y desanimados; sólo unos pocos, en cambio, se concentraron en escuchar y pedían a sus compañeros que guardaran silencio.

Luego, estando todos reunidos, pedí a los que se habían tomado en serio la tarea de escuchar el silencio que compartieran con todos lo que habían oído, qué habían experimentado y en qué habían pensado. El experimento resultó aleccionador para todos.

De acuerdo con las peticiones que siguieron al relato, al atardecer de ese mismo día, repetimos el experimento. Y fuera porque en verdad lo habían percibido o por quedar bien ante sus compañeros o acaso por no diferenciarse de los que sí disponían de la capacidad de escucharlo, el hecho es que todos habían experimentado algo que describieron y compartieron con el grupo. Algo que, sin duda alguna, a todos nos enriqueció.

El profesor puede enseñar al niño a escuchar el silencio. El ámbito más apropiado para este objetivo es el contacto con la naturaleza. Una sencilla excursión y el alumno aprenderá a escuchar —no sin asombro— el murmullo de la fuente cantarina, el quejido callado de los árboles cuando el viento mece sus copas, el leve susurro de las abejas que de flor en flor liban su polen y, tal vez, aunque procedente de más lejos, el sordo clamor farandulero de las voces humanas que, en esas circunstancias, son audibles pero no inteligibles.

De vez en vez, en medio de esta dilatada escena sonora, todo sonido se rompe e interrumpe para dejar paso al silencio. Un silencio liviano y transparente que se deja escuchar y es sólo perceptible por quienes disponen de la capacidad de acogerlo. Poco importa cuál sea su duración, el silencio busca adentrarse en el alma de quien lo acoge para anidar allí, aunque sea tan levemente.

Hay contrastes que a veces intensifican y amplían la escucha del silencio. Es el caso del envolvente y penetrante sonido que, allá en la invisible lejanía, produce el límpido golpe de una esquila en el cencerro solitario de algún animal perdido. Un sonido éste que, sin dejar ver su origen, suena de forma nostálgica y nos transporta a tomar conciencia de nuestro desvalimiento, soledad y pequeñez.

El silencio es el contraste que amplifica el sonido de la esquila, a cuyo través el mismo silencio se hace presente a la propia conciencia. Esta experiencia suele acontecer como algo inoportuno, súbito e inesperado, algo que rasga la amplitud de la azulada bóveda y del diáfano horizonte que se contempla.

El silencio acompaña; el sonido quiebra esa compañía y la sustituye por otra que, a su modo, también acompaña. Es probable que ese cambio o sustitución de una compañía por otra desvele en quien la oye su propia soledad.

Si el niño aprende a escuchar el silencio, mejorará también su capacidad de escuchar la voz de su interioridad y la de los otros. No resulta muy aventurado afirmar que a quien aprende a escuchar el silencio suele costarle menos hablar de sí mismo y abrir y compartir su intimidad con los demás.

Un profesor avezado en esto de la escucha infantil me contaba lo que una vez le sucedió con un alumno. Lo observaba un poco más inquieto que de costumbre, como también más retraído y solitario. Así es que se hizo el encontradizo con él y, apelando a la amistad que los unía, le espetó que seguramente le estaba pasando algo de lo que le costaba hablar, por lo que entendía que su silencio era sólo fingido. ‘Es posible —

añadió— que te estés escuchando demasiado a ti mismo. Pero así no se resuelven los problemas. Resolverás lo que te preocupa cuando otra persona te escuche y sea capaz de compartirlo contigo’.

A lo que su pequeño amigo le confió: ‘Parece como si me hubieras adivinado lo que estaba pensando. Me alegra que me saques este tema, aunque me cuesta hablar de ello. En realidad, no sabía a quién contárselo a pesar de que alguna vez se me pasó por la cabeza buscarte y contártelo’. Y enseguida el diálogo entre ellos brotó caudaloso y veraz. Sin duda alguna, el profesor que esto me contó es una persona que sabe escuchar.

La educación en los sentimientos y las preguntas de los niños

Se ha dicho que la principal función del filósofo es la de hacer y hacerse preguntas: un modo de expresar su asombro ante la realidad. Los profesores harían bien en imitar en esto a los filósofos. Preguntar a un niño es conducirlo con suavidad a que se implique en un diálogo con la realidad.

Preguntar supone implicar, interpelar al otro sobre una cuestión en la que tal vez no había reparado. Con la pregunta se le ayuda a observar y reflexionar. Preguntar o preguntarse es la puerta que conduce al recóndito lugar donde surge el pensamiento.

Es posible que al preguntar se introduzcan palabras que están ausentes en el vocabulario infantil; palabras cuyo significado el niño necesita aprender para poder contestar. De este modo, las nuevas palabras escuchadas se aprenden con facilidad — como exigencia del lenguaje funcional— al integrarlas en la contestación que el niño da al profesor.

Los profesores se quejan, en ocasiones, de no saber cómo enseñar a pensar a sus alumnos. Es como si no se dieran cuenta de que la recepción de una pregunta por el alumno es lo que en él pone en marcha la acción de pensar. Cuestionar es tanto como estimular a pensar.

Los niños también suelen preguntar. Sus preguntas casi siempre están sedientas de verdad. Por eso, en lo posible, han de ser atendidas por el profesor, sin menospreciarlas o declararlas irrelevantes. Es preciso, pues, que se los escuche con toda atención.

Los niños suelen ser excelentes escuchadores; basta con que les motive el contenido de lo que se les cuenta. Es preciso saber contarles un hecho, por insignificante que sea. El discurso de quienes narran no ha de ser monótono sino que ha de compadecerse con el contenido del relato y acomodarse a la mentalidad de quienes los escuchan.

Conviene marcar enfáticamente las palabras que sean necesarias para transmitirles mejor los sentimientos experimentados por el protagonista del relato; hacer las pausas (los silencios) que convenga a fin de crearles ciertas expectativas respecto de lo que seguirá a continuación; procurar un cierto suspense en la continuidad de la narración para atraer y retener su atención.

Una leve interrupción en la narración —justamente allí donde se rompe la trama o se abre a otras nuevas posibilidades— suscita en quien escucha la mejora de la atención y un mayor compromiso de su imaginación.

El ritmo del relato ha de acompañarse con el significado que se desea transmitir. Puede ser conveniente que el narrador imite las voces de las personas que intervienen en su relato. Más aún: que ponga en boca de ellas las preguntas que tal vez los niños que escuchan se harían a ellos mismos, cuando no saben a qué atenerse, así como sus diversas respuestas. Toda narración debiera estar salpicada de silencios.

El volumen de la voz ha de atemperar el contenido del relato: ni demasiado bajo y monótono ni demasiado sometido a altibajos que tienen más que ver con el cansancio y el estado de ánimo del narrador que con el contenido del relato.

Hacerles preguntas sobre la causa de los sentimientos experimentados por el protagonista del relato contribuye a educarles en las emociones. Cuando el niño responde está creciendo en la capacidad para ponerse en el lugar del otro, a la vez que mejora la expresión de sus emociones y aprende a pensar acerca de ellas.

La expresión de emociones mejora cuando el niño dispone o aprende las palabras necesarias para manifestar los sentimientos que experimenta. Nada tan fácil para ampliar el vocabulario de un niño como tratar de exponer y compartir con los otros lo que siente, piensa o experimenta.

Si los niños aprenden a amar las palabras, crecerá en ellos de forma espontánea el gusto por la lectura. Cuanto más lean tanto más se ampliará su vocabulario y mejorará su capacidad de expresión oral y escrita.

Es muy conveniente que cada alumno participe en la discusión final y aprenda a respetar a quienes no piensan como él (silencio). Para esto resulta imprescindible que guarde su turno (silencio), de manera que no interrumpa —porque no escucha— a los compañeros que están hablando. Pero de nada serviría hacerle preguntas, si cuando contesta no se le escucha como es debido.

El silencio en la pareja

Acabamos de observar la relevancia de aprender a escuchar el silencio. Se ha puesto un especial énfasis, líneas atrás, en el modo de acogerlo y se ha hecho un rotundo elogio. Sin embargo, no todo silencio debiera ser elogiado. Es preciso reconocer que también hay otras clases de silencios devastadores: los *silencios que matan*.

En las líneas que siguen se describen algunas de esas situaciones —cada vez más frecuentes, por otra parte— en las que el silencio desune, rasga, rompe y acaba por disolver y extinguir lo que une a las personas a través del diálogo y la comunicación.

En las relaciones conyugales es probablemente donde la comunicación tiene una mayor significación e importancia. También en ellas es donde el diálogo está más expuesto y aparece erizado de dolorosas dificultades. De hecho, la queja de la *incomunicación* es la más común en la mayoría de las parejas que tienen conflictos y acuden a la terapia familiar. En anteriores publicaciones, el autor de estas líneas ya se ha ocupado de ello (cfr. Polaino-Lorente, 2002, 2000 y 1999). A ellas se remite al lector interesado por estas cuestiones.

Las mujeres en este punto suelen quejarse mucho más que los hombres. En ellas hay un reproche muy generalizado: ‘es que mi marido —se quejan— no me presta atención alguna, y cuando trato de hablar con él ni siquiera me escucha’.

Por el contrario, cuando las palabras adquieren su más denso palpito de significado, todo marcha o parece marchar bien en la vida de la pareja. Pero con harta frecuencia a esas palabras suceden otras. Estas últimas son palabras desleídas y de tan delgado significado que nada cuentan. Meros sonidos guturales que no significan nada como tampoco ellas dicen nada. O, por mejor decir, ni siquiera dicen, porque ni se articulan, ni son, y apenas si vibran en el aire. Su presencia preludia el comienzo de los dilatados y macizos silencios conyugales.

Ha hecho su aparición el silencio en la vida de la pareja: la boca muda de uno de los cónyuges que nada expresa a no ser el rictus amargo de un leve y rápido gesto.

El silencio es mucho más que la ausencia de la palabra. Como tal ausencia puede sobrevivir al paso del tiempo y prolongarse como las nieves perpetuas en las cumbres borrascosas. Pero el silencio entre los cónyuges suele ir todavía más lejos, hasta arrastrar la misma relación entre ellos hacia el vacío. El silencio conyugal es la *enfermedad mortal* del matrimonio, en el nuevo siglo que alborea.

“El fuego engendra el frío. No hay llama que no se apague, pero ¡Ay del momento en que se apaga! Y todavía peor, los momentos, días, meses y años interminables que siguen al instante inicial del apagón. Las pasiones dejan paso a la indiferencia. Y no hay pasiones que duren encrespadas más de cien años. Pero ¡ay del instante en que las pasiones nos abandonan! Y la vida toda pierde su color y su calor, el pulso de sangre y el latido de su crispante vitalidad. Todo lo que conocemos alguna vez empezó; pero nada de lo que conocemos sabemos cuándo ni cómo acabará, aunque sabemos que acabará” (Sándor Márai, 2005).

El cónyuge silente se desnaturaliza y deshumaniza. El cónyuge silente es un ser agostado en el que nada suena ni resuena —vasija rota y torpe, fatalmente quebrada y cegada a cualquier eco—, ni siquiera el más pequeño palpito de su vivir. El cónyuge silente es un fantasma, un cónyuge virtual, la sombra del sueño de un cónyuge virtual.

El silencio de la incomunicación es atroz porque niega cualquier expresión o manifestación de la persona. Ya no está el rostro en el rostro ni el ojo en el ojo. Sólo les quedan los independientes recuerdos que habitan en cada uno de ellos. Pero los recuerdos no tienen rostro ni ojos. Los recuerdos no se olvidan de ellos mismos, pero sí son incompatibles con asentar la blanda mirada en la hambrienta mirada que en su remanso acogía al otro, en el tiempo ya ido.

Por eso el recuerdo es demasiado olvidadizo de lo esencial: el contacto ocular, el ojo en el ojo. Lo que no olvida el recuerdo son los propios sentimientos, las escenas fugaces en sucesión irrefrenable, pero sin la frescura, tersura y densidad del aquí y ahora del instante. El *carpe diem!* se ha transformado en impasible indiferencia.

El silencio no se percibe pero, cuando es macizo, lo llena todo. El silencio es siempre respectivo de los temas propios de la intimidad. La comunicación conyugal, a pesar de todo, puede seguir un curso monótono y rutinario: es el lenguaje formal, normalizado, regulado y sólo referido a los asuntos domésticos. Cuantos más años de matrimonio menos lenguaje, menor densidad de la comunicación.

Este cáncer invade todo cuanto a su paso encuentra, lo desnaturaliza, primero, y después lo destruye. El silencio es la antítesis del encuentro, de la comunicación, de la donación entre hombre y mujer, de la aceptación de ese regalo, de ese reverberar del propio yo y tomar conciencia de sí en las pupilas del otro.

El silencio entre los cónyuges es la antesala de la muerte de una relación amorosa, la crónica fingida o simulada —pero siempre de algún modo anunciada— de una unión sin apenas pertenencia alguna, porque acaso ya no hay nada que los una.

Lo que no se comunica, no se comparte. Lo que no se comparte desune. Lo que desune distancia. Lo que distancia aleja. Lo que aleja se olvida y separa. Lo que se olvida y separa deja de pertenecer a la intimidad. Lo que no pertenece a la intimidad se enajena y extraña hasta resultar irreconocible.

No puede haber un *nosotros* sin un *tú* y un *yo* que estén unidos en una relación de co-pertenencia. Si las cosas del *tú* ya no pertenecen a la intimidad del *yo*, el *tú* se ha hecho un extraño para el *yo* y se transforma en alguien desconocido, además de ignorado e ignorante del otro.

El origen del silencio entre los cónyuges es tan diverso y complejo como el hondo misterio de la comunicación conyugal. Hay silencios herméticos que proceden de reprimir un comportamiento agresivo; hay silencios hirientes y despreciativos, con lo que

se ninguna al otro; hay silencios que son mera confesión de la debilidad agónica de quienes no saben, no quieren o no pueden hablar.

Hay silencios espesos y lentos, como sucede en la persona deprimida, que embrida las palabras y las sofoca antes de que eclosionen en los labios.

Hay silencios de asentimiento y conformidad, que dejan el testigo en los labios del único que habla para que tome la iniciativa que desea. Hay silencios agoreros que preludian la centelleante llegada de una atroz explosión. Hay silencios simulados e histriónicos, que se usan como una herramienta estratégica para manifestar a quién pertenece la última palabra en esa discusión.

Hay silencios lacerantes que dolorosamente atraviesan la intimidad de quien, estando presente, se le trata como si estuviera ausente. Hay silencios que se fingen sordera. Hay silencios lastimeros que están demandando la ayuda de quienes los padecen y no son capaces de pedirla. Hay silencios lacónicos, densos, plomizos y melancólicos que contagian su tristeza. Hay silencios estereotipados, mutistas y demasiado infantiles como para que alguien se preocupe con seriedad de ellos.

Pero todo silencio frustra a quienes forman parte de la misma escena. El silencio es rompedor y torturante para quienes están condenados a escucharlo. El silencio, como un lejano y sufrido eco, sofoca la espontaneidad de quienes se apresuran a oír una voz que no habla.

El silencio es el más eficaz aguafiestas de la alegría compartida. El silencio bloquea y desnaturaliza la confianza y enrarece el ambiente. El silencio transforma el diálogo de los contertulios en el susurro y el cuchicheo de unos pocos. El silencio pone a andar de puntillas a las palabras de quienes hablan a su alrededor.

El silencio es el cáncer de la comunicación conyugal, el arma más destructora y mortífera de la relación sponsal y familiar. El silencio, otras veces, instiga a los gritos de quienes parlotean y quieren así mostrar que están más allá de él, que pasan de él. El silencio es siempre una ficción poderosa y elocuente que hunde su zarpa en el corazón de quienes no se comunican.

El silencio es el secuestro del diálogo que se transforma en monólogo. El silencio desvela la presencia de una ausencia —la palabra—, y la ausencia de una presencia —la persona que físicamente allí comparece, pero está en otro lugar. No deja de ser curioso, a este respecto, que la incidencia del silencio, en el ámbito conyugal, sea mayoritariamente masculina.

La imposibilidad de escuchar

Una de las experiencias más frustrantes en la comunicación humana es, qué duda cabe, la imposibilidad de escuchar al otro, por mucha que sea la atención y el interés que en ello se ponga.

Al afirmar esto, los psiquiatras saben muy bien a lo que se está haciendo referencia. Hay graves trastornos psiquiátricos que hacen imposible la escucha. Esto es lo que sucede especialmente en algunos pacientes esquizofrénicos y, todavía de forma más radical, en el autismo infantil.

Ante esos enfermos, el psiquiatra descubre siempre su impotencia, lo limitado de su saber y habilidades, la exclusión a que ha sido sometido, en una palabra, la indigencia y nonada de su persona. La frustración en estos casos es mayor, pues nos apercebimos de la profunda convicción de que también afecta al paciente esta imposibilidad de escuchar.

La impermeabilidad a la escucha, en algunos enfermos de esquizofrenia, es tan intensa que después de una larga entrevista y de poner mucho esfuerzo, el profesional tiene la percepción de que no se ha producido ningún contacto con el paciente; que no ha

habido encuentro entre ellos; que todo ha sido un distante desencuentro; que ningún contacto afectivo ha conseguido aproximarse al paciente; en definitiva, que ha sido imposible no sólo *tocar el fondo* de aquella persona, sino el más modesto acercamiento a su ámbito emocional.

En esos casos, el psiquiatra sabe que no sabe, aunque le quede una duda flotando acerca de si el enfermo habrá percibido algo de lo que hablaron. He aquí la experiencia de una frustración que, en algunos pacientes, puede ser incluso de cierta utilidad para su diagnóstico.

Esa cerrazón es todavía más hermética en el ámbito del autismo infantil. Porque aquí no queda siquiera ningún resto de duda acerca de la escucha del paciente.

El autor de estas líneas ha de reconocer que ha sido precisamente aquí —en el contexto clínico del autismo— donde ha experimentado el nivel más alto de frustración, en lo que a las alteraciones de la comunicación se refiere. Ante la persona autista se palpa la distancia inconmensurable que nos separa de ella.

Una experiencia extraña ésta, por cuanto uno se percata de haber sido excluido por completo de la individualidad del otro, hasta el punto de casi extinguirse cualquier rasgo de comunicabilidad con él. El contacto con la persona autista en cierta forma nos cierra la posibilidad de compartir un mundo humano, como si en el otro se hubiera desvanecido lo que con él tenemos de común, y procediera de una lejana y extraña galaxia.

El lector perdonará si, por haber sufrido la experiencia de la perplejidad, el autor de esta publicación dedica a continuación algunos breves párrafos —desde la perspectiva científica— al misterio de la escucha en el autista.

La percepción auditiva de las emociones en los pacientes autistas está alterada. Mottron (2004) postula que, en las personas sanas, la voz es un relevante vehículo de las emociones y que tal vez pueda ser considerada como un análogo auditivo de los rostros. La voz expresa y traslada al otro el estado emocional del hablante (preocupación, tristeza, enfado, irritabilidad, cansancio, etc.). De otra parte, quien acoge la palabra —a través de los sonidos articulados en que ésta se expresa— detecta las emociones desde las que el otro está hablando e intuye la naturaleza de su estado emocional (alegría y tristeza, cansancio, vitalidad, entusiasmo o aburrimiento, etc.).

A lo que parece, la palabra y el rostro en las personas sanas se perciben como una constelación unitaria e idéntica. Esto quiere decir que la palabra y el rostro deberían ser considerados como marcadores de la identidad de la persona y de sus sentimientos.

En este horizonte, no dejan de ser fascinantes las conclusiones a las que llegó Ami Klin (1991), al probar que los autistas no prefieren oír la voz de sus respectivas madres —peculiaridad que sí se da en los niños sanos—, respecto, por ejemplo, el ruido de las palabras entremezcladas procedentes de un lugar de ocio público. Hay en ellos, pues, una marcada indiferencia respecto de la palabra materna, con todo lo que esta significa de apego, protección, cuidado, expresión de afecto, etc.

Lovenland et al. (1995) observaron que los pacientes autistas rendían menos que los niños sanos en tareas cuya finalidad era detectar o no la correspondencia entre los rostros y sus respectivas voces. Es decir, estos pacientes emparejan o ensamblan el rostro y la palabra emitida por cada persona peor que las personas sanas (cfr. Boucher et al., 1998).

De acuerdo con los resultados comunicados por Hobson et al. (1988), puede concluirse que los pacientes autistas rinden menos en la exposición a tareas auditivas emocionales que en las no emocionales. Aunque tales resultados probablemente estén relativamente modulados, en función de cuál sea su nivel intelectual.

Según los datos disponibles (cfr. Belin et al., 2000), esa selectividad y especificidad en el reconocimiento y recepción de la voz humana parece estar asentada —o al menos ser dependiente— de una concreta área cerebral (la porción superior de la zona central del *Surcus Temporal Superior*).

De acuerdo con ello, los trabajos realizados por Gervais et al., (2004), mediante imágenes de resonancia magnética funcional, pusieron de manifiesto que esa área cerebral en pacientes autistas se activaba con normalidad cuando se les exponía a la escucha de sonidos no vocales, mientras que no se activaba o lo hacía de un modo deficiente cuando se les exponía a sonidos de vocales.

Se entiende ahora el hermetismo radical que afecta a estos niños y la imposibilidad que sufren de no poder escuchar ni a sus respectivas madres.

Esto demuestra que, respecto de la emotividad, es mucho lo que en el futuro tendrá que aportar el estudio de las estructuras comprometidas en la acción de desvelar el significado de la afectividad en la comunicación gestual y verbal. Sin duda alguna, la imposibilidad de *ponerse en el lugar del otro* es una peculiaridad que caracteriza a las personas afectadas por el autismo.

En líneas generales, la incapacidad mayor o menor para comunicarse constituye un relevante factor añadido a la compleja práctica de la psiquiatría. Sus consecuencias, obviamente, también. Entre ellas —poco importa cuál sea la enfermedad que se padezca— es forzoso mencionar aquí la soledad, la angustia, la comunicación estereotipada, la proyección de los propios conflictos, el intento de manipular al otro, etc.

De otra parte, a pesar de que se escuche al paciente, a éste siempre le quedará el recurso de apelar a la falta de comprensión del psiquiatra, al escaso tiempo que le dedicó o tal vez a su ausencia de empatía. No suelen ser frecuentes las anteriores calificaciones. De ordinario, sucede lo contrario. La mayoría de los pacientes psiquiátricos se sienten agradecidos a los especialistas que los trataron y eso a pesar de lo intrincado de estas enfermedades y de los complejos factores familiares, laborales y sociales que las modulan.

Es cierto que esta especialidad todavía no ha sido liberada de los extraños prejuicios, sesgos, atribuciones erróneas, estereotipias, modelos erráticos, clichés, etc., de los que parece haberla revestido una cierta hermenéutica social. Pero todo se andará o, por mejor decir, se está andando ya. Sobre todo si consideramos los datos recientes de la Organización Mundial de la Salud (2005) que estima que el 50% de la población europea actual ha sido, está siendo o será asistida por el psiquiatra.

Sea como fuere, el hecho es que hay que tratar de erradicar esta imposibilidad para la escucha de unos y otros. En lo que respecta al paciente, la incomunicación hace crecer la incompreensión de su enfermedad, y viceversa. Hay pues un camino de ida y vuelta desde la incompreensión a la incomunicación, que a ambos (psiquiatra y paciente) robustece, mientras languidece y se debilita en ellos la posibilidad de escuchar.

El mismo confinamiento en las erróneas imágenes del enfermo y del psiquiatra —socialmente prefabricadas— constituye un poderoso obstáculo añadido —y, en algunos casos, insalvable—, que obstruye todavía más la necesaria fluidez e interacción entre ellos.

Todo esto contribuye a la inducción en el otro de actitudes que para él no son convenientes. En la dinámica de este juego peligroso y errático todos pierden y nadie gana. Conviene recordar que el origen de muchos conflictos personales —que, desde luego, tienen una explícita proyección social— puede estar asentado en ciertos trastornos psicopatológicos, que son activados y puestos de manifiesto al actuar sobre ellos factores precipitantes o desencadenantes de tipo social.

Una sociedad como la actual, de suyo compleja y conflictiva, que además es pródiga en trastornos psiquiátricos —cualquiera que fuere su naturaleza— tiene hipotecado su futuro, un futuro que quizás a causa de ello puede llegar a no ser sostenible.

Aunque la acción de escuchar no pueda —ni deba— presentarse aquí como una panacea para la solución de cuantos conflictos nos envuelven, preciso es reconocer que sin su eficaz ayuda el número de dichos trastornos no disminuirá sino que aumentará.

De aquí que sea llegada la hora de la prevención generalizada de estos trastornos. Algo en que también debiera estar comprometida la poderosa ingeniería social de que hoy se dispone. Un modesto pero eficaz instrumento preventivo, que no debiera olvidarse, es la acción de escuchar. Porque sin ella el poderoso arsenal de los actuales recursos de que disponemos, en buena medida quedaría inutilizado o condenado a una menor eficacia.

Los efectos de sentirse escuchado

Son muchos los efectos positivos que se derivan de la experiencia de sentirse escuchado. A algunos de ellos ya se ha hecho explícita referencia, líneas atrás. Muchos de esos efectos acontecen de forma simultánea a la acción de escuchar. Se diría que son como una prolongación que se inicia apenas comienza la acción de escuchar. A continuación se vuelve sobre algunos de ellos.

Efecto de la escucha es no tratar de cambiar el ritmo, el entramado y el tono del discurso del otro. Y, no obstante, estar con el otro, hacerle compañía, hacer que el otro perciba una presencia, gracias a la cual experimenta que hay alguien con quien puede compartir sus sentimientos, frustraciones y hasta la misma estima personal que emana del conocimiento de sí mismo.

Efecto de la escucha es ayudar al otro a que encuentre e inicie el camino de su propio desarrollo, en virtud de haberse apoyado en la presencia que le ha acompañado en el complejo proceso de tratar de esclarecer su propia biografía.

Efecto de la escucha es hacer que la biografía de quien habla se vuelva clara, explícita y comprensible para quien habla, en virtud del apoyo significado por la presencia del otro.

Es consecuencia de la escucha el hecho de que a partir de esa presencia emerja una cierta co-pertenencia, por cuya virtud lo que le ha sucedido a uno de ellos es ya de los dos. Es así como se redistribuye la carga y se acrecen las energías que se precisan.

Otra consecuencia de la acción de escuchar es la penetración en el misterio del otro. Escuchar con ingenuidad conduce al asombro, porque el misterio de la vida del otro se desvela, mientras que la inteligencia de quien escucha se abre a lo experimentado por el otro y a su comprensión.

La mayoría de nosotros, por no decir todos, somos en alguna forma personas dolientes. ¿Quién no ha experimentado un fracaso?, ¿hay alguien que no haya tenido en alguna ocasión la triste experiencia de que el entero universo se le venía encima?, ¿qué ámbitos de la propia forma de ser nos resultan frustrantes?, ¿acaso hemos conseguido cambiarlos? Y si no ha sido así, ¿no nos producen tal vez una cierta insatisfacción interior, que permanece y nos acompaña a todas partes?

Todos somos, en cierto modo, personas dolientes. Tal afirmación no puede atribuirse al pesimismo ni a la depresión, sino a la pura y nuda realidad de la condición humana. Es preciso reconocer que también en cada persona hay muchos rasgos satisfactorios en los que gozarse. Pero en el balance final que resulta en cada persona hay

siempre un *no sé qué* de fragilidad y de insatisfacción que la aproxima o la hunde en un sufrimiento más o menos lacerante.

De otra parte, basta con acoger el relato del otro —como si fuera algo propio— para ser partícipe de lo que el otro está experimentando. Esas experiencias son muy complejas porque se tejen con la clarividencia y el aturdimiento de quien quiere salir de esa situación y no sabe cómo; se vive al mismo tiempo el dolor que paraliza, fija y atenaza, y la ansiedad que espolea a escapar y huir de sí, a tratar de cambiar lo que hace sufrir, a resolver los problemas en que está enredada la existencia personal.

En estas situaciones se experimenta, al mismo tiempo, ganas de avanzar y deseos de escapar; anhelo por progresar y recelo de lo que se deja; dolor por remover lo que hace sufrir y gozo anticipado por la posible solución del problema. La intimidad se transforma así en un puzzle de sentimientos encontrados, que bullen en un torbellino tratando de encontrar una salida más o menos airosa.

Pero la solución no es fácil ni única, sino más bien equívoca y esquiva en el modo en que se presenta. Sin embargo, es preciso que salga todo el pus del grano infectado. Y que salga, a ser posible, de forma espontánea, sin presión, sin apretar demasiado el abultado lugar infectado en que se esconde agazapado, a fin de no incrementar el sufrimiento ajeno.

Entre los efectos de haber sido escuchado, se encuentra el alivio de esa *inflamación* interior de quien tal vez se sentía atascado ante un problema y en la más completa cerrazón de su horizonte vital.

La escucha ayuda a tomar conciencia de las fuerzas de las que todavía se dispone. Para eso lo primero es descubrirlas, saber que están ahí y que pueden emplearse en ese menester. A ese desvelamiento ayuda mucho la compañía, la seguridad que el otro ofrece a fin de percatarse y tomar conciencia de las propias posibilidades; una forma de darse cuenta de la persona que es, de sus posibilidades y de la forma de afrontar y superar los conflictos. He aquí el valor inconmensurable de la escucha en las crisis biográficas y existenciales.

La escucha puede ser muy fructífera si quien presta atención ayuda a que se considere *como si* todos los problemas estuvieran ya resueltos; *como si* se estuviera contando algo que pasó allá lejos en la vida y, al fin, se resolvió de un modo positivo.

Efecto de la escucha es transformar lo que preocupa en apenas un recuerdo en el ahora. A pesar de que sus consecuencias sigan resonando al activarse el lejano recuerdo dolorido y un tanto olvidado. Pero no conviene girar y girar en torno a las preocupaciones, como si se tratase de un presente eterno del que no se puede escapar, porque no hay salida alguna.

La escucha quiebra el transcurrir del tiempo dolorido y, en cierta forma, lo detiene y somete, que es tanto como vaciarlo del desconsuelo que produce.

Si la realidad vivida fue muy intensa y traumática, las posibilidades que abre la escucha son todavía más poderosas, variadas y aliviadoras. Una vez que comparece la escucha es fácil comenzar a entrever cómo se puede cerrar la brecha que se abrió. La escucha sella la antigua fisura y abre la persona doliente a la esperanza.

Por efecto de la escucha, la persona doliente empieza a barruntar propósitos. Pero no hay que precipitarse. Todo tiene un tiempo natural en el que ese cambio ha de acontecer. Y cada persona es diversa, precisamente también en esto: en cómo vive la temporalidad.

Si los propósitos que liberó la escucha se ponen en pie, habrá que esperar a que se alcen en toda su estatura y se atrevan a dar sus primeros pasos. Sólo entonces es cuando asistiremos a la eclosión del cambio buscado, a la definitiva solución que tanto se anhelaba.

Pero la solución no suele caer del cielo. La solución se intuye; asoma las orejas; es apenas un atisbo que confirma la robustez incipiente o la arcaica debilidad de las propias posibilidades.

Pero si la escucha continúa, sólo ella ya ayuda a cambiar. Disponer o no de esta experiencia suele ser un buen indicador del inicio del cambio, del comienzo del fin.

Reconocer que se tienen esas disposiciones ayuda mucho a intuir los siguientes pasos que se han de dar. Efecto de la escucha es continuar apoyando a quien sufre mientras se afianza una cierta seguridad y hasta barbotea ese tenue orgullo que acaba por robustecer la confianza que se había perdido: la confianza en sí mismo.

Es la experiencia de que tal propósito se va cumpliendo lo que sostiene y da fuerzas para continuar. Gracias a la escucha, la persona doliente percibe que ya ha cambiado en algo. Hacer propósitos es como disponer de un nuevo proyecto, poco importa lo modesto que sea. Si hay proyectos, hay futuro; hay vías de salida y no todo está obturado y sofocado como al principio parecía.

Disponer de un proyecto es experimentar la necesidad de hacer algo y algo concreto que se intuye como hacedero, a pesar de sus dificultades. Si hay escucha es más fácil emprender la aventura de realizar un propósito, algo que da confianza y asegura la fortaleza.

Muchos de los cambios que se producen entonces son consecuencia de la acción de escuchar. Gracias a la escucha la persona doliente ha pasado de una situación a otra: de pudrirse en la soledad y el aislamiento de la propia incompreensión a la aceptación de la persona que es, y tal y como es. La acritud y el rechazo hacia sí mismo se han mudado en respeto y aceptación.

En la cerrazón más absoluta —por efecto de la escucha— se han ido abriendo fisuras por las que se filtra la luz. La oscuridad ha sido parcialmente iluminada. Ahora puede apercibirse de que cada cosa está en su lugar, en el preciso lugar que le corresponde.

Las dudas se han disipado y han sido sustituidas por cierta convicción acerca de las propias posibilidades. La debilidad comienza a devenir en fortaleza. La estructura personal que estaba fracturada y como caída va alzándose con la robustez y el vigor de lo que está bien fundamentado.

Sentirse escuchado es experimentar que en la propia vida se encierra un valor encubierto, un tesoro escondido; que no todo está perdido; que todavía hay mucho que hacer; que esa verdad no es de ahora sino de siempre, aunque tal vez antes estuviera velada, fuera invisible y no se dejara reconocer.

Sentirse escuchado es el camino para re-conocerse en la presencia activa de la compañía comprensiva y co-participativa que le ofrece quien le escucha. Sentirse escuchado es otro modo de encontrarse consigo mismo, de percibir cómo se esclarecen las propias posibilidades antes ignoradas, para adquirir esa mínima seguridad que, apoyada en el otro, le sostiene.

Sentirse escuchado es como un renacer en sí mismo en el que, sin que nada haya cambiado, la entera persona se ha transformado. Escuchar es pura actividad transformante (de la persona a la que se escucha) y auto-transformadora (de la persona que escucha).

He aquí algunos de los efectos de sentirse escuchado. Un modo humano que resulta imprescindible para la convivencia, de la que toda persona necesita para ser ella misma; y tan antiguo como el primer hombre. Gracias a la escucha la debilidad se transforma en fortaleza, el aislamiento en relación e interdependencia, y la existencia en co-existencia.

9. Para aprender a escuchar la trascendencia

Medios de expresión y formas de comunicación

Es propio de la persona comunicarse, abrir su intimidad y compartirla con quien quiere. Se abre así a un universo humano de mayor amplitud. Un ámbito en el que realmente se relaciona con los demás, aceptando y enriqueciéndose con lo que de los otros recibe y a los que enriquece, mediante lo que entre ellos se comunican. Ese ámbito es justamente el necesario espacio para el encuentro. Un lugar, propiamente humano, en el que las personas se comunican y, gracias a ello, comparten sus respectivas intimidades.

Las personas disponen de muchos medios para comunicarse entre ellas. Las personas pueden comunicarse a través del contacto físico (el tacto), la mirada (los ojos), los olores (el olfato), la comida (el gusto) y ciertos sonidos (el oído). A través de cada una de estas modalidades sensoriales, la persona se expresa y traslada a otra un cierto contenido que le es propio.

Hay, pues, tantos lenguajes como medios de expresión y formas de comunicación. Cada una de estas formas de comunicación tiene sus propias características, y son más o menos eficaces en función del contenido que se desea participar al otro. Todas ellas, sin embargo, son importantes.

En la comunicación ordinaria, la mayoría de las veces todas estas formas intervienen de forma simultánea. De hecho tan importante es la sonrisa con que se acoge a quien llega (mímica) como una caricia (tacto), el gesto que da mayor consistencia a lo que se afirma (una señal visual) o la preparación de una apetitosa comida (gusto), el regalo de un perfume (olfato) o la mirada sostenida en los ojos del otro (*el ojo en el ojo*).

De esta suerte, unas completan a otras, aunque también pueden llegar, respectivamente, a negarse e incluso contradecirse entre ellas. La recepción de comunicaciones contradictorias, que proceden de forma simultánea de la misma persona, suele causar una cierta duda y desconfianza en quien las recibe.

En cierto modo, es ésta una forma de comunicación paradójica, puesto que lo expresado sólo es parcialmente desvelado, al mismo tiempo que otros procedimientos de comunicación velan o/y oscurecen su contenido.

El lenguaje puede ser oral y escrito. El lenguaje oral es el modo de expresión empleado más frecuentemente. El lenguaje oral constituye un conjunto de signos expresados a través de los sonidos articulados en la cavidad bucal del hablante y emitidos hacia quien se dirigen.

La persona y la palabra

Quien escucha oye esos sonidos y los signos le trasladan hasta alcanzar su propio significado. Estos signos pueden ser naturales y convencionales. El *lenguaje* entre los animales está configurado por signos naturales, a cuyo través los animales expresan estados emocionales, fundamentalmente, las llamadas de atracción y aviso.

El lenguaje, en sentido estricto, es propiamente humano. Los sonidos (signos convencionales) de que se sirven las personas se convierten en lenguaje cuando ascienden a la jerarquía de las palabras y con ellas al pensamiento.

El lenguaje del hombre es un sistema de signos convencionales usados concretamente para expresar el propio pensamiento a sí mismo y a los otros. Hay muchas diferencias entre el lenguaje humano y el *lenguaje* de los animales. Lo propio de la persona es la palabra.

La palabra humana fija el mundo. Por la palabra, las impresiones humanas quedan articuladas en complejos permanentes con significaciones propias, situadas ante la conciencia como campos de orientación objetivos y abarcables.

Por medio de las palabras, la persona categoriza lo percibido y lo organiza según un proceso cognoscitivo. Mediante el símbolo de la palabra, las imágenes percibidas son nominadas y fijadas, lo que permite a la persona conservarlas, almacenarlas, evocarlas y distanciarse de las cosas que designan.

Nombrar las cosas, nominarlas, es una forma de distinguirlas pero también de poseerlas. Tal y como se lee en el Génesis, Adán fue poniendo nombre a las cosas recién creadas. Con las palabras se da un nombre al significado de las cosas, lo que confiere a éstas consistencia y precisión, al mismo tiempo que muestra en la persona el modo de pensar y categorizar la realidad.

La palabra organiza y reestructura lo percibido, lo que facilita su retención, aprendizaje y evocación. Es decir, la palabra confiere una mayor disponibilidad a lo conocido, que es así retenido en una nueva codificación significativa, abierta a la relación con otros contenidos y a la reflexión sobre ellos. El lenguaje independiza a la persona de su mundo, amplía su libertad y la abre a un horizonte interior, íntimo, no dependiente del mero flujo estimular del mundo en que vive.

Por eso el hombre tiene mundo, paisaje, circunstancia. El animal, en cambio, sólo dispone de medio ambiente. La vida sin palabras del animal se consume en lo fugitivo de las meras impresiones que, en su sucederse, cambian de forma vertiginosa, sin que se fije y se dé fiabilidad a su contenido.

El lenguaje humano permite a la persona referirse a lo que ya sucedió, a lo ausente, a lo lejano en el espacio y en el tiempo, a lo que palpita en su intimidad, al hondón donde surgen sus pensamientos, vivencias y futuros proyectos. El animal, por eso, no dispone de futuro ni de pasado, sino que es rehén del presente, en el contexto siempre instantáneo y fugitivo en que se encuentra.

El lenguaje humano hace de la persona un nuevo ser, una criatura creativa. La persona genera locuciones y nuevas expresiones, nunca por ella dichas ni oídas a nadie, con lo que enriquece y amplía la lengua.

El lenguaje humano tiene una dimensión social, por cuanto que sirve para acrecer, compartir, innovar y/o modificar el mapa significativo y simbólico de la comunidad de hablantes a la que se pertenece.

Con la palabra, el hombre llega a habitar un mundo compartido, un mundo común consistente en el entrelazarse de diversos contenidos objetivos, respecto del significado de los cuales los hablantes se ponen de acuerdo.

La persona, por el lenguaje, se abre al mundo —al que puede conocer, enfrentarse y tratar de transformarlo—, al mismo tiempo que abre su intimidad, liberándola del aislamiento hermético y mutista.

Sólo la persona puede decir lo que piensa, imagina, recuerda, percibe, experimenta, sufre y ama. Mediante la palabra, la persona no sólo expresa su estado subjetivo, sino lo que del mundo experimenta y, por eso, penetra en la intimidad donde residen sus vivencias.

Respecto de los meros sonidos animales, la palabra pone de manifiesto que la persona puede inquirir más allá de sí misma y hacer visible el mundo bajo el signo de su pensamiento.

No es posible la escucha sin lenguaje. La persona, se ha dicho, es el único animal que habla. Es ésta una gran verdad, aunque tal vez incompleta.

La persona es también el único animal que escucha, atiende y entiende. ¿Para qué le serviría estar dotada de la extraordinaria capacidad de hablar, si no tuviera quien la escuchase? ¿Para qué serviría la comunicación de algo, si no hay alguien que lo reciba, acepte y acoja? Es una lástima que no se haya puesto el necesario énfasis en la acción humana de escuchar.

El habla constituye el aspecto personal del lenguaje; la lengua, en cambio, es el conjunto de signos de que se sirve una comunidad de hablantes, y constituye el aspecto colectivo del lenguaje. Pensamiento y lenguaje son aspectos íntimamente vinculados en la actividad cognoscitiva superior de la persona e irreductibles entre sí.

Sin que quepa reducir todos los problemas y conflictos humanos a sólo la comunicación, hay que admitir que las dificultades en la expresión y comprensión de lo dicho entre los hablantes comparecen casi siempre, en medio de ellos, como uno de los más importantes elementos.

La responsabilidad de escuchar

En este último sentido, puede afirmarse que escuchar entraña, por sí mismo, un relevante acto de responsabilidad. Escuchar es un acto de responsabilidad. ¿Ante qué o quién responde la persona que escucha? ¿Ante el orgullo de su inteligencia que trata de someter todo a la inmediata verificación? ¿Ante el logro de un efímero prestigio profesional? ¿De qué responsabilidad se está aquí tratando?

De acuerdo con Steiner (1991), “la auténtica experiencia de comprensión, cuando nos habla otro ser humano o un poema, es de una responsabilidad que responde. Somos responsables ante el texto, a la obra de arte o a la ofrenda musical en un sentido muy específico: moral, espiritual y psicológico al mismo tiempo. [...] No habría historia tal como la conocemos, ni religión, metafísica, política o estética tal como la hemos vivido, sin un acto inicial de confianza, de crédito. [...] La relación entre la palabra y el mundo, lo interior y lo exterior, se ha sostenido ‘sobre la confianza’. Lo cual es tanto como decir que ha sido concebida y puesta en acto existencialmente como una relación de responsabilidad. [...] Ser responsable con respecto al movimiento primario de confianza semántica es, en sentido pleno, aceptar la obligación de respuesta. [...] Es responder a y responder de. La respuesta responsable fiel hace del proceso de comprensión un acto moral.”

Esta es la verdadera razón que sostiene la escucha. Una razón que, en su espontaneidad natural, no se piensa a sí misma ni indaga en la escucha en busca de razones que la justifiquen. Acaso porque lo único que de verdad le importa es que el otro se beneficie. En esto habría que seguir el consejo de Unamuno, de que “antes hay que desconfiar del que busca las razones por las que nos beneficia, que del que nos beneficia, sin buscar razones.”

El silencio del hombre

El origen del silencio en la persona es tan diverso y complejo como el hondo misterio de la comunicación humana. El silencio del hombre es a veces una manifestación de cansancio, de reflexión acerca de un problema o de una cierta incompreensión respecto de sí mismo.

En otras ocasiones, el silencio del hombre se acerca a ese espeso malestar del mutismo, que sigue a las discusiones en las que nada puede concluirse, a no ser la abierta distancia que se abre entre quienes discuten y no llegan a acuerdo alguno.

Hay otras circunstancias en las que el silencio del hombre es apenas el modo en que éste exterioriza el enfado, el descontento, el desengaño que ha sufrido. No deja de ser curioso que la persona elija la incomunicación para comunicar aquello que precisamente detesta o irrita.

Es lo que suele acontecer cuando en tono desabrido se declara abiertamente: ‘ahora no estoy para hablar’. Por lo visto es la hora de callar, para comunicar al otro el propio malestar a través de la incomunicación. Emerge así la manifestación atronadora del silencio.

Pero detrás de ese enrarecido silencio hay casi siempre un leve gesto, el indicio de una señal que lo acompaña y pone de manifiesto una dolorosa verdad —el enfado, la tristeza o la irritabilidad— que, precisamente, se anhela dar trasladado al otro, aunque sea a través de la ausencia de palabras o de no se sabe qué gesto vestigial o residual.

Hay otras muchas formas de silencio de las que ya se han tratado en el capítulo anterior (cfr. *El silencio en la pareja*), a donde se remite al lector interesado por esa situación.

La incidencia del silencio suele ser más frecuente entre los varones que entre las mujeres; y, sobre todo, más sostenido y constante, especialmente como expresión de enfado. El silencio en la mujer es mucho más explícito y manifiesto; y se rompe antes, porque por sí mismo realiza ya la función de un secreto a voces.

En cualquier caso, el silencio del hombre —cuando sería menester que hablara— amordaza su boca cerrada y le impide que despliegue sus labios. Este modo de silencio constituye al fin una corriente de comunicación, tramposa y subálvea, expresión certera de un malestar no confesado.

Es preciso hablar —poco o mucho, con la voz apagada o a gritos, que eso ahora importa menos—, cualquiera que fueren las circunstancias en que una persona se encuentre.

Atreverse a hablar es un excelente procedimiento para, al menos, compartir el enfado y restaurar la unión entre los hablantes, aunque sea sumando la podredumbre y debilidad de cada uno de ellos.

Lo negativo también se puede sumar. Basta con que sea aceptado por una o más personas para que el resultado sea siempre una suma positiva.

El silencio de Dios

Ante la experiencia dramática del dolor humano, suele echarse mano de la expresión *el silencio de Dios*. Un Dios que parece no comparecer ni oír los gritos de las personas que sufren. Es lo que sucede ante el sufrimiento de los inocentes —un niño, por ejemplo— o ante la muerte súbita e inesperada de un joven recién casado.

A este respecto, habría que distinguir previamente entre el silencio de Dios y el griterío humano, entre la falsa autonomía de la persona y su dependencia de Dios, entre la Omnipotencia divina y la desmedida, por trágica, exigencia humana. Dios no es un lacayo al servicio del hombre que desea convertirse en su *amo*.

David está persuadido de que el silencio de Dios equivale a la muerte del hombre, como puede leerse en el salmo 28: “A Ti, Señor, te invoco, Roca mía. / No te quedes callado ante mí, / porque si Tú me guardas silencio, / seré como los que bajan a la tumba”.

Por supuesto que Dios habla de continuo al hombre. Pero se precisan al menos dos condiciones para oírle de verdad: tratar de escucharle; y reconocer lo que dice a través de sus diversas manifestaciones. Si falta alguna de esas condiciones, la persona será incapaz de oír a Dios. Pero en ese caso no es que Dios se haya encerrado en su hermetismo y se desentienda del hombre. No es que se haya convertido de buenas a primeras en un Dios silente. Es que el hombre oye pero “no tiene oídos para oír”.

Como escribe Victoria Alonso —traductora de *Las obras del amor* de Søren Kierkegaard (2006)—, si la persona no escucha es porque está incapacitada para ello: “preocupado como está, aun antes de comenzar, en lo suyo, como una mónada desde su peculiar percepción, ocupándose irremediabilmente siempre en eso que le diferencia, y que hasta le otorga la distinción suficiente como para que puedan pasarle desapercibidos aquellos que no son nada suyo y que, por esa razón, en nada le preocupan.”

Impresionan por su realismo y conocimiento del corazón humano, a este respecto, las palabras de Jacques Leclercq (1965) en su *Elogio de la pereza*. “No se hace venir a Dios —escribe— como se llama a un ordenanza. Para oír la voz de Dios hay que saber esperar. Moisés esperaba sobre la montaña; ¿qué hacía entonces en aquel momento? Nada; esperaba. ¿Era que no tenía nada que hacer? ¡Ya lo creo! [...] Y los Magos, ¿creéis que hubieran visto la estrella si no se hubieran quedado a veces en la azotea de su casa mirando al cielo? No veis nunca la estrella, como tampoco oís a Dios. ¿Pero acaso miráis aún a las estrellas? ¿Os quedáis así, sin moveros, en el silencio de la noche, dejando que fluyan en vosotros el titilar de los astros en el fondo del cielo? Sí; miramos los cráteres de la luna.”

Dios no enmudece nada más que frente a quienes no están dispuestos a escucharle. Dios se oculta cuando el hombre lo aparta de su vida, le vuelve la espalda, se torna indiferente a sus reclamos y acaba por esconderse o esconderlo. Dios permanece callado cuando el hombre le manda callar, cuando la soberbia humana le ha excluido del mundo. Dios no comparece ante el griterío frívolo y superficial de la persona centrada en ella misma, que a sí misma se basta.

El Dios cristiano no es un Dios silente, pero tampoco un charlatán que parlotea sin cesar. El Dios de los cristianos no es sólo un concepto, ni una abstracción, ni una mera construcción mental. El Dios de los cristianos es un Ser personal que no sólo ve y oye, sino que mira, ama y escucha atentamente a cada hombre.

El Dios de los cristianos parece querer tener necesidad del silencio humano para dejarse oír, para hacerse presente en aquellos que, anhelantes, buscan su compañía. Es en el silencio del corazón humano donde su Palabra busca ser acogida.

Cuando se está viviendo una tragedia se está en otra parte. Dios no se oculta, entonces, ni guarda silencio sellando su boca; es la persona la que se ha *deslocalizado* y se instala en un lugar donde no es posible dejarse alcanzar por la voz de Dios. En el lugar de la tragedia no es posible el silencio, porque el aullido del dolor lo llena todo. Es esa incapacidad de las personas —comprensible y disculpable, por otra parte— la que impide que la voz de Dios se oiga.

El así llamado *silencio de Dios* es una mera hipótesis. Pero las meras hipótesis no se oyen porque no tienen voz. La autonomía humana puede arrojar a Dios de este mundo y sustituirlo por una hipótesis. Dios, sin embargo, no es una mera hipótesis circunstancial de la que, por considerarla obsoleta, el hombre se ha olvidado.

Pero, entonces, si es el hombre el que ha puesto en sordina la voz de Dios, ¿Por qué lamentarse de su silencio? ¿Por qué atribuirle a Dios la *sordera* que el hombre le ha impuesto? ¿Por qué acudir a Dios sólo en situaciones vitales carenciales, dolorosas, estresantes y trágicas? Si no se le ha dirigido la palabra en tantos años, ¿en virtud de qué razón se le puede *exigir* que en esas concretas circunstancias comparezca y conteste?

El lenguaje de Dios es silencioso y en muchas ocasiones mediato. Dios se sirve de lo visible para que comparezca ante la persona lo Invisible. Dios se comunica a través de todo cuanto acontece en la vida personal: desde un pequeño éxito hasta la mirada compasiva que suscita la presencia de un anciano. Dios habla al hombre de continuo a través de otras personas —son también imagen suya—, que orientan o frustran, reprimen o afirman, causan dolor o reconfortan.

Es probable que sea fecundo hacerse algunas preguntas como las anteriores en estas circunstancias. Por ejemplo, cuando nos sentimos irritados, enojados o enfadados por las limitaciones propias o ajenas. ¿Qué me está diciendo Dios por medio de estos sucesos y sentimientos? ¿Veo a los otros con la mirada de Dios? ¿Qué idea le estaré dando a Dios al expresarme así? ¿Me veo a mí mismo como Dios me ve?

Cuando comprobamos nuestra limitación en la aceptación de las limitaciones propias y ajenas, entramos en el Misterio. Es el momento de alzar el corazón a Dios y pedirle que nos haga más comprensivos, puesto que con nuestras solas fuerzas apenas conseguimos otra cosa que herir a los demás y destruirnos a nosotros mismos.

Somos conscientes de que algo nos rebasa e incapacita. Luego, hemos de ir a Alguien que nos dé lo que no tenemos y tanto necesitamos. Eso también es una manifestación de conocimiento personal, al mismo tiempo que de religión y dependencia.

Cuando se escucha a Dios, las cosas se presentan de otro modo. Los hechos son los mismos, pero no sus significados. Los hechos son los mismos, pero no el modo en que los sentimos y respondemos a ellos. Entonces oímos a Dios casi sin esforzarnos en ello.

Hay, en esas circunstancias, un cambio de perspectiva: ahora observamos esos mismos hechos no desde nuestro limitado horizonte humano, sino desde la perspectiva de Dios. Este cambio de perspectiva posiblemente coincida, además, con una percepción mucho más realista de lo que nos sucede.

Uno puede no entender por qué le ha sucedido lo que le ha sucedido. Uno puede suponer que Dios se ha escondido, que no lo encuentra, que no acude a la llamada, que se tapa los oídos para no oír nuestras voces. Todas ellas son hipótesis no verificadas, apenas *razones* todo lo humanas y comprensibles que sean. Pero es necesario un cambio de perspectiva.

Si se cambia de perspectiva, se descubre y emerge la confianza. Si se confía en Dios la tragedia pierde sus dolorosas aristas y la oscuridad humana se ilumina. Aquello ha sucedido así, porque así tenía que suceder, porque era lo que más convenía a nuestra andadura personal en ese momento concreto, aunque ignoremos los *porqués*.

Ante el aparente silencio de Dios, lo mejor es preguntarle y preguntarse acerca de cuál es la perspectiva desde la que estamos considerando esos hechos torturantes. Un cambio de perspectiva puede hacer que lo que se percibía como una tortura acaba por desaparecer.

Quien no habla no puede escuchar; el que no pregunta y se abre al diálogo no es digno de respuesta. Para poder escuchar hay que interpelar: abrir la intimidad al otro a fin de trasladarle nuestro dolor y manifestarle así que aquello que es nuestro le concierne, que también es de él, que ha de interesarse y compartir con nosotros lo que nos pasa.

La persona muda no puede oír a causa de su mudez. Para escuchar hay que oír y para oír hay que hablar. En algunas ocasiones, el *silencio de Dios* es consecuencia, probablemente, de la sordomudez humana.

Lo Invisible se percibe en lo visible. La voz que susurra la petición es la misma que abre los propios oídos a la escucha. Cuanto mayor sea la impertinencia de la

petición y cuanto más profunda, sincera e intensa sea, tanto más suelen abrirse los oídos a la escucha activa, y el corazón al encuentro.

Pero si no cambiamos de perspectiva, el corazón se endurece, el sufrimiento aumenta, la inteligencia se ofusca y la voluntad se rebela. Es la sencilla manifestación de que no se quiere aceptar lo que el Otro quiere.

Pero como la vida sigue adelante, la persona *entiende* —mal entender éste— que es preciso ponerse la coraza, proteger el corazón, blindarlo, recubrirlo de una armadura que lo haga impenetrable para, en la medida de lo posible, no exponerlo de nuevo en el futuro a ningún otro sufrimiento.

La persona que así actúa se deshumaniza. En estos casos es más conveniente compadecerse de sí mismo —del hombre doliente que también somos cada uno de nosotros— a fin de humanizar —y, por eso mismo, poder sobrenaturalizar— el sufrimiento sobrevenido.

La compasión es, desde luego, una virtud cristiana. Sin compasión no podemos aceptarnos como somos. Es preciso salir de sí para a sí mismo retornar y aceptar lo que realmente parecía inaceptable. Cuando se aceptan las heridas sobrevenidas, disminuye el dolor. Cuando se aprende a vivir con las propias heridas, éstas se abren y nos comunican su misterio. Las heridas aceptadas nos abren a su más profundo sentido: el de la comprensión, la expiación, la penitencia, el perdón y la salvación.

Es menester aprender a vivir con la persona doliente que cada ser humano lleva dentro de sí. Esa aceptación es la que, precisamente, nos hace fuertes, tal vez mucho más fuertes de lo que nuestro ser natural sería capaz de soportar.

¿Sabemos escuchar a Dios?

No suele ser infrecuente, entre quienes tienen fe, que el diálogo con Dios sea unidireccional: del creyente al Creador, pero no a la inversa. Al menos, de eso se quejan los seres humanos. No parece sino que Dios no tuviera que decir nada a la criatura. Pero tengo para mí que siendo Dios el Creador, es casi imposible que, en la práctica, nada tenga que decir a las criaturas.

¿No será que por estar tan apegados a nosotros mismos y a nuestros pequeños problemas, le soltamos a Dios casi siempre el mismo *rollo*? ¿No será que ponemos el yo por delante del *Tú* con quien, al parecer, deseamos establecer esa relación?

Tomamos siempre la iniciativa —con un discurso repetitivo, mal hilvanado y muy poco original—, al tiempo que le impedimos que tome Él la iniciativa en nuestra conversación. Ni siquiera hacemos una pausa para darle la oportunidad de un *cambio de turno* en nuestro parloteo estéril y repetitivo. ¡Qué pocos de nosotros nos dirigimos a Él exclusivamente para escucharle! Así hacemos estéril el diálogo. Porque el encuentro entre Él y nosotros casi nunca llega a producirse. De esta forma, vamos de perdedores, lógicamente, en esos esporádicos o frecuentes intentos de conversación.

Hemos renunciado —a cambio de nada— a lo que de nuevo, original, sorprendente y fascinante para nuestras vidas podríamos tener ocasión de oír. Porque el montón de inmundicias que allí en Su presencia hemos descargado, ya las conocía de antemano. Pero nosotros continuamos ignorando su discurso, el discurso o las preguntas que para nosotros tenía previstas; las indicaciones, sugerencias y orientaciones que nos tenía que hacer.

Hemos transformado el posible diálogo divino creativo en nuestro monólogo —machacón, aburrido y solipsista— que nada o muy poco nos aporta. Y eso por no saber escuchar, por no atenderle y desentendernos de nosotros, por negarle la prioridad y

relevancia que, sin duda alguna, le corresponde en esa irrepetible, única y trascendente *conversación*.

Tal vez aburramos a Dios. De ordinario, apelamos a Él sólo cuando tenemos problemas. Nuestra conversación con Dios se ha hecho aburrida y monótona las más de las veces, o urgida y necesitada cuando experimentamos alguna contrariedad, sufrimiento o necesidad. En todo caso, un intento de monólogo tan esporádico y demasiado excepcional en el tiempo como irregular en su cadencia.

A Dios le tenemos, sin duda alguna, aburrido. El diálogo del cristiano con su Creador está sembrado con frecuencia de quejas, necesidades, reproches y lamentaciones. Un triste diálogo éste, en el que el hablante principal no comparece. Si está ausente es porque su interlocutor, previamente, le ha condenado al silencio.

En definitiva, que no sabemos escuchar a Dios. Más grave aún me parece que le tratemos como un Dios silente, Él que es precisamente el *Logos*, el Verbo encarnado, la misma Palabra y fundamento de cualquier otra.

Si Dios no nos habla es porque no le dejamos que nos hable, porque vamos y le soltamos la retahíla desordenada y múltiple de nuestros desvaríos y, por el momento, nada más. Descargados del peso que tal vez nos aplastaba, echamos a correr en el instante siguiente para zambullirnos, sin pausa alguna, en el activismo de siempre. A lo que parece, una vez que le hemos dejado el lastre de nuestras amarguras, frustraciones y preocupaciones, nada más tenemos ya que hacer.

Se habla del *silencio de Dios* y se publican libros con este título inquietante y, sin duda alguna, atrayente. Pero, ¿es que acaso nos damos un tiempo de respiro en nuestras conversaciones con Él, a fin de permitirle que nos diga algo? ¿Interrumpimos quizás nuestro manido discurso por si el Otro interlocutor tiene algo que decirnos? ¿Esperamos que tome Él la iniciativa o le imponemos el tema de conversación? Si en nuestra oración controláramos el tiempo que hablamos nosotros y el que dejamos para que Él nos hable, nos daríamos cuenta de la tremenda injusticia que cometemos.

Hacemos de nuestra oración a Dios apenas un almacén de cosas inútiles, de noticias tristes y desgraciadas, un reservorio suplicante de lo que en ese momento más nos inquieta o anhelamos. Pero no parece que esperemos nada a cambio.

Y, en realidad, muy poco esperamos de Dios, porque no le escuchamos. No vamos a Él y le preguntamos: ¿Tienes algo que decirme para el día de hoy? ¿Estás contento conmigo? ¿Quieres algo más de mí? ¿Me quieres contar algo que no me has dicho todavía? ¿Me perdonas que te tenga tan abandonado? Perdona mi retraso y mi olvido de tantos días... ¡Hoy te voy a dejar hablar! Durante el tiempo que esté en tu presencia no te diré nada. Hoy te toca hablar a Ti. Te escucho.

Es cierto que, como escribió el sacerdote ruso Juan de Kronstand, “no se pierde una palabra en la oración si se hace con el corazón; Dios escucha cada palabra y la pesa en su balanza. A veces nos parece que nuestras palabras solamente han herido el aire, han resonado como una voz que grita en el desierto. No, no; no es así. Debemos recordar que Dios nos escucha cuando oramos, precisamente igual que escucha sus propias palabras el que ora, porque el hombre es imagen de Dios” (p. 105).

He aquí la paradoja: tenemos la garantía de que Dios nos escucha siempre, al mismo tiempo que Dios corre el riesgo de que no le escuchemos casi nunca. Dios se arriesga a que ni siquiera le demos ese escaso tiempo de las *pausas publicitarias*, en el que al fin se detuviera nuestra cansina retahíla. Es probable que el buen Dios se conforme hasta con eso.

A veces le importunamos para que sea Él quien solucione nuestro problema. Pero en la composición de cada problema suelen entrar otras personas, que permanecen en el olvido en la solicitud que a Dios le hacemos. Tanto más eficaz sería pedirle que

ayude a esas personas, de forma que, con independencia de que nuestro problema se resuelva o no, al menos esas personas —que forman parte del problema— reciban la ayuda necesaria para solucionarlo.

De este modo, los otros estarían más presentes en nuestra oración que nosotros mismos y nuestros pequeños problemas personales se resolverían antes. Todos ganaríamos y nadie perdería. He aquí el resultado de ponerse en la actitud de escuchar, una actitud que siempre es de apertura hacia los otros, lo que conlleva el olvido de sí.

La apertura a los otros en la oración es siempre de una gran eficacia. Porque en Dios “no hay acepción de personas”, sino amor incondicionado y sin límite alguno, como corresponde a quien dispone de una libertad infinita.

Escuchar a Dios en la oración es tanto como provocar un encuentro entre su libertad infinita y nuestra limitada y finita libertad. Pero esa modesta libertad nuestra, cuando se abre a los demás y abandona su nicho individualista, se amplía e intensifica, se extiende y maciza hasta adquirir una cierta y relativa omnipotencia, aunque participada, de su Creador. Basta para ello con abandonar nuestras preocupaciones y abandonarnos en Dios.

Es mejor negocio dejar que Él nos sustituya en lugar de tratar de resolver los problemas en solitario y por nuestra cuenta. Esto sucede de forma especial cuando es preciso tratar de que alguien cambie. Cuando tratamos de corregir a otro, por ejemplo, casi siempre nos lo pasamos mal y nos alteramos.

Estamos corrigiendo desde las heridas de nuestras pasiones y por eso sufrimos. Además, las correcciones no suelen ser todo lo eficaces que deseamos, porque van entremezcladas y como revestidas por la irritabilidad, el enfado y la singular acritud de nuestra frustrada emotividad.

Tanto más eficaces seríamos si el cambio necesario, que es preciso en el otro, lo pedimos a Dios y lo dejamos, de forma desinteresada, en sus manos. Dios acaba siempre por escuchar la oración por los otros —la oración que más le agrada— y, además, suele resolver los problemas antes, más y mejor que las personas, por expertas que éstas sean. Es necesario volver a considerar la omnipotencia de la oración, un recurso desvanecido y casi abandonado en ciertos sectores de la sociedad actual.

Aprender a escuchar a Dios exige la actitud de dejarse penetrar por su palabra, estar atento a sus inspiraciones, dejarse impregnar de sus mociones, abandonarse a la *conversación* por donde Él nos quiera llevar, sin jamás imponerle los contenidos del propio discurso. Si al comienzo se abandonan las propias preocupaciones en sus manos, entonces el diálogo queda más permeable y expedito ante la iniciativa divina. Sin duda alguna, el Creador es el conversador principal, el Otro por antonomasia al que por natural deferencia hay que permitirle que tome la iniciativa.

Dios es buen pagador. Es preciso que sepamos acoger su regalo. Pero no lo acogeremos si no estamos atentos a sus manifestaciones, si no nos olvidamos del yo y sus alrededores —los *míos*—, si no nos abrimos y entregamos a la única tarea que en esos momentos nos importa: escucharle. ¡Cuanta debilidad transformada en renovada fortaleza, cuando se le escucha! ¡Cuántos problemas encuentran allí, sorprendentemente, la mejor solución! Una solución en la que tal vez ni siquiera habíamos reparado ni imaginado.

Escuchar la transcendencia en el silencio

Pero saber escuchar es algo que tiene mucho que ver con el silencio interior de quienes escuchan; saber escuchar es algo que tiene que ver con la sencillez del corazón

libre de prejuicios; saber escuchar exige la apertura mental necesaria para acoger y sólo acoger lo que el otro dice y en los términos en que lo dice.

Saben escuchar quienes no se fían de sí mismos ni se sienten expertos en materia alguna, quienes acuden al diálogo con la inocente mirada de un niño que ignora casi todo y sin esfuerzo alguno se asombra —el adulto debe además estar dispuesto a asombrarse— de todo lo que le cuentan.

¡Cuánta autosuficiencia se esconde a veces en la historia biográfica personal y en eso que conocemos como la experiencia de la vida! ¿Y a eso es a lo que llamamos independencia, libertad y espíritu crítico? Independencia ¿de qué? ¿Es que acaso somos capaces de poner en sordina nuestra propia historia, olvidarnos siquiera sea por un momento de nosotros mismos para estar pendientes únicamente de la persona que habla? Y si no somos capaces de ello, ¿somos realmente libres? ¿Es eso lo que mejor caracteriza a nuestra libertad personal? ¿No resulta todo esto un tanto paradójico? ¿Cómo ser libre y no ser capaz de olvidarse de sí mismo?

Ésa es la sencillez que se nos pide para que seamos capaces de escuchar. Una sencillez cuyo último fin es el mero acoger y, de momento, nada más. Una sencillez no calculadora que no se entretiene en tejer su inmediato discurso, aquello que dirá apenas acabe el interlocutor o haga una pausa en lo que está contando.

Una sencillez que es incompatible con realizar simultáneamente estas dos tareas: escuchar al otro e irlo interpretando según ciertas claves personales; escuchar al otro al mismo tiempo que, supuestamente, nos *autoexplicamos* el porqué de todo aquello que estamos oyendo; escuchar al otro e irlo calificando con los repentinos etiquetados que se le ocurren al intérprete, en función de lo que el otro vaya diciendo.

El arte de ayudar a los demás

Hemos llegado a las últimas líneas con que se pone fin a este penúltimo capítulo. Estoy persuadido de que la gente tiene buen corazón —no conozco a ninguna persona que no lo tenga—, y es posible que más de uno de los lectores del texto haya notado que su corazón se estremecía ante tanta cosa como queda por hacer. Es posible que alguno tal vez se esté preguntando, ‘¿cómo podría ayudar a los demás, de manera que se sintiesen menos doloridos y fueran más dichosos?’

La respuesta no es fácil —ninguna respuesta lo es—, pero aunque sólo sea por lo que me dicta la experiencia como psiquiatra, considero que es de justicia aconsejar algo al lector, ayudarle a que satisfaga esos buenos deseos —acaso todavía sin ningún destino— que remueven y agitan su intimidad. Son deseos que anhelan transformarse en cualquier pequeña acción, por modesta que ésta fuere. El autor de estas páginas considera que a eso no puede, no debe, no quiere negarse.

Ahora recuerdo que un colega y amigo entrañable, el doctor Cardona Pescador, con el que tanto tiempo he compartido acerca de estos y otros problemas, me obsequió en cierta ocasión con un texto de uno de los filósofos que más admiro: Søren Kierkegaard. He rebuscado entre mis viejos papeles y al fin he encontrado lo que quizás pueda ser una valiosa ayuda para contestar a la pregunta más arriba formulada.

El texto que sigue es un poco largo, pero vale la pena leerlo de un tirón, y dejarse penetrar por su contenido. Luego, sería conveniente releerlo más despacio, incluso de forma fragmentaria, y reflexionar y formularse cuestiones a las que personalmente hay que tratar de responder. Tal vez sea éste un procedimiento modesto pero eficaz de

encontrar una respuesta a la pregunta anterior de qué hacer para ayudar a los demás. El texto seleccionado dice lo que sigue:

“Si el auténtico éxito es lograr el esfuerzo de llevar a un hombre a una definida posición, ante todo, es preciso fatigarse para *encontrarle donde está*. Este es *el secreto del arte de ayudar a los demás*. Todo aquel que no se halle en la posición de él, se engaña cuando se propone ayudar a los otros. Para ayudar a otro de manera eficaz, yo debo entender más que él; pero ante todo, sin duda, *debo entender lo que él entiende*.

“Si no sé eso, mi mayor entendimiento no será de ninguna ayuda para él. Si de todos modos, estoy dispuesto a empecinarme con mi mayor entendimiento, es porque soy vanidoso, un orgulloso; de forma que en el fondo, en lugar de beneficiarle a él lo que deseo es que me admiren.

“En cambio, *todo auténtico esfuerzo para ayudar empieza en la autohumillación*: el que ayuda debe primero humillarse y ponerse debajo de aquel a quien quiere ayudar, y, por tanto, debo comprender que ayudar no significa ser soberano, sino *criado*; que ayudar no significa ser ambicioso, sino *paciente*; que ayudar significa tener que *resistir en el futuro la imputación de que uno está equivocado y no entiende lo que el otro entiende*.

“Tomemos el caso de *un hombre que es apasionadamente colérico*, y supongamos que realmente está equivocado. A menos que se pueda empezar con él haciéndole creer que es él el que tiene que instruirnos y a menos que se pueda hacer esto de manera que el hombre colérico, demasiado impaciente para escuchar una sola de vuestras palabras, se halle contento al descubrir en vosotros un oyente complaciente y atento, no os será posible ayudarle en absoluto.

“O tomemos *el caso de un enamorado* que ha sido desgraciado en amores, y supongamos que la forma en que se somete a su pasión es realmente irrazonable, implacable, no cristiana. Si no podemos empezar con él de forma que halle un auténtico descanso al hablar con nosotros sobre su sufrimiento y que pueda enriquecer su mente con interpretaciones éticas que nosotros le sugerimos, sin saber que no compartimos su pasión y queremos librarle de ella, si no podemos hacer eso, no le podemos ayudar en absoluto; *se recluye lejos de nosotros, se ensimisma* y entonces nosotros solo charlamos con él.

“Tal vez gracias al poder de vuestra personalidad podréis obligarle a reconocer que se halla en falta. ¡Ah!, queridos míos, inmediatamente escapará por un sendero escondido para acudir a una cita con su oculta pasión, a la que apetece ardientemente, temiendo casi que haya perdido algo de su seductor calor, porque ahora, *gracias a vuestro comportamiento, le habéis ayudado a enamorarse otra vez, a enamorarse ahora de su misma desdichada pasión*. ¡Y vosotros sólo charláis con él!” (Kierkegaard, 1988, pp., 36-38; el subrayado es nuestro).

A pesar de su luminosidad o precisamente por ella, no es fácil resistirse a hacer siquiera unas breves glosas de las ideas fundamentales que comparecen en este texto.

En efecto, no toda ayuda alcanza su fin, por muy virtuosa que sea la persona que toma la iniciativa de ayudar a otro. Es preciso, además de la buena voluntad, “encontrarle donde está (...) y entender lo que él entiende”. Hay muchas personas que no escuchan o tal vez no sepan escuchar. Por eso, mientras parece que escuchan no oyen lo que les cuenta la otra persona.

Toman con toda atención la información que el otro les facilita, pero no para ponerse en su lugar, comprenderle y sentir en la propia carne sus sentimientos, angustias y preocupaciones, tal y como esa persona los experimenta. Con la información que obtienen comienzan a articular sus propias teorías; unen unas hipótesis —meras

conjeturas— a otras, y luego acaban por ensamblarlas con algún principio ético que las atraviese de parte a parte.

Pero no han sentido, ni experimentado, ni compartido ninguno de los sufrimientos ajenos. Y... al final se atreven a comunicar al otro —con la seguridad de quien no se equivoca jamás—, enfáticamente, su consejo: “Tú lo que tienes que hacer es...”

Escuchar es embeberse en la intimidad del otro dejando afuera —siquiera sea por un momento— la propia. Escuchar es poner el acento en el otro y no en el propio yo. Escuchar no es pensar lo que en esa ocasión parece más conveniente decir. Para escuchar no hay que decir nada. Es más, si se dice algo entonces es que no se escucha. A la escucha le sobra con su propio esfuerzo.

Por eso escuchar es una gustosa humillación, porque exige la abstracción y el desinterés por el propio yo. Al yo hay que ponerlo entre paréntesis, porque lo único que en verdad importa en esos momentos es lo que el otro dice, cómo lo dice y qué experimenta cuando lo cuenta: si se siente comprendido, si descansa o no al decirlo, si lo estamos con él compartiendo o no. Esta *humillación*, en quien escucha, puede doler, pero es preciso tolerar y acoger ese dolor como parte del otro. Y no hay que asombrarse de ello, pues, como escribió Séneca, “no sentir los propios males no es humano y no soportarlos no es viril”.

Escuchar es olvidarse de uno mismo y, por un momento, tratar de asemejarnos al otro teniendo en cuenta todas sus circunstancias, sin que ni éstas ni aquél sean todavía juzgados. Escuchar es la mejor forma de darse y, transitoriamente, aniquilarse en beneficio del otro, y por eso constituye una “auto-humillación”, porque el que atiende no dispone en esos momentos de ningún orgullo ni pretende llevar razón, ni investirse de la autoridad que no tiene y, mucho menos, pretender que le admiren. Quien escucha se transforma en el criado paciente de quien habla.

Quien escucha no hace cuestión de sí —¿cómo podría hacerla si está con los cinco sentidos pendiente del otro?—, sino que se somete —así, como suena, se somete— al otro, aun con el riesgo de no acabar de entenderlo del todo, aunque quiera entenderlo.

Escuchar constituye una forma de arriesgarse —la más humana, por otra parte—, ante la imposibilidad de lograr hacerse cargo de lo que a la otra persona le sucede y, por eso, quien escucha ha de estar dispuesto a “resistir en el futuro la imputación de que uno está equivocado y no entiende lo que el otro entiende”.

Si no nos ponemos en los zapatos del otro, si no nos ponemos en su lugar no compartiremos con la otra persona su padecer. Pero, si “no compartimos su pasión”, no es posible que podamos “librarle de ella”. De aquí que cuando el otro se siente incomprendido, “se recluye lejos de nosotros, se ensimisma y entonces nosotros sólo charlamos con él.”

Quien escucha es posible que juzgue con toda prudencia, pero de nada o muy poco servirá ese juicio a la otra persona. Ese juicio será todavía menos eficaz si en lugar de poner el bálsamo de la comprensión —con el que se comparte su dolor y a él nos unimos—, se le aplican y recuerdan los principios que han de regular su conducta.

El culpable no tiene necesidad alguna de que alguien ande hurgando y acreciendo la culpabilidad que ya ha experimentado. De aquí que, como escribe Kierkegaard, “es posible que podráis obligarle a reconocer que se halla en falta”, pero eso en nada le hará cambiar su comportamiento.

Quien escucha tal vez dé excelentes consejos teóricos. Pero si esos consejos no van amasados con la comprensión serán muy poco útiles. Son todavía más ineficaces cuando quien escucha permite que se transluzca su inquietud, irritabilidad o dolor, ante la persona a la que escucha. Y ello no tanto porque comparta y divida con ella el dolor

que esta última experimenta sino, simplemente, porque quien escucha es también humano, quizás demasiado humano.

Escuchar es acoger lo que el otro dice, hacerlo nuestro, interiorizarlo, y transvirse en su vivir, para desde allí hacerse cargo de lo que al otro le pasa y poder así ayudarlo y aconsejarle mejor. Si quien escucha no acoge de esta forma el mensaje dolorido del otro, habría que recordarle lo que el autor del texto citado sostiene: “gracias a vuestro comportamiento, le habéis ayudado a enamorarse otra vez, a enamorarse ahora de su misma desdichada pasión.”

Al fin y al cabo, ¿hay alguna persona que no se sienta dolorida? ¿Pueden convivir el dolor y la autoestima? ¿Quién se siente dolorido y... no precisa que le escuchen? ¿Podemos renunciar a ser escuchados? ¿Qué sucedería con la autoestima personal, luego de esa renuncia?

Ayudar a la autoestima de quienes nos rodean exige, ante todo, que les escuchemos, que aprendamos a escucharles. Un buen procedimiento para tan especial aprendizaje sería imitar las peticiones a las que se entregaba el Poverino de Asís, que a continuación transcribo:

Oh Señor, haz de mí un instrumento de tu paz:
 donde hay odio, que lleve el amor;
 donde hay ofensa, que lleve el perdón;
 donde hay discordia, que lleve la unión;
 donde hay duda, que lleve la fe;
 donde hay error, que lleve la verdad;
 donde hay desesperación, que lleve la esperanza;
 donde hay tristeza, que lleve la alegría;
 donde están las tinieblas, que lleve la luz.
 Oh Maestro, haz que yo no busque tanto:
 ser consolado como consolar;
 ser comprendido como comprender.
 ser amado como amar,
 porque es dando como se recibe;
 olvidándose como uno se encuentra;
 perdonando como se es perdonado;
 muriendo como se resucita a la Vida Eterna.

10. Por una cultura de la confianza

¿Motivos para la desconfianza?

El desarrollo tecnológico e informático ha transformado el vivir humano. Las comunicaciones en el mundo actual se han multiplicado hasta extremos que antes eran impensables. Pero, ¿significa esto que las personas se comunican hoy mejor que ayer? ¿Se ha puesto remedio con ello a la soledad del hombre? No dispongo de una respuesta afirmativa sobre ello que esté bien fundamentada. Más bien dispongo de algunas experiencias en sentido contrario. De ahí mis dudas y temores acerca del porvenir que nos aguarda.

De otra parte, el fenómeno de la globalización —con sus luces y sombras— se nos ofrece como algo de suyo inevitable. El hecho de que se hayan acortado ciertas distancias en la sociedad plural, especialmente en lo que al mercado se refiere, ¿sirve acaso de garantía para una comunicación humana? ¿Ha aumentado por eso la confianza en el otro? ¿Puede afirmarse, tal vez, que se ha humanizado la vida social?

No; a lo que parece el imponente desarrollo tecnológico no ha arrastrado, ni empujado, ni promovido —en muchas de sus dimensiones— el correspondiente desarrollo humano. Se diría que la tecnología y lo humano siguen itinerarios diferentes, sin que uno y otro acaben por encontrarse.

Es probable que estemos hoy en el mejor de los mundos posibles —en lo relativo, por ejemplo, al crecimiento económico— y en una etapa cercana a lo imposible e inviable —en lo que a las relaciones humanas se refiere. No es fácil armonizar la posibilidad de lo uno y la casi imposibilidad de lo otro. Pero es preciso intentarlo. Más aún, cuando son tantos los recursos de que disponemos para lograrlo.

La *confianza*, sin duda alguna, es una de las claves más relevantes para el desarrollo sostenible de la vida humana que, en la actualidad, es preciso alcanzar. Lo lógico habría sido que ese desarrollo hubiera incrementado también la confianza de unas personas en otras. Si en lo material vamos a más, en lo personal tendríamos que ser mejores. Al incremento de la cantidad de vida debiera acompañarle un incremento de la calidad de vida. Si añadimos más años a la vida, por qué no añadir más y mejor confianza en la vida a esos años. En esto último es donde reside, precisamente, la calidad de vida que todos deseamos.

Si, como estamos observando, la confianza es tan necesaria para la convivencia y sostén de la vida humana, entonces ¿qué motivos hay para que eclosionen la desconfianza y amenace con anegararlo todo? ¿Cuáles son sus *razones*, si es que dispone de ellas?

También la desconfianza tiene hoy sus *razones* y motivos y, a lo que parece, son muy poderosos. Algunos de ellos se han mencionado líneas atrás, como el terrorismo, la violencia doméstica, la humillación de la inocencia y manipulación de la infancia. A ello hay que añadir *razones* mucho más poderosas, como la inseguridad ciudadana, la violencia o el abuso sexual de la infancia.

Se trata de circunstancias con unos efectos tan perniciosos que pueden arruinar el entero porvenir del desarrollo biográfico personal. Pero más acá de esos comportamientos extremos —y, en muchas ocasiones, psicopatológicos—, hay numerosos y frecuentes motivos que condicionan la emergencia generalizada de la desconfianza.

La *insinceridad*, qué duda cabe, es uno de ellos. No se puede confiar en quien oculta la verdad o la maquilla con alambicados enredos mentirosos. La reciprocidad de

la confianza exige el mismo grado de sinceridad entre quienes hablan y comparten sus respectivas intimidades.

Si el demonio es el “padre de la mentira”, es lógico que se le tema. Pero el amor huye del temor. No se puede temer y amar, al mismo tiempo, a una misma persona. Lo que se teme se evita. Lo que se ama atrae. He aquí la razón de por qué la mentira genera la desconfianza. La confianza y el amor, por el contrario, tienden a potenciarse, recíprocamente, e identificarse.

La *deslealtad* es también otro poderoso motivo de desconfianza. Cuando una persona se confía a otra le entrega una parcela de su intimidad, que es tanto como abandonar esa porción de sí misma en las manos de la otra persona. La entrega se hizo a esa persona y no al público en general o a otras personas.

Si lo que se entregó es lo más valioso que se tenía —la intimidad— y la otra persona lo ha despilfarrado lanzándolo a voleo en lugar de custodiarlo, hay que pensar que no ha considerado que aquello era un valor, es decir, que lo ha minusvalorado. Pero ha infravalorado no sólo el valor que se le donó de forma voluntaria, sino también a la persona en la que ese valor estaba encarnado y a la que, naturalmente, pertenecía.

Algunos comportamientos desajustados de los hijos tienen como causa principal la desconfianza en sus respectivos padres. Si a uno solo de ellos habían contado algo que consideraban importante —con el compromiso de no decirlo a nadie—, y más tarde descubre que su progenitor se lo ha dicho al otro, lo lógico es que surja esa desconfianza respecto del primero. ¿Escuchará ese niño con atención al padre de quien desconfía? ¿Volverá a contarle su *secreto*?

En el matrimonio, esta circunstancia suele ser causa de desconfianza entre los cónyuges y dispone de una extraña capacidad para suscitar graves conflictos.

Lo que acontece en la intimidad conyugal no pertenece ya a uno solo de ellos, sino a los dos. En justicia, ninguno de ellos debiera comentar con nadie lo que se refiere a la intimidad entre ellos. Al menos, sin autorización del otro. Porque el otro es copropietario de esa misma información.

En ocasiones, uno de ellos comenta a un/a buen/a amigo/a (¿?) algunos de los sucesos —por otra parte, sin apenas importancia, al menos eso suponen en ese momento— que les acaecieron durante su *luna de miel*.

La injusticia que aquí se ha cometido es flagrante y se comprende que la desconfianza haga su aparición y, antes o después, se organice el conflicto.

Hay otros muchos motivos para la desconfianza. La *calumnia*, la *murmuración*, el *enredo* y la *intriga* son otros de los factores añadidos que suscitan o acrecientan la desconfianza entre las personas. Los *dimes y diretes*, lo que de negativo haya que decir de una persona, hay que tener el valor y la lealtad de decírselo a solas y a la cara.

Estas cautelas hay que extremarlas incluso cuando se trate de algún pequeño defecto personal, sin mayor importancia. La importancia, al parecer, es casi siempre pequeña para el ofensor y muy grande o enorme para el ofendido. Esa desproporción en la valoración constituye un buen indicador de que la armonía y confianza que había entre esas personas se ha fragmentado.

Los medios de comunicación y ciertos *programas del corazón* contribuyen hoy —¡y mucho!— a ampliar e intensificar la *cultura de la desconfianza*. Muchos de sus contenidos tienen, en ocasiones, las características y el mal gusto de lo morboso. En sí mismos no son un bien sino un mal, y un mal que va contra la dignidad y el respeto que a cualquier persona le es debido. En la misma medida en que se difunden generan la crispación colectiva y emponzoñan, destruyen y disuelven el frágil tejido social de la convivencia entre los ciudadanos.

De otra parte, las *nuevas tecnologías* —cada vez más sofisticadas y poderosas— generan —por su mal uso— la desconfianza. Se incrementa así la sospecha de que cualquier persona puede manipular la opinión dada en una entrevista. De aquí que muchas personas se nieguen a participar u opten por buscar sólo la seguridad frente a las turbulencias exuberantes de la actual *sociedad mediática*.

Lo que suele suceder es que a la confianza defraudada le sigue la desilusión de quien experimenta que han entrado *a saco* en su intimidad, que ha sido robado en lo que para esa persona más valía.

Poner la confianza en otro y que ese otro no corresponda constituye, sin duda alguna, un fraude. Hay para eso dos razones fundamentales. La primera, porque lo que se entregó a la persona a quien se confió ha sido por ella desechado y tratado con vileza. La segunda, porque aquello que se abandonó en sus manos, no obstante, continúa perteneciendo a su dueño, a la persona que se lo confió.

El abuso de confianza duele mucho, pero mucho más dolor se deriva de una vida desconfiada y paranoica, susceptible, hipersensible, solitaria y entregada a la constante y esforzada sospecha que acaba por embotar y agotar una atención sostenida en esos menesteres.

En esto es preferible equivocarse por haber confiado de más que de menos. No confiar supone en muchas personas vivir la entera existencia hincada en la susceptibilidad, la duda, la soledad y la perplejidad.

Por último, es preciso citar aquí la desconfianza generada por el *terrorismo*. Una desconfianza en la que no puede asentarse la vida, precisamente porque es la misma vida la que resulta amenazada.

La desconfianza contribuye así a modelar la *cultura de la sospecha*. Una cultura que se compadece mal con la vida personal y la convivencia social, pues determina —en quienes así se conducen— actitudes y comportamientos paranoicos, muy próximos a los auténticos trastornos psicopatológicos.

La desconfianza genera desconfianza. Cuando una persona desconfía de otra, lo más probable es que esta última lo advierta. Y si se percató de ello, es natural que también se vuelva suspicaz e hipersensible cuando está en su presencia. Aquí se ha roto la sencillez y naturalidad sin las que es imposible el diálogo interpersonal. De acuerdo con ello, en lo sucesivo tratará de evitar a esa persona, *no soltará prenda* en su presencia o procurará confundirla, tergiversando y retorciendo con todas su fuerzas la información que le suministra.

Este modo de pensar, este *estilo cognitivo paranoico* —*piensa mal y acertarás*— invade y acaba por instalarse con prontitud en casi todas las personas: del empresario a los empleados, de unos empresarios a otros, de los accionistas a los directivos, de los políticos a los ciudadanos, de los ciudadanos a los periodistas, de los vendedores a los compradores, de los jueces a los acusados y testigos, de los médicos a los enfermos, de los pastores a sus feligreses, de los profesores a los alumnos, del marido a la mujer, de los padres a los hijos, y viceversa.

Como un inmenso cáncer invasor, la entera sociedad es invadida por el totalitarismo y la tiranía de una desconfianza sin precedentes. Nadie confía en nadie. Cada *yo* se blindo contra el engaño, siendo él mismo engañado por la soledad y exclusión que de ello resulta. Cada *yo* está a la defensiva y habita una fortificación que le defiende a la vez que le ofende, porque le separa del resto. Y es tanta su desconfianza que llega a sospechar de sus propios pensamientos.

En una sociedad desestructurada, como la que se ha descrito, sí que hay motivos —más que suficientes— para la desconfianza.

La escucha es contraria a la violencia

La escucha es un buen remedio para la violencia. Cuando uno experimenta que de verdad ha sido escuchado, lo normal es que se tranquilice. La escucha es la mejor música para amansar la *fiera* que todos llevamos dentro.

Por el contrario, cuando la persona no se siente escuchada percibe que se ha vulnerado el respeto y la dignidad que merece. Entonces, se despierta la *fiera* que dormitaba dentro y, de repente, ha sido herida. Sobresaltada y dolorida, la *fiera* lanza sus garras más poderosas: la palabra airada y cruel envuelta en la atmósfera de una tempestad de movimientos, sin dirección ni sentido alguno.

La violencia y la escucha no son compatibles. Pues, como escribe Hannah Arendt (1993), “sólo la pura violencia es muda, razón por la que nunca puede ser grande”. Allí donde hay violencia no cabe la escucha. En el espacio para la escucha tampoco hay lugar para la violencia.

De las discusiones casi nunca sale la luz. La causa de ello es que en las discusiones es imposible escuchar. Las pasiones, en ellas, sustituyen a la reflexión. Ninguno se pone en el lugar del otro, sencillamente porque está demasiado ocupado en la defensa de lo que cree que es la territorialidad de su yo.

La madera que acrece el fuego de las discusiones es el lenguaje interior que anima a cada uno de los contendientes: ‘Donde yo estoy no puedes estar tú’. ‘Quítate para ponerme yo’. ‘Donde yo esté jamás estarás tú’. ‘Donde tú estés nunca estaré yo’. En estas circunstancias, ¿qué posibilidad existe de ponerse en el lugar del otro? Ninguna, no hay ninguna posibilidad.

Escuchar al otro, por el contrario, es dar el primer paso para amarle. Cuando no se ama a alguien, la primera manifestación que comparece es la de no escucharle.

Cuando se ama a alguien, en cambio, con qué atención se le escucha; qué a gusto se está escuchándole; cómo pasa el tiempo volando mientras se le escucha. En esas circunstancias, es verdad —y no una simple metáfora— que la persona *se bebe las palabras del otro*. Se las *bebe* por la sencilla razón de que está sediento de todo cuanto al otro le importa. Desea hacer suyo lo que hay en la intimidad de la persona a la que escucha, y sabe que las palabras constituyen el precioso líquido que les une.

Te escucho —podrá decir— porque mi existencia sin tu palabra está vacía; te escucho para que tus palabras sean mi alimento y se queden conmigo; te seguiré escuchando aún cuando no me hables o lo hagas sin palabras; te escucho porque el origen de esas palabras eres tú, sencillamente tú, la persona que quiero.

La actitud de escuchar es la contraria a la actitud de la violencia. Se escucha cuando se confía en quien habla. Se es violento cuando se desconfía de quien habla.

La confianza, en cambio, es atractiva y creativa, no es suspicaz, se complace en considerar los valores del otro, no agiganta las imperfecciones de nadie, motiva a actuar y a dejar que actúen, no sufre cuando hay que delegar, está dispuesta cada día para volver de nuevo a confiar, sabe que ella misma puede crecer más y respalda y saca provecho de todos. La confianza está persuadida de que la realidad humana es siempre más positiva que negativa.

En busca de razones para confiar

La persona es el ser que se expresa a sí mismo y se comunica a los demás. Tal vez por eso las personas tengamos rostro, un rostro singular que nos identifica como quienes somos y a través del cual nos manifestamos al mundo.

Esto prueba lo enraizada que está en nuestra propia condición la necesidad de comunicarnos y el ser *relacional* en que consiste la condición humana. Acaso por eso la integridad y totalidad de nuestros cuerpos contribuyen a singularizarnos y a desvelar un poco quiénes somos.

Pero sin la percepción de valor del otro no es posible la confianza. Esa percepción está condicionada por el pensamiento. Si lo que se piensa acerca del otro es positivo, lo percibiremos también de forma positiva. Es como si las cogniciones dirigieran las percepciones para que éstas aprehendan la realidad, tal como el pensamiento les sugiere.

Frente al *piensa mal y acertarás* habría que contraponer el *piensa bien y no mires a quien*. El cambio cognitivo-perceptivo que aquí se propone —a favor del segundo aserto— está más fundamentado en la realidad que su contrario. Es decir, instala a quienes hablan y escuchan, confiadamente, en un sano realismo.

Pensar bien de los demás es la llave que abre la puerta de la confianza. De otra parte, experimentar que los otros confían en uno, transforma el autoconcepto, la estima personal y la misma vida. Si confían en uno, la actitud que de esa experiencia emerge es la de agradecer y no defraudar.

Cualquier persona que experimente lo bien que la valoran los otros ha encontrado ya un excelente modo para comenzar a sentirse feliz. Todo ello está relacionado con la estima, de la que el autor de estas páginas se ha ocupado en otra reciente publicación (cfr. Polaino-Lorente, 2004).

Sentirse estimado, experimentar que se confía en nosotros nos impulsa a merecernos ese regalo de la confianza que se nos han dado y del cual ya disfrutamos. Ahora sólo queda actuar de tal forma que nos merezcamos el regalo gratuito que se nos otorgó. Es decir, que nos ganemos, con el propio comportamiento, la cualidad positiva que se nos atribuyó —sin merecimiento alguno por nuestra parte— y de la que, probablemente, tanto esperan.

Esto pone de manifiesto que la persona no es un *ser-en-sí* ni un *ser-para-sí*, sino un *ser-para-otro*. Pero sería imposible que fuéramos realmente para otro, si no nos manifestásemos al otro tal y como somos. La expresión del yo a través de la corporalidad, en cierto modo nuestra la autenticidad de ese constitutivo esencial, al que estamos destinados, de *ser-para-otro* y que el otro nos acoja.

El hecho de que estemos modulados como varón o mujer —un hecho diferencial sustantivo— confirma esta capacidad de expresión de uno mismo respecto de los demás. Las diferencias que, por ejemplo, distinguen al hombre de la mujer están al servicio de esa singular e impar expresividad de cada uno de ellos.

Ningún rostro humano, que sea contemplado, nos deja indiferentes. Porque todo rostro humano es diferente. Y es esa diferencia, precisamente, la que nos arranca de nuestra indiferencia. Es a través de esa diferencia como se desvela la singularidad y el misterio del otro; lo sorprendente de su ser irreplicable, lo que es incompatible con la rutina, la repetición y el acostumbramiento. Donde se haga presente una persona no hay lugar para el aburrimiento.

La contemplación del rostro humano nos aproxima al misterio, a la vez que suscita en el observador la experiencia del asombro. Aquí no importa la edad, ni el sexo, ni la procedencia, ni el origen étnico, ni el mal que se haya hecho...

En ese rostro hay unos ojos que expresan a quien pertenecen, al mismo tiempo que observan al observador. En ese rostro hay una boca disponible para hablar de

cualquier cosa y en cualquier tiempo y lugar —y también para responder a lo que el otro preguntó. En ese rostro hay unos oídos que esperan oír y, por eso, están siempre abiertos a la escucha. En ese rostro hay numerosos gestos multiformes, personales y originales. Son gestos siempre cambiantes, aunque apenas contenidos respecto de lo que manifiestan —siempre como a punto de desvelar, aunque de forma incompleta—: qué cosa sucede en la intimidad.

Ese rostro está animado de un dinamismo gestual incomparable, capaz de dar expresión —con sus infinitos matices— a lo que esa persona percibe, recuerda, siente y piensa. Cualquier sentimiento de admiración, ternura, comprensión, ira, envidia, necesidad, satisfacción, enfado, paz, ilusión, angustia, soledad, dolor, extrañeza, miedo, curiosidad, sorpresa, etc., se asoma y queda como congelado, durante apenas unos breves segundos o una fracción de segundo, en el rostro humano.

Al mismo tiempo, esa expresividad nacida en el rostro se prolonga e invade la entera corporalidad, como si de esta forma garantizara la necesidad que tiene de afirmar al todo personal del que es mera expresión. El observador avezado y paciente descubrirá enseguida en el paisaje humano que le ofrece el rostro del otro, un pequeño destello de inteligencia, un leve mohín de cansancio, un atisbo de contrariedad, el inicio de una alegría festiva, una leve manifestación de comprensión y ternura, ante los cuales acaso la palabra enmudece porque ni siquiera se atreve a proclamarlo.

Otras veces, el observador asistirá atónito al proyecto que se está fraguando y que emerge en ese rostro humano, pero cuyo contenido no es capaz de apresar; percibirá la crispación que vocea a la vez que enmascara la angustia; vislumbrará la sombra de un sueño que aletea entre sus pensamientos o la reacción malhumorada que, por el momento, ha sido detenida antes de eclosionar en forma de comportamiento. ¡Cómo no asombrarse ante tanta mudanza vivaz y vertiginosa del paisaje humano!

Para escuchar es imprescindible confiar. En la confianza se puede crecer hasta lo ilimitado. Es preciso recordar una y otra vez el valor de esa persona y el dinamismo de que está dotada para corregir errores y, en cualquier momento, mejorar su trayectoria biográfica. Una actitud ésta de la confianza muy realista, por cuanto se centra en la aventura del futuro —lo que *todavía-no* es, pero puede llegar a ser—, en lugar de arruinar el tiempo presente con consideraciones negativas acerca del pasado —de lo ya sido, de lo que una vez fue y ya no volverá a ser.

Siempre se puede crecer más en la capacidad de confiar. Basta con repensar al otro, desde una perspectiva positiva, de manera que comparezcan sus valores positivos a la mirada de quien en él confía. Puede y debe confiarse más en el otro cónyuge, en los hijos, en los compañeros y directivos, incluso en los empresarios y políticos.

No parece que sea cierta la aseveración de que ‘allí donde hay confianza, da asco’. Lo propio de cualquier hogar es la confianza. Y, sin embargo, lo que distingue a un hogar no es la vivencia del asco, sino del acogimiento incondicional. Lo propio del hogar no es el asco, sino el gozo, el descanso, el lugar seguro donde resguardarse y reponer las cansadas fuerzas, el ámbito donde cada persona es querida por sí misma y no por los éxitos y resultados obtenidos o por los que pueda llegar a consolidar.

La actual sociedad tiene mucha necesidad de ello. Si no hay confianza se dificulta el gobierno de la empresa, el mercado pierde su dinamismo al detenerse en realizar meticulosas comprobaciones, y languidece la entera vida económica de una comunidad.

En cambio, cuando hay confianza los pequeños y grandes capitales abandonan el nicho ecológico en que estaban agazapados y potencian el número y la cuantía de las transacciones. Las inversiones de las empresas multinacionales en el mercado globalizado —si hay confianza— se incrementan. Lo que significa que se crean nuevos

puestos de trabajo y disminuye el paro. Donde hay confianza —si la respuesta es responsable— todos ganan y nadie pierde.

Por una cultura de la confianza

No se puede vivir en la desconfianza. La total desconfianza es incompatible con la vida. La vida humana es principal, aunque no exclusivamente, relacional. Sin los demás, sin relacionarnos con ellos ninguna persona habría llegado a ser quien es. Sin relación, cada persona sería distinta de quién es y cómo es.

La escucha es la prolongación de la confianza. Sin confianza no hay escucha. Y sin escucha no hay comunicación personal. Una cultura es el apretado resumen que ofrece la suma de las acciones de las personas que confían en ella. La desconfianza arruina el *humus* en que se acuna y crece una cultura.

La actual sociedad está falta de confianza. Se percibe en miles de detalles diarios. Es como si la palabra hubiera perdido su poderío y puesto en un grave compromiso su significado.

Las palabras del hombre no son ya lo que eran. Las relaciones humanas que las palabras trenzan parecen estar más al servicio de la *cultura de la sospecha* que de la *cultura de la confianza*. No se puede vivir en la continua sospecha. En ese contexto las relaciones humanas se desnaturalizan, se quiebra su espontaneidad y consiguen transformar el tejido social en un laberinto de recelos, suspicacias e hipersensibilidades cercanas a lo morboso.

La *cultura de la sospecha* es —qué duda cabe— una manifestación evidente de paranoia colectiva. ¿Es éste el medio apropiado para el cultivo de lo humano? ¿Puede llevarse a cabo un intercambio de bienes, con sus transacciones y negociaciones, en un contexto así? ¿Es que acaso no se paraliza la economía y el mismo mercado, además de la política, la educación, las relaciones familiares y ciudadanas cuando han sido condenadas a la muerte lenta de la sospecha? ¿Se puede sobrevivir así? ¿Qué recursos podrían garantizar el desarrollo sostenible en una *cultura de la sospecha*?

Hay autores que ponen en duda la misma existencia de una cultura así concebida. Porque *cultura* y *sospecha* son términos incompatibles entre sí. Si hay *cultura* no ha de haber *sospecha* y si hay *sospecha* es que todavía no se dan las condiciones necesarias para que emerja la *cultura*.

En la así llamada *cultura de la sospecha* la confianza está secuestrada, y la libertad y espontaneidad de las relaciones humanas han pasado a ser rehenes —desnaturalizados y maltrechos— de esa estructura perversa y paranoica, que gobierna el imaginario colectivo.

En la actualidad no se cierra acuerdo alguno sin antes estampar la firma en un papel escrito. La palabra signada —sobre la que sí pueden recaer las actuaciones judiciales— ha sustituido a la palabra dada. El *no te fíes de nadie* ha atravesado todas las barreras culturales hasta instalarse —¿de un modo definitivo, tal vez?— en el mapa imaginario de la ciudadanía.

De seguir comportándonos así, se confirmaría que en efecto “el hombre es un lobo para el hombre”. Pero en ese caso, el hombre se habrá deshumanizado. Si no se recupera la cultura de la confianza y de la escucha, ¿quién podrá *desglobalizar* la condición humana?

Pero este modo de contemplar a las personas —si se considera desde otra perspectiva— en modo alguno es cierto. En el origen de cada vida humana hay un acto de confianza radical. Antes de que la persona nazca ya la quieren sus padres, y eso que

todavía ni siquiera la conocen. La quieren y por eso confían o tal vez confían y por eso la quieren.

Con independencia de cómo se comporte el recién nacido, sus padres siguen cuidándole amorosamente, entre otras cosas porque confían en él. La confianza preside toda nuestra vida: desde los primeros balbuceos hasta los últimos pasos de nuestra andadura biográfica.

El niño confía en que cada palabra significa lo que le dicen que significa. Y en cada gesto, y en cada paso que da —con temor a caerse y hacerse daño—, y en cada comida que toma por primera vez...

El niño aprende a sumar porque se fía y confía en que cada número expresa la exacta cantidad que le han enseñado. Todo lo que un niño aprende está basado en la confianza en quienes le enseñan. Sin confianza no puede haber aprendizaje, ni enseñanza, ni educación. Si la confianza se agosta y se extingue, lo que queda es el caos, la confusión y la violencia.

Es muy extraño que un niño desconfíe de sus padres y profesores. Los niños viven confiados y es, precisamente ahí, donde se acuna la ingenuidad e inocencia que los caracteriza. Una ingenuidad que es precisa para que el niño crezca y se desarrolle. Una ingenuidad que jamás debiera traicionarse, ni humillarse con la ironía y, menos todavía, manipularse con el engaño.

Una ingenuidad, ésta de la infancia, que acaba por seducir a los adultos, estimulándoles a darse más y a sacar de sí —en servicio del otro— la mejor persona que llevan dentro.

¿A cuántos adultos hieráticos y habitualmente crispados no les cambiaría el rostro —y la tristeza que los caracteriza no sufriría la más terrible de las derrotas—, ante el gesto ingenuo de un niño? ¿Por qué es esto lo que hace que amanezca la ternura en su rostro contrariado? A esos adultos les ha ganado la sencillez y debilidad de la ingenuidad infantil.

Acaso por esto resultan tan incomprensibles, lacerantes e insoportables los abusos que se perpetran contra el desvalimiento e ingenuidad, propias de la infancia. Algunos de los indicadores de la actual *cultura de la desconfianza* tienen su más dolorosa representatividad en el abuso infantil, la violencia escolar y el abuso sexual infantil. He aquí algunos de los más relevantes factores en el origen de tantas tragedias personales que, más tarde, afloran en forma de comportamientos violentos y antisociales.

Como psiquiatra he tenido que atender a muchas personas afectadas por estas dolorosas tragedias. No, no es fácil ayudarles en estas circunstancias. Hay demasiado odio y resentimiento en ellas. En ocasiones, tanto o más que el dolor que injustamente se les causó (cfr. Polaino-Lorente, 2007a y b).

Lo característico del niño es que confíe en sus padres. Si le han dado la vida, ¿acaso puede desconfiar de ellos? Si el valor de la vida es lo primero que se percibe, cómo no confiar en quienes le han hecho ese inmenso regalo.

El niño ignora casi todo y, sin embargo, sabe muy bien de quién se puede fiar. Ignora..., pero sabe. Por eso sus padres lo son todo para él y como ellos no hay ninguna otra persona.

¿Cómo van a experimentar algún tipo de miedo si, de forma natural y continua, se abandona en los poderosos brazos de sus padres? ¿Hay acaso mayor confianza que la de abandonar la propia persona, sus cuidados y la misma educación en otras personas, que están dispuestas a morir por ellos, si fuera menester? El niño sabe que puede confiar, porque el amor a sus padres y el personal abandono en ellos depositado se confunden en su corazón de niño.

A lo largo de la entera travesía de cada vida humana, son muchas las circunstancias en que la persona se hunde —más que se apoya— en este confiado abandono. En ello le va a la persona su propia supervivencia.

Se confía en que es veraz la indicación orientadora que un desconocido nos ha dado para encontrar la calle que buscamos. Se confía en que el consejo de los padres quiere siempre el bien de sus hijos. Se confía en que seguirán cuidando del hijo —de forma incondicionada—, cualquiera que haya sido su mal comportamiento. Se confía en lo que los profesores enseñan y en sus orientaciones. Se confía en la comida que nos sugiere el camarero de un restaurante. Se confía en la amistad de los amigos a los que se ha confiado lo que estaba más oculto en la propia intimidad. Se confía en la persona de la que se está enamorado, que corresponde acogiendo esa donación y dándose ella misma.

Al mismo tiempo, cada persona es depositaria de la confianza de los demás. Cualquier relación profesional está atravesada por la confianza. Algunas de ellas — como la práctica de la medicina— de un modo muy especial. Lo que demuestra que la confianza es recíproca y que a pesar de estar sufriendo la entera sociedad una cierta *cultura de la desconfianza*, todavía son mucho más frecuentes los actos de confianza que recibimos y realizamos, y sin los cuales la vida propia y ajena no serían sostenibles.

La confianza es el rodrigón que apoya la formación de la entera personalidad: desde que se inicia su desarrollo hasta su culminación. Sin ella toda convivencia, antes o después, perece.

Con la confianza, la persona se abre a los demás y las relaciones humanas se fortalecen y adensan, al revestirse con la lealtad. La confianza engendra la lealtad, y una y otra configuran la urdimbre antropológica que sostiene la generación del nuevo tejido social.

Bibliografía

Agustín de Hipona, *Sermón 46*, Sobre los pastores, 24-25.

Alonso, V. (2006). Presentación como traductora de Søren Kierkegaard. *Las obras del amor*. Sígueme. Salamanca.

Arendt, H. (1993). *La condición humana*. Paidós. Barcelona.

Arendt, H. (2005). *Ensayos de comprensión 1930-1954*. Caparrós. Madrid.

Belin, P., Zatorre, R. J., Lafaille, P., Ahad, P. y Pike, B. (2000). Voice-selective areas in human auditory cortex. *Nature*, 403, 309-312.

Boucher, J., Lewis, V. y Collis, G. (1998). Familiar face and voice matching and recognition in children with autism. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 39, (2), 171-181.

Buber Agassi, J. (1999). *Martin Buber on Psychology and Psychotherapy*. Syracuse University Press. USA.

Buber, M. (1992). *Yo y Tú*. Caparrós. Madrid. Traducción de Carlos Díaz.

Catecismo de la Iglesia Católica. (1992). Asociación de Editores del Catecismo. Madrid.

Catón. *Dísticos* 1, 3.

Fabra, M. L. y Doménech, M. (2005). *Hablar y escuchar. Relatos de profesor@s y estudiant@s*. Paidós. Barcelona.

Fernández Moratiel, J. (2006). *La sementera del silencio*. Desclée de Brouwer. Bilbao.

García, N. (2006). La escucha que serena el corazón humano. *Mujer nueva*.

Gervais, H., Belin, P., Boddaert, N., Leboyer, M., Coez, A., Barthélémy, C., Samson, Y. y Zilbovicius, M. (2004). Abnormal Voice Processing in Autism: a fMRI study. *Nature Neuroscience* 7, (8), 801-802.

Gracián, B. (1986). *El discreto. El crítico. El héroe*. Porrúa. México.

Grasmick, N. S. (2006). *Washington Post*, 5-01-2006.

Hobson, R. P., Ouston, J. y Lee, A. (1988). Emotion recognition in autism: Coordinating faces and voices. *Psychological Medicine*, 18, (4), 911-923.

- Instituto Nacional de la Sordera y Otros Trastornos de la Comunicación. *Informe epidemiológico sobre los trastornos auditivos laborales*. (EE.UU., junio de 2004).
- Juan Pablo II (2004). Mensaje del domingo 11 de julio de 2004, desde Aosta. *Zenit* ZS04071103.
- Kant, I. (1996). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*. Santillana. Madrid.
- Kierkegaard, S. (1988). *Mi punto de vista*. Aguilar. Madrid.
- Kierkegaard, S. (2006). *Las obras del amor*. Sígueme. Salamanca.
- Klin, A. (1991). Young autistic children's listening preferences in regard to speech: a possible characterization of the symptom of social withdrawal. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 21, (1), 29-42.
- Kronstand, J. de (1965). Sobre la oración, en VV. AA. *Espiritualidad rusa*. Rialp. Madrid.
- Laín Entralgo, P. (1958). *La empresa de ser hombre*. Taurus. Madrid.
- Laín Entralgo, P. (1983). *Teoría y realidad del otro*. Alianza. Madrid.
- Leclercq, J. y Pieper, J. (1965). *De la vida serena*. Rialp. Madrid.
- Lèvinas, E. (1993). *Humanismo del Otro Hombre*. Caparrós. Madrid.
- Lovenland, K. A., Tunali-Kotoski, B., Chen, Y. R., Ortegon, J., Pearson, D. A., Brelsford, K. A. y Gibbs, M. C. (1995). Intermodal perception of affect in persons with autism or Down syndrome. *Development & Psychopathology*, 7, (3), 409-418.
- Mottron, L. (2004). *L'autisme: une autre intelligence. Diagnostic, cognition et support des personnes autistes sans déficience intellectuelle*. Mardaga. Bruselas.
- Neruda, P. (1974). *Confieso que he vivido: Memorias*. Losada. Buenos Aires.
- Nubiola, J. (2003). Aprender a escuchar. *La Gaceta* (20-21 de diciembre).
- Organización Mundial de la Salud (2005). *Estadísticas de salud mental en Europa*.
- Polaino-Lorente, A. (2007). *La violencia juvenil en el contexto de la violencia familiar*. En prensa.
- Polaino-Lorente, A. (2006). *La violencia en las aulas*. Escuela Abierta, 9: 7-28.
- Polaino-Lorente, A. (2004). *Familia y autoestima*. Ariel. Barcelona.
- Polaino-Lorente, A. (2003). *En busca de la autoestima perdida*. Desclée de Brouwer. Bilbao.

- Polaino-Lorente, A. (2002). *Comunicación matrimonial. Errores más frecuentes*. Andrés Bello. Santiago de Chile. Chile.
- Polaino-Lorente, A. (2000). *Cómo mejorar la comunicación conyugal*. Rialp. Madrid.
- Polaino-Lorente, A. (1999). *La comunicación en la pareja. Errores psicológicos más frecuentes*. Rialp. Madrid.
- Polaino-Lorente, A. (1999). La cuestión acerca del origen: El olvido del ser y la necesidad de la anamnesis en la actual paternidad humana. *Familia et vida*, 2-3, 68-94.
- Polaino-Lorente, A. (1997). ¿Cómo saber si se está o no enamorado? *Letras de Deusto*, Abril-Junio, 27, 75, pp. 13-42.
- Polaino-Lorente, A. (1994). El eclipse de la paternidad. *La Escuela en Acción*, 6-8.
- Polaino-Lorente, A. (1993). La ausencia del padre y los hijos apátridas en la sociedad actual. *Revista Española de Pedagogía*, LI, 196: 427-461.
- Polaino-Lorente, A. y Martínez Cano, P. (1998a). *Evaluación psicológica y psicopatológica de la familia*. Rialp. Madrid.
- Polaino-Lorente, A. y Martínez Cano, P. (1998b). *¿Cómo evaluar el funcionamiento familiar?*. Servicio de publicaciones del Instituto de Ciencias para la Familia. Universidad de Navarra. Pamplona.
- Pomponius Bononiensis, *Asina*, p. 1.
- Real Academia Española (2004). *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa Calpe. Madrid.
- Rilke, R. M. (1968). *Elegías Duinesas y Poemas de la Noche*. Rialp. Madrid.
- Rogers, C. (1975). *El proceso de convertirse en persona*. Paidós. Buenos Aires.
- Sándor Márai. (2005). *La mujer justa*. Salamandra. Barcelona.
- San Basilio. *Discurso a los jóvenes*.
- Séneca, L. A. *Ad Polybium de Consolatione*.
- Séneca, L. A. *De Ira* 3, 8, 8.
- Spaemann, R. (1993). El sentido del sufrimiento. *Atlántida*, 15, 323 y ss.
- Steiner, J. (1991). *Presencias reales*. Destino. Barcelona.
- Taylor, Ch. (1994). *Ética de la autenticidad*. Paidós. Barcelona.
- Teresa de Ávila, *Fundaciones*, 27, 21.

Tomás de Aquino. *Suma Teológica*, 2-2, q. 60, a. 4 ad 1.

Weiser Cornell, A. (2001). *El poder de escuchar*. Conferencia Internacional de Focusing Shannon, Irlanda.