

LA ESCUCHA

Rafael Echeverría, Ph.D.

Newfield Consulting

Weston, agosto de 2005

El tema de la escucha lo he tratado detalladamente en otros lugares. Hay un capítulo de mi libro *Ontología del lenguaje* dedicado a él. Hoy, sin embargo, vuelvo a este capítulo y debo reconocer que no me siento a gusto, pues siento que no me interpreta. Lo considero incompleto y, en muchos aspectos, ambiguo, poco concreto y poco útil. Fue escrito hace unos catorce años atrás y representaba mi primer esfuerzo por acometer un abordaje sistemático sobre el tema. Desde entonces, he retornado a reexaminar el fenómeno de la escucha en múltiples oportunidades y, poco a poco, he ido introduciendo nuevos ángulos de observación y reconociendo aspectos que antes me pasaban completamente desapercibidos.

El presente trabajo da cuenta del estado actual de mi reflexión sobre este importante tema. No descarto que, como pasara en el pasado, en el futuro retorne algunas veces más a él y en algunos años más me sienta obligado a producir un nuevo trabajo que contradiga, corrija o amplíe lo que hoy sostengo. Personalmente no tengo problemas en contradecir lo que he mantenido antes. Ello resulta de los procesos de aprendizaje que la vida nos proporciona. Descubrirme equivocado es una manifestación de que estoy vivo y de que sigo creciendo. No tengo problemas en reconocer la de veces que me he contradicho en el curso de mi vida. El privilegio de no contradecirse le pertenece a los testarudos, a los duros de aprendizaje y a los muertos. Quienes se contradicen, muestran que son capaces de escuchar.

A un nivel muy general hemos sostenido que la escucha es una de las competencias más importantes en un ser humano. En función de la escucha, construimos nuestras relaciones personales, interpretamos la vida, nos proyectamos hacia el futuro y definimos nuestra capacidad de aprendizaje y de transformación del mundo. Ella juega un papel determinante tanto en nuestra capacidad de encontrar satisfacción en la vida como de asegurar altos niveles de efectividad en nuestro actuar.

No hay mejor indicador de la calidad de una relación que la manera como evaluamos la escucha que en ella se produce, sea ésta una relación personal o de trabajo. Si alguien nos dice, "*Mi pareja no me escucha*", "*Mis hijos no me escuchan*", "*Mis padres no me escuchan*", sabemos que esas relaciones están deterioradas. Si en el trabajo alguien sostiene, "*Mi jefe no me escucha*", "*Mis colegas no me escuchan*", etc., sabemos que ello nos anuncia bajos niveles de desempeño y, muy posiblemente, un nivel muy bajo de satisfacción en el trabajo. Pero hay más que eso. Es muy posible que ello esté también comprometiendo el sentido de vida y la dignidad personal de la persona que sostiene no

sentirse escuchada. Tras ese reclamo, la persona que lo hace pareciera estar sosteniendo algo bastante más profundo: *“Tengo la sensación de que no le importo a los demás”*.

Solemos no tener problemas en apuntar con el dedo a los demás y sostener que no nos escuchan. Pareciera que el problema fuera de ellos. Nos asignamos en ello una participación muy escasa, la que suele limitarse a que *“no nos sabemos hacer escuchar”*. Son muchas las personas que llegan a nuestros programas con la expectativa de que nosotros las ayudemos a resolver este problema y que les enseñemos a hablar de una forma tal que garanticen una mejor escucha de los demás y una mayor capacidad para influir en los otros. No negamos que ello pueda lograrse. Sin embargo, objetamos que la manera de alcanzarlo sea de la manera como se la imagina quien declara el problema.

Los problemas de escucha suelen ser recíprocos. Quién no se siente escuchado, normalmente tampoco sabe escuchar a los demás. El problema no es necesariamente del otro. El problema está en la relación. Para avanzar en su resolución, sin embargo, es indispensable comenzar trabajando con la propia escucha de quien no se siente escuchado. Ese es el punto de partida y de no iniciar el proceso de aprendizaje desde allí es muy posible que no podamos llegar muy lejos. Todo lo demás, de producirse, *“vendrá por añadidura”*. El cambio del otro será el resultado de nuestro propio cambio. Lograremos que nos escuche una vez que hayamos aprendido primero a escucharlo mejor y luego que hayamos también aprendido a hablarle de una manera diferente de la que hoy utilizamos. Para bien o para mal, éste es el camino más corto, rápido y efectivo. Por lo demás, no sé si exista otro.

Lo dicho me trae a la memoria uno de los testimonios que al final de uno de nuestros programas de formación, nos diera una maestra de la Universidad Católica de Brasilia. Al término de nuestros programas solemos pedirles a los participantes que evalúen su experiencia de aprendizaje. Esa maestra nos dijo:

“Debo confesarles que yo llegué a este programa cargando una pesada cruz. Durante años había estado luchando para que mi marido se comportara de manera diferente. Esa era una de las luchas principales en mi vida, lucha en la que me desgastaba todos los días y a partir de la cual acumulaba una gran frustración.

“Pero una vez acá, Uds. me hicieron ver que lo más importante era cambiar yo misma. Solté por lo tanto a mi marido e inicié un proceso de aprendizaje con respecto a mí misma que me ha conducido por una senda que antes jamás había considerado posible.

“Hoy me observo y les confieso que no me reconozco. Mi desempeño en la universidad es completamente distinto. Las relaciones con mis alumnos son muchísimo mejores y me agradecen aprendizajes que antes yo era incapaz de generar en ellos. Las relaciones en mi casa, con mis hijos y mi marido, han mejorado inmensamente.

“Pero hay algo que me tiene muy sorprendida. Una vez que solté mi obsesión de cambiar a mi marido y me concentré en mi propia transformación, no sólo

cambié yo. ¿Sabes lo que pasó? ¡Cambió él! Comenzó a hacerlo cuando dejé de pedirselo.”

Testimonios como éste, tenemos muchos. Creemos ser expertos en ver los problemas en los demás pero nos cuesta reconocer cómo participamos en producirlos. Es más, tampoco percibimos que, muchas veces, la mejor manera de intervenir en el cambio de aquellas cosas que tanto nos molestan en los otros, es intervenir en nosotros mismos. Ello sucede por cuanto el cambio en nuestro comportamiento muchas veces conduce a cambios en el comportamiento de los demás. Otras veces, por cuanto nuestras molestias con los demás resultan de dificultades nuestras más que de ellos. Por lo tanto, al modificar nuestra actitud para con ellos lo que antes era un problema, puede dejar de serlo. En todos estos casos, el cambio en los demás es iniciado con cambios en nosotros mismos.

La escucha valida el habla

La escucha es, sin lugar a dudas, la competencia más importante en la comunicación humana. En rigor, todo proceso comunicacional descansa en ella. Y ello, en primer lugar, por cuanto la escucha es lo que valida el habla. El habla sólo logra ser efectiva cuando produce en el otro la escucha que el orador espera. Hablamos para ser escuchados. Éste es el propósito del habla. Si lo que he dicho nadie lo entiende, si digo una cosa y se me escucha otra, mi habla no ha sido efectiva. Si doy una instrucción y se hace algo muy diferente de lo que he instruido, el desempeño se compromete. Si expreso una opinión y se entiende algo muy diferente, es probable que genere problemas en mis relaciones.

Es posible que cante porque me guste cantar. Pero cuando hablo, normalmente lo hago porque busco ser escuchado. Si no logramos que nuestra habla logre concretarse en una adecuada escucha, el habla simplemente muestra que no ha sido efectiva. La escucha, por lo tanto, es el criterio de validación y el indicador de calidad de nuestra habla. En este sentido, como podemos apreciar, la escucha aparece como el *resultado* de la acción del habla; resultado que nos permite evaluar la efectividad de dicha acción.

La escucha como precondition del habla efectiva

Sin embargo, no es menos cierto que nos encontramos con la escucha no sólo después del habla, como su resultado, sino como un elemento que también precede al habla y que determina el grado de efectividad que ésta última puede alcanzar. Para lograr concitar la escucha del otro, uno de los factores más importantes a considerar es si aquello que vamos a decir responde a las inquietudes del oyente¹, a lo que a éste le interesa. Quien habla sólo en función de lo que le interesa a sí mismo, difícilmente logrará ser escuchado. Para que aquello que personalmente me interesa sea escuchado por el otro, es indispensable que yo sea capaz de mostrarle al otro que lo que estoy diciendo es también de su propio interés y responde a sus propias inquietudes.

Para hacerlo, para poder determinar lo que al otro le interesa, suele ser fundamental haberlo escuchado *antes de decir lo que quiero decir*. Sólo escuchándolo puedo saber lo que realmente le interesa. El que algo me interese a mí, significa que necesariamente debe también interesarle al otro. A partir de lo dicho, nos damos cuenta entonces de que la escucha no sólo aparece como resultado del habla, una vez que ya he hablado, sino que es importante también que esté presente *antes* del habla para así poder conducirla hacia una escucha efectiva posterior.

Sostenemos, por lo tanto, que la escucha es también una *precondición* del habla efectiva. Ignacio de Loyola reconocía este punto con claridad cuando señalaba que el proceso de una comunicación efectiva implica *“partir con la del otro para terminar con la de uno”*. Dicho en otras palabras, es indispensable colocar aquello que nos interesa a nosotros, al interior de lo que le interesa al otro. Sólo así logramos concitar que éste se interese por lo nuestro. De esta manera, ese terminar “con la de uno” se realiza en una fusión con “la del otro”.

Hace un par de años atrás, recibí la llamada de una persona que me dijo estar interesada en tomar uno de nuestros programas. Dado que vivía en Florida, donde yo mismo vivo, le sugerí que viniera a mi casa para conversar y evaluar juntos si aquello que estaba buscando era algo que nuestros programas estaban en condiciones de ofrecerle. Se trataba de un ex directivo de Citicorp que desde hacía algún tiempo se desempeñaba como consultor independiente. Le pregunté cómo se había enterado de lo que nosotros hacemos y me contó lo siguiente:

“Vengo llegando de un encuentro en Suecia al que asistieron consultores de todas partes del mundo. En un determinado momento tuvimos que hacer un ejercicio y me correspondió trabajar con una persona que venía de América Latina. Teníamos que presentarnos primero y luego seguir las instrucciones del ejercicio que nos habían propuesto. A poco de iniciar el ejercicio, yo sentí que algo muy extraño me estaba pasando. Lo que esta persona me decía, tenía un efecto muy especial en mí y tenía la sensación de que me tocaba como muy pocas veces me he sentido afectado por la forma como alguien me hablaba. Eso se mantuvo así durante todo el tiempo que trabajamos juntos. Al final del ejercicio, yo le dije:

- *¿Cómo logras tener tanto impacto cuando hablas? Quisiera aprender a hablar como tú. ¿Dónde aprendiste a hablar así?*
- *Te equivocas si crees que la manera como te he impactado tiene que ver con la forma como te hablo.*
- *¿Y con qué tiene que ver entonces?*
- *Con el hecho de que antes de hablarte te escuché y ello me permitió saber lo que te importa. El secreto no estuvo en mi habla, sino en mi escucha. El habla no hizo más que seguir a la escucha.*
- *¿Y donde aprendiste a escuchar así?*

En ese momento me habló de ti, de los programas que Uds. ofrecen y me sugirió que, si estaba interesado, te llamara. Es lo que he hecho. Así he llegado acá.”

Escuchar es interpretar

Para entender el fenómeno de la escucha, es importante hacer una distinción entre el oír y la escucha. Sostenemos que se trata de dos fenómenos diferentes. Quien cree que escuchó lo que el otro dijo por cuanto puede repetir lo dicho por el otro, sólo confirma que oyó lo que el otro dijo. Pero eso nada nos dice de su escucha. Es más, si pretende que ello demuestra que escuchó, quizás, por ello mismo, demuestre precisamente lo contrario: es muy posible no haya escuchado nada.

Los loros son capaces de repetir. Pero ello no implica que hayan escuchado lo que se ha dicho. Las grabadoras logran repetir lo que se ha dicho, pero tampoco podemos decir que ellas escuchan. El oír nos permite quizás poder repetir lo que alguien dijo. Pero, de igual forma, ello no demuestra que necesariamente hayamos escuchado. Puede que oír sea, a veces, un requisito para escuchar, pero no es una condición suficiente de la escucha. Para escuchar falta algo fundamental, algo que de no entenderlo nos será simplemente imposible comprender cabalmente el fenómeno de la escucha.

Para escuchar, decimos, no basta con oír, es necesario *interpretar* lo que el otro dice. Mientras no haya interpretación no hay escucha. La interpretación es el corazón de la escucha. De allí que los sordos, aunque no pueden oír, sin embargo logren escuchar, pues les es posible interpretar lo que los demás procuran decirles. De la misma manera, cuando leemos, aunque no oigamos la voz del autor, logramos escuchar su palabra e interpretar lo que procura decirnos.

Durante un tiempo, utilizaba la fórmula “escuchar = oír + interpretar”. Consideraba entonces que ella expresaba adecuadamente lo que hemos argumentado hasta ahora. Hoy, sin embargo, creo conveniente desechar esa expresión, pues pienso que prescinde de otros aspectos involucrados en la escucha que van más allá del oír. Más que oír, hay en rigor una acción perceptiva que incluye muy diversas dimensiones.

La acción de oír involucra la capacidad de registrar sonidos. Pero esos sonidos incluyen elementos muy diversos. Uno de ellos dice relación con la capacidad de convertir esos sonidos en lenguaje, en palabras y frases. Otro elemento muy diferente es la capacidad de escuchar la “música” del sonido. Las mismas palabras, las mismas frases, pueden decirse (en rigor, cantarse) de muy distintas maneras. Cada uno de estos elementos, juega un papel importante en nuestra capacidad de escucha. El mismo lenguaje puede expresarse con músicas muy distintas, de la misma manera que una misma música puede contener palabras muy diferentes.

Además de la acción perceptiva del oír, suele haber otros componentes de la percepción presentes en el acto de la escucha. Uno muy importante es la visión y muy particularmente la capacidad de observar la corporalidad del orador. En una comunicación cara a cara, factores como la postura corporal, la gestualidad facial, los movimientos de las manos y del resto del cuerpo, el patrón de respiración, pueden ser en ciertos casos más importante que los factores auditivos, llegándose a situaciones en las

que lo que escuchamos a nivel corporal desmiente lo que le escuchamos a partir de lo que oímos.

Todos estos factores perceptivos suelen requerir de una cierta congruencia y si ello no se logra, la interpretación que de ellos haremos se verá correspondientemente afectada. En rigor, escuchamos con todos nuestros sentidos y no sólo con el oído. Y cada elemento perceptivo incide en la interpretación que realizamos. La fórmula inicial quizás debiera ser corregida de manera de expresar “escuchar = percibir + interpretar”. Si en un cierto momento, por ejemplo, mi interlocutor coloca su mano en mi hombro o toma mi mano, ello tendrá efectos en la interpretación que haga de lo que él o ella procura expresarme.ⁱⁱ

El conectar la escucha con la interpretación nos permite dar un salto en nuestra comprensión del fenómeno del escuchar. Desde hace tiempo, al interior de la filosofía se ha desarrollado una disciplina en torno al complejo arte del entendimiento y la interpretación. Se trata de la *hermenéutica*ⁱⁱⁱ. Ella nace en sus inicios como un esfuerzo por comprender los textos religiosos. Más adelante, se orienta hacia la adecuada interpretación de las leyes, buscando garantizar su adecuada y justa aplicación. Posteriormente, se la ha utilizado para interpretar los textos literarios. Su área de aplicación solía concentrarse especialmente en el estudio de textos y, por tanto, de la palabra escrita.

Poco a poco la hermenéutica ha ido conquistando nuevos territorios y mostraba que era posible aplicarla en áreas muy diferentes. Hoy culmina ese proceso de conquista al mostrarnos que puede revelarnos muchos de los misterios del fenómeno de la escucha. Tenemos suerte pues al abrir nuestra indagación sobre la escucha y conectarla con la hermenéutica, nos encontramos con que disponemos de una disciplina ya desarrollada que ha hecho avances importantes en la misma dirección en la que nos colocábamos. Nos es posible, por lo tanto, aprovechar y apropiarnos de lo que nos enseña la hermenéutica. Procuraremos hacerlo, sin embargo, evitando la jerga filosófica, sin que ello haga de nuestro análisis algo abstracto y de difícil comprensión.

Al relacionar el escuchar con la acción de interpretar podemos extraer algunas conclusiones importantes. La primera de ellas es el reconocimiento de carácter activo de la escucha. Si la escucha involucra una acción interpretativa, de ello se deduce que cada vez que me hallo escuchando estoy muy activamente procurando hacer sentido de lo que se está diciendo. La escucha no tiene, por lo tanto, nada de pasivo. A través de la escucha, la palabra del otro pone “en marcha” un complejo proceso interpretativo de parte de quien se encuentra en el rol de oyente.

En la medida que el orador avanza en su hablar, el oyente va conectando sentidos, junta lo que el orador dijo en un inicio con lo que dijo después; relaciona lo dicho por el orador con sus propias experiencias, evalúa los sentidos que el mismo oyente discurre, anticipa las posibles consecuencias que se deducen de sus interpretaciones, etc. Se trata de un proceso altamente complejo en el que se suceden múltiples acciones interpretativas a muy alta velocidad. Resulta muy interesante examinar el proceso de la escucha en una suerte de cámara lenta de manera de poder detectar su inmensa riqueza. Cuando lo hacemos,

solemos quedar con la impresión, sin embargo, de que es tal su complejidad, que mucho de lo que pasa se nos escapa.

En este proceso interpretativo que está involucrado en la escucha se pone de manifiesto el carácter histórico de los seres humanos. Toda interpretación se realiza desde un pasado, desde una tradición de sentido que remite tanto a nuestra historia personal como a la historia de la comunidad a la que pertenecemos y en la que hemos crecido. De esta historia surgen múltiples elementos que se activan en la escucha. Entre ellos hay supuestos, prejuicios, preopiniones, hay modalidades de valoración, hay patrones habituales de conferir sentido, todos los cuales se ponen en acción en el proceso interpretativo.

Uno de los grandes méritos de la hermenéutica ha sido la revalorización que nos ha proporcionado de los prejuicios. Previamente, los prejuicios eran considerados un obstáculo al conocimiento. Y sin duda pueden serlo. Pero hay algo todavía más importante en ellos. Los prejuicios nos proporcionan a la vez las condiciones que hacen posible el conocimiento y que habilitan la escucha. Todo esfuerzo por conferir sentido nace de nuestros prejuicios. Son ellos los que nos permiten interpretar lo que se nos dice.

Todo intento por conferir sentido expresa una vocación de totalidad. Desde las primeras palabras que oímos (o que leemos), levantamos una presunción global sobre el sentido que consideramos que busca expresarse. En la medida que la palabra del otro se despliega, ajustamos tales sentidos en la medida que incorporamos elementos que antes estaban ausentes y que van modificando los sentidos globales originales. Pero toda adscripción de sentido hecha mano de nuestros prejuicios. Sin embargo, así como no nos es posible desprendernos de ellos, es importante aprender a soltarlos y conferirle de este modo fluidez y capacidad de auto transformación a nuestra capacidad de escucha.

Lo anterior nos muestra otro aspecto importante de la escucha. Ella opera en el tiempo. El tiempo es su aliado. En la medida que pasa el tiempo, tenemos la capacidad de ajustar nuestra escucha y de afinar nuestras interpretaciones. Mientras transcurre el tiempo en el que una persona nos habla, la escucha está en un proceso de cambio constante, en un fluir permanente. Pero ese fluir no se detiene junto con el habla del orador. Muchas veces sigue adelante y vuelve a la palabra oída, a la palabra recordada, para reinterpretarla, para descubrir en ella sentidos que en su momento fuimos incapaces de generar. Muchas veces nos sucede que descubrimos (escuchamos) el sentido de algo que en un momento se nos dijo, muchos años más tarde. Entonces exclamamos, *“¡Ah, ah! Parece que ahora estoy entendiendo lo que tal persona me dijo”*. Aunque ello se produzca con retardo, siendo parte del fenómeno de la escucha. Se trata simplemente de una escucha retardada.

Pero, de la misma forma como la interpretación emerge el pasado, jugando un rol decisivo en las interpretaciones que somos capaces de proveer, aparece también el futuro o, para decirlo mejor, la mirada que en el presente desplegamos hacia el futuro y sus posibilidades. Escuchamos desde nuestras expectativas, desde lo que consideramos “debe” pasar, hasta lo que creemos que eventualmente “podría” pasar. Todo ello configura la “grilla” desde la cual escuchamos. Pero así como inciden en la escucha los

espacios que abrimos, ella también está condicionada por los espacios que cerramos, por lo que excluimos del ámbito de lo posible, por lo que define nuestras clausuras.

Una vez que hacemos lo anterior es difícil comprender cómo hemos permitido que, durante años, se haya desarrollado una comprensión del fenómeno de la escucha utilizando el manido modelo del emisor, receptor y mensaje, a través del cual se procura explicar la transmisión de información entre seres humanos. Descubrimos que la escucha humana no tiene nada que ver con lo que nos dice ese modelo. Tal modelo le asigna un rol fundamentalmente pasivo al oyente, al receptor, a quien está en la posición de “recibir” el mensaje que el emisor le ha transmitido. Se presume que si el mensaje ha sido emitido en forma clara y el canal de transmisión está limpio, sin interferencias, sin ruidos, el receptor debiera recibir el mensaje tal como éste ha sido emitido.

Éste es un modelo que proviene de la ingeniería de las comunicaciones y ha sido muy útil para el diseño de telégrafos, radios, teléfonos, televisores, etc. Pero, cuando lo aplicamos a los seres humanos creamos una gran falacia. A partir de él, creíamos que lo más importante era el emisor, pues éste era el elemento activo por excelencia del modelo. Concluíamos, por lo tanto, que si deseábamos ser escuchados, era necesario aprender a hablar bien. Si lográbamos hablar en forma efectiva, suponíamos que la escucha estaba garantizada. Por desgracia ello no es así. Dicho modelo distorsionaba por completo el fenómeno de la escucha humana. Las máquinas reproducen, pero no interpretan. Lo central de la escucha humana ha sido dejado afuera.

Cada uno interpreta lo dicho “a su manera”

El elemento de la interpretación nos conduce a extraer una segunda conclusión de importancia. Si nos preguntamos de qué manera cada uno interpreta lo que le dicen, debemos reconocer que lo hacemos desde una historia particular (pasado) que nos hace ser en el presente un tipo de observador (de intérprete) particular. El sentido que le adscribimos a lo dicho remite, por lo tanto, tanto a nuestra historia, como al tipo de observador en el que ella nos constituyó. No vamos a profundizar en esta oportunidad en lo que acabamos de decir. Lo hemos hecho también en otros textos. Lo importante que cabe concluir es que *cada individuo interpreta lo dicho por otro “a su manera”*.

En el fenómeno de la escucha se superponen, por lo tanto, dos horizontes de sentido. Por un lado el horizonte de sentido del orador quien, con su palabra, busca crear un puente con el oyente. Pero, por otro lado, el horizonte de sentido del propio oyente que le asigna un sentido propio a las palabras del orador. En la escucha convergen y se fusionan dos horizontes de sentido, diferentes el uno del otro, que buscan acoplarse; que buscan coincidir en sentidos compartidos. Pero la tarea no es fácil. De cierto modo, el acoplamiento perfecto es una tarea imposible en la medida en que cada interlocutor es una fuente autónoma de asignación de sentido. Toda escucha está condenada, en el mejor de los casos, a ser siempre una “aproximación” al otro. En muchos casos lo que se produce es un desencuentro, un “malentendido”. Y no puede ser de otra forma. El sentido

que tanto el orador como el oyente le confieren a lo hablado, remiten inevitablemente a sí mismos, a dos personas diferentes.

Cuando en vez de dos interlocutores, disponemos de muchos más; cuando los oyentes, por ejemplo, son varios, tendremos tantas interpretaciones de las palabras habladas como personas participen de la conversación. Cada una de las personas representa una unidad de sentido diferente de las demás y cada una hará una interpretación que no será nunca idéntica a la que haga cualquier otro. Tendremos, por lo tanto, tantas escuchas diferentes como personas estén participando. Bastaría que le preguntáramos a cada una de ellas qué fue lo que escuchó, cómo entendió lo que fue dicho y cuál es el sentido que le asigna a lo que entendió, para que comencemos progresivamente a detectar esas diferencias y a distinguir sus abismos. Mientras más se explayan en el sentido que le confirieron a lo que escucharon, descubriremos que son mayores tales diferencias.

La escucha como problema: la brecha inevitable

Lo dicho nos permite concluir que el sentido que el oyente le confiere a lo dicho por el orador nunca es igual al sentido que el propio orador le confiere a lo que dice. La escucha, en la medida que es una interpretación que hacemos de lo que el otro dice, siempre será una aproximación, más o menos certera, de lo que el orador ha buscado expresar. Pero nunca será más que una aproximación. El sentido que el orador busca expresar y el sentido que el oyente le atribuye a lo que el primero dice, son siempre diferentes. Ello implica, por lo tanto, que siempre habrá una distancia, una brecha, entre el orador y el oyente.

Esta no es una buena noticia. Ello nos muestra que la “plena” comprensión e identificación entre dos individuos es un imposible. Que toda relación está obligadamente fundada en un sustrato inevitable, mayor o menor, de malentendidos. Pero, si bien la noticia no es buena, es conveniente enterarse de ella, pues nos permite hacernos cargo, nos permite hacernos responsables de la brecha que se produce en toda comunicación, de manera de garantizar que ella permita un espacio viable de coordinación de acciones y que no termine por destruir la relación. Siempre existirá una brecha. Pero ahora podemos cuidarla, podemos tomar acciones para que ella no se convierta en un precipicio que termine por tragarnos.

Son muchos los que descubren esta brecha cuando ya es demasiado tarde, cuando las distancias se han hecho insalvables, cuando las relaciones están irreparablemente dañadas. No logran entender con claridad cómo se produjo el deterioro de la relación, cómo las diferencias terminaron por imponerse por sobre aquello que en un principio parecía unir a ambas personas. Se sienten arrastrados por un proceso destructivo que escapa a sus capacidades de control. Terminan en total desconcierto preguntándose, cómo, por qué, qué pudo haberse hecho, qué fue aquello que faltó. Se sienten muchas veces víctimas de una tragedia que no hubo cómo detener, que nadie fue capaz de advertir a tiempo.

A menudo la ilusión de un entendimiento perfecto está en la raíz de estas crisis de relaciones que pagamos con tanto sufrimiento, con tanto desperdicio, con tanta destrucción. Sin embargo, estas crisis pueden prepararnos para apreciar lo que hemos señalado, para entender lo que aconteció y precavernos en el futuro. El saber que esta brecha existe nos advierte, nos coloca en guardia, nos prepara para evitar que ella nos destruya.

Al reconocer la brecha, descubrimos que disponemos de dos herramientas fundamentales para hacernos cargo del problema que nos plantea. La primera de ellas es aprender a respetar las diferencias que inevitablemente surgirán en toda relación. Hay quienes piensan que en una buena relación las diferencias desaparecen. Ello no es efectivo. Una buena relación es aquella que logra manejar las diferencias desde el respeto. Ésa es su real diferencia. Pero podemos hacer algo más y recurrir a nuestra segunda herramienta. En la medida que reconocemos la existencia de esta brecha, podemos también hacernos cargo de ella, hacer una suerte de monitoreo y gestión de la brecha y procurar que ella no alcance proporciones críticas. El respeto por las diferencias y la responsabilidad que desarrollemos por reducir la brecha son las dos grandes herramientas que disponemos para enfrentar el problema de la escucha.

El reconocimiento de la existencia de la brecha nos permite, por lo tanto, hacernos responsables de la escucha. Sucede algo curioso con el fenómeno de la escucha. Cuando lo observamos con detención por primera vez, no podemos dejar de reconocer que hay algo profundamente inocente en su despliegue. La escucha no es algo que “hagamos”, la escucha nos sucede sin que podamos dirigirla en un sentido o en otro. La gente dice lo que dice y nosotros escuchamos lo que escuchamos con total inocencia. Nuestra escucha es espontánea, no está guiada por nuestras intenciones, no la “producimos”. Simplemente nos pasa que escuchamos lo que escuchamos. Y si alguien quisiera culparnos por nuestra escucha, no tendríamos problemas en reivindicar la inocencia de lo que nos ha pasado.

Sin embargo, una vez que avanzamos en nuestra comprensión del fenómeno de la escucha, una vez que reconocemos lo que en él está implicado, inevitablemente perdemos nuestra inocencia inicial. Descubrimos en ese momento que la escucha está inevitablemente marcada por el pecado original de su brecha. Y comenzamos a reconocer el poder destructivo – diría incluso diabólicamente destructivo – de esta brecha. Pero en ese mismo momento, lo que perdemos en inocencia, podemos ganarlo en sentido de responsabilidad. Mi escucha previa podrá haber sido inocente. Ya dejó de serlo. La inocencia está ahora y para siempre perdida. Sabiendo que la brecha existe, ahora estoy obligado a hacerme responsable de ella. En la medida que lo haga, quizás logre evitar el infierno. Los inocentes, en este dominio, no son los que van al cielo. Son los que tienen mayor probabilidad de entrar en un infierno. Al cielo accederán los que, a partir del fruto de su conocimiento sobre este fenómeno, logren hacerse responsables de la brecha que han descubierto.

Algunas herramientas básicas para reducir la brecha

Lo dicho hasta ahora nos muestra que la escucha nos plantea un problema a resolver, nos obliga a encarar un desafío. Planteado en otros términos, podemos decir que nos convoca a un proceso de aprendizaje. Se trata, en rigor, de un aprendizaje que requiere darse al menos en dos niveles diferentes. El primer nivel, algo más superficial, consiste en identificar algunas acciones que permitan detectar la brecha a la que hemos aludido, reconocerla, para desde allí buscar su reducción. Estamos hablando de lo que en otros lugares hemos llamado un aprendizaje de primer orden, un aprendizaje dirigido directamente al nivel de la acción.

El segundo nivel es sin duda mucho más importante. En este caso, no se trata de ampliar nuestro repertorio de acciones, como sucedía en el nivel anterior. De lo que se trata es de procurar una radical transformación del observador que hemos sido hasta ahora frente al fenómeno de la escucha, de manera de generar un entendimiento diferente y, desde allí, producir capacidad autónoma para intervenir en él. El problema de la escucha al que hemos aludido no puede prescindir de la necesidad de un cambio al nivel del observador y, por lo tanto, de un aprendizaje de segundo orden. Ninguna receta, ninguna acción concreta, aunque útil, será realmente suficiente para hacernos cargo del desafío que se nos presenta.

Aunque insuficientes, hay sin embargo algunas acciones específicas a las que podemos recurrir y que pueden sernos de utilidad. A continuación mencionaremos tres acciones de este tipo. Se trata de:

- a. Verificar escuchas.
- b. Compartir inquietudes.
- c. Indagar.

Nos referiremos a ellas en ese mismo orden. Es muy posible que algunos, una vez que las presentemos, las encuentren conocidas y descubran que las practican en diversas oportunidades. De lo que se trata es de habituarnos a un uso sistemático de ellas.

a. Verificar escuchas

En la medida que reconocemos el problema de la brecha como inherente al fenómeno de la escucha, es importante estar atentos a él y no suponer que por yo haber dicho lo que dije, el otro necesariamente interpretó lo que he dicho tal como yo esperarí que fuera interpretado. Ni importa cuán claro crea que he sido, la brecha de sentido puede haberse producido. Lo que aconsejamos, por tanto, es verificarlo. La verificación puedo hacerla tanto cuando estoy en la posición del orador, como cuando estoy en el lugar del oyente.

Si he sido el orador, puedo pedirle a mi oyente que, en sus palabras (lo que me interesa no es que repita lo que yo he dicho) me diga lo que entiende de lo que yo le he dicho. Esto de que lo haga “en sus palabras” es muy importante. Sólo así tengo posibilidad de acceder a su interpretación de lo que yo he dicho y no a lo que oyó que yo le decía. Si se limita a repetir “mis palabras” no sabré cómo las interpreta y por tanto lo que, a partir de ellas, escucha.

Si yo estoy en la posición de oyente, es muy importante que desarrolle una capacidad para sospechar de mi propia escucha. No porque sienta que lo que el otro dijo hace sentido, ello significa que el sentido que le he conferido a sus palabras sea el adecuado, sea el sentido que el orador busca expresarme. Lo que estamos diciendo es que la verificación de escucha no sólo es pertinente cuando no estoy seguro de entender, sino que suele ser igualmente necesaria cuando creo estar seguro de entender. Para asegurarme que lo que he escuchado es lo adecuado, hago un alto en la conversación y verifico mi propia escucha. Puedo, por lo tanto, decirle al orador, *“Espera un segundo. Déjame verificar si te entiendo bien. Entiendo que lo que me estás diciendo es...”* y, en palabras diferentes de las usadas por el orador, comparto con él la interpretación que he generado hasta el momento sobre sus palabras.

Hay quienes me objetan que muchas veces no hay tiempo para realizar esta verificación de escuchas. Evidentemente, se trata de priorizar y de hacerlo cuando estimamos que la posibilidad de un malentendido es mayor, o cuando evaluamos que las consecuencias de un malentendido podrían ser serias o mayores que el tiempo que nos consume hacer la verificación. No se trata de hacerlo con todo lo que se nos dice. Pero hay veces que no lo hacemos para no gastar tiempo en ello, para luego darnos cuenta que el tiempo perdido como resultado de una escucha deficiente conlleva costos mucho más elevados que aquel de haber invertido algunos minutos en verificar nuestras respectivas escuchas.

b. Compartir inquietudes

Más adelante profundizaremos en el tema de las inquietudes. Por ahora digamos tan solo que siempre que hablamos lo hacemos para hacernos cargo de algo que nos inquieta. Problemas frecuentes en nuestra escucha suelen resultar de no saber cuál es la inquietud que conduce al orador a decir lo que dice. Escuchamos lo que dice, entendemos lo que significa. Pero no somos capaces de relacionarlo con aquello que lleva al orador a hablar. Muchas veces, el orador tiene el cuidado, cuando nos habla, de mostrarnos la inquietud a partir de la cual nos está hablando. Nos dice, por ejemplo, *“Dado que ha sucedido tal o cual cosa, que tiene tales implicancias, sugiero que...”* En ese caso, logramos saber el por qué de su sugerencia.

Pero muchas veces, se nos hacen sugerencias (para seguir con el mismo ejemplo) sin que se nos expliciten las inquietudes que las suscitan. Ello implica que la escucha del orador no dispondrá de algunos elementos claves para generar su interpretación. Cuando esto sucede, cuando la inquietud que conduce al orador a hablar no ha sido presentada, sugerimos, como una forma de afinar la escucha y reducir posibles brechas, preguntar por ella. Una vez que conocemos la inquietud, no sólo nos es posible comprender mejor lo que se nos ha dicho, también nos es posible evaluar si aquello que el orador nos dice representa la mejor manera de responder a su propia inquietud o, incluso, más atrás todavía, evaluar si la inquietud del orador la consideramos una inquietud válida. No es descartable que, a partir de los antecedentes que dispongamos, podamos disputar la pertinencia o validez de la inquietud del orador.

Todo esto nos conduce a sugerir que, según el carácter de lo que vayamos a decir, evaluemos la conveniencia de compartir con el oyente las inquietudes que nos conducen a decirle tal o cual cosa; de permitirnos mostrarle los antecedentes que nos conducen a hablarle. Para hacerlo, podemos anteceder lo que deseábamos expresar con un “*Dado que...*”. Con ello contribuimos a que la brecha en la escucha del oyente no se dispare hacia cualquier lado y tenga una mayor probabilidad de reducirse.

c. Indagar

Una de las herramientas más importantes que disponemos, para reducir la brecha de sentido en nuestra escucha, es la indagación. Para ello lo que hacemos es preguntar, es pedirle al orador que se nos proporcione más información de manera de afinar, de completar, de corregir, lo que hasta el momento hemos escuchado. Cuando indagamos lo que en rigor hacemos es hacer uso del habla para garantizar una mejor escucha. Con la indagación hablamos para escuchar mejor, hablamos con el propósito de que el otro nos hable más. Si consideramos que nuestra escucha no es segura, lo mejor es indagar. Si estimamos que lo que el orador nos ha dicho es ambiguo, ello lo resolvemos indagando. Si creemos que frente a lo que el orador ha dicho, caben distintas interpretaciones, indagamos. El objetivo es siempre asegurar que la interpretación que surge de nuestra escucha disponga de todos los elementos para que esa brecha sea lo más pequeña posible.

Podamos indagar en múltiples direcciones y de muy distintas maneras y ello dependerá de las circunstancias concretas de la conversación. Podemos, por ejemplo, preguntarle al orador sobre el pasado que está incidiendo en lo que nos dice. Sobre el presente y el carácter mismo de lo que nos está hablado. Nos es posible indagar sobre las consecuencias futuras de las acciones que aparecen en juego. En fin, los caminos de la indagación son múltiples y cada situación concreta deberá revelar aquellos que resultan pertinentes. Lo que realmente importa es el objetivo: la reducción de la brecha en la escucha. El tema de la indagación merece un tratamiento mucho más profundo de lo que este trabajo nos permite, tratamiento que hemos acometido en otro escrito.

Hacia el desarrollo de un observador diferente del fenómeno de la escucha

Pero mucho más importante que las herramientas arriba mencionadas, es poder profundizar en la exploración del misterio de la escucha, de manera de convertirnos en un observador diferente de este fenómeno y garantizar una mirada que incremente nuestro poder para hacernos cargo de su real desafío. Sin despreciar lo dicho hasta ahora, debemos declarar que ello sigue siendo insuficiente. Estamos todavía muy lejos de comprender cabalmente el fenómeno y de penetrar en sus múltiples y misteriosas capas. ¿En que consiste realmente el fenómeno de la escucha?

Ya hemos mencionado que muchas veces llegan personas a nuestros programas con la expectativa expresa de que les otorguemos el don de persuadir con su palabra a los demás. Cuando el problema es planteado en esos términos, difícilmente tiene solución.

Lo hemos dicho antes y volvemos a repetirlo: el secreto de la persuasión no está, primariamente, en el hablar, sino en la escucha. Para poder cumplir con la expectativa que esos participantes traen es preciso mostrarles que antes que logren persuadir a los demás, les será necesario aprender a escucharlos.

La persuasión sólo opera cuando descansa en la capacidad de escucha del otro. Pues bien, cuando les decimos eso, normalmente nos responden con una contracción en la cara que revela algún disgusto o decepción. Descubren que lo que vamos a enseñarles es, al parecer, lo contrario de lo que esperaban. Entienden que les estamos diciendo que deben aprender a ser persuadidos por los otros. No se equivocan. Efectivamente, algo de eso conlleva el aprendizaje que les ofrecemos. Pero una vez que aprendan lo anterior, es muy posible que logren algo de lo que inicialmente buscaban. Lo que no sospechan es que. A estas alturas, aquellas cosas sobre las cuales van a querer persuadir a los otros posiblemente van a ser muy diferentes de aquellas que tenían en mente cuando nos planteaban sus expectativas. Y claro. Si entonces sentían que no persuadían a nadie, quizás ello era el resultado de que lo hacían desde el lugar equivocado y en torno a cuestiones también equivocadas.

La escucha como apertura

Lo central en la escucha es la apertura. Escuchar es abrirse al otro. Es una forma a través de la cual el sistema que somos es afectado por el comportamiento de otros sistemas con los cuales cohabita y por las fuerzas del entorno en el cual vive. Escuchar es abrirse al cambio por efecto del comportamiento de otros. El filósofo hermenéutico Hans-Georg Gadamer, nos dice:

“En las relaciones humanas, lo importante es... experimentar el ‘Tú’ como realmente un ‘Tú’, lo que significa no pasar por alto su planteamiento y escuchar lo que tiene que decirnos. Para lograr esto, la apertura es necesaria. Pero ella existe, en último término, no sólo para la persona que uno escucha, sino más bien, toda persona que escucha es fundamentalmente una persona abierta. Sin esta clase de apertura mutua no pueden existir relaciones humanas genuinas. El permanecer juntos siempre significa, también, ser capaces de escucharse mutuamente.”

Mayor será nuestra apertura mientras mayor sea el reconocimiento de nuestra propia precariedad, de nuestra finitud, de las limitaciones de nuestro horizonte de sentido. Si estamos seguros de que sabemos cómo las cosas son o cómo deben hacerse, de que ya poseemos la verdad, de que nuestro conocimiento es superior al del otro y de que éste no tiene nada nuevo que mostrarnos, difícilmente lograremos abrirnos a él. La apertura requiere, por lo tanto, de una disposición particular fundada, por un lado, en la humildad, en el sabernos limitados y precarios, y, por otro lado, en el respeto al otro, un respeto que acepta la posibilidad de que él o ella puedan mostrarnos algo nuevo.

La falta de respeto, la no valoración del otro, cierran la posibilidad de nuestra apertura. La escucha requiere que le confirmemos al otro algún grado de autoridad para mostrarnos algo que posiblemente no vemos o no sabemos. La escucha descansa en la presunción del valor del otro. No es de extrañar que quién no se sienta escuchado tampoco se sienta valorizado.

Toda apertura es siempre relativa. Nuestra apertura nunca es completa. Toda apertura supone clausuras y muchas veces es más fácil evaluar nuestra capacidad de apertura, evaluando la dimensión y el carácter de nuestras clausuras, de aquello que excluimos, que de entrada cerramos como posibilidad. Ello no es fácil. Desde donde nos paramos tenemos la impresión de que vemos todo lo que hay que ver y estamos abiertos a todo lo que pueda suceder. Nunca es realmente así. Pero eso solemos descubrirlo cuando las circunstancias nos llevan a otros lugares, nos obligan a pararnos en puntos diferentes. Nuestros puntos de vista están condicionados por el lugar en el que nos paramos. No podemos sustraernos a las coordenadas de la historia, al espacio y al tiempo, a las posiciones que ocupamos en los sistemas sociales de los que somos parte.

Escuchar es una de las manifestaciones más claras de nuestra capacidad de conectividad con los demás. Un individuo que logra desarrollar tanto una alta capacidad de escucha, como una capacidad para lograr ser adecuadamente escuchado por los demás, se convierte en una entidad/sistema con alta capacidad de conectividad y, consecuentemente, con capacidad de afectar positivamente los sistemas en los que participe.

Para entender el fenómeno de la escucha, que representa una de las facetas más importantes de la conectividad humana, necesitamos ir más lejos. Tanto la escucha como la conectividad, así planteadas, no son más que un bonito nombre para hablar de un resultado. Lo importante es poder identificar las acciones que genera tal resultado. Para hacerlo es necesario plantear el problema en los siguientes términos: ¿de qué manera podemos traducir el resultado que llamamos escucha en las acciones o competencias que son capaces de generarlo? Quienes conocen nuestro modelo Observador-Acción-Resultados, se darán cuenta que lo que estamos haciendo es buscar mover el fenómeno del casillero de los “resultados” al casillero de las “acciones”. Quienes no conozcan nuestro modelo, no se preocupen pues pueden prescindir de él. Lo que vamos a sostener a continuación no lo requiere.

Para salir del dominio de los resultados, donde hasta ahora hemos mantenido el fenómeno de la escucha, y movernos al dominio de la acción, es necesario entender que la escucha (como resultado) compromete dos tipos diferentes y muy concretos de acciones. De lograrse estas acciones, se logra el resultado deseado (la escucha). Estas acciones remiten a dos procesos diferentes de apertura: por un lado, la apertura a la comprensión de un otro diferente y, por otro lado, la apertura a la transformación personal. Examinaremos cada uno de ellos por separado.

1. La apertura a la comprensión de un otro diferente

La comunicación suele operar con relativa efectividad cuando lo que tienen en común los interlocutores predomina por sobre lo que los diferencia. De alguna forma, la voz del otro es equivalente a nuestra propia voz. En estos casos, la voz del otro es casi un eco de la nuestra y, por tanto, no es de extrañar que tengamos menos problemas para escucharlo, pues nos estamos escuchando a nosotros mismos. Los problemas reales de comunicación se producen precisamente cuando los interlocutores son muy diferentes. Es en estas ocasiones que se ponen en evidencia nuestras escasas competencias en el dominio de la escucha.

Ello nos conduce a sostener que si queremos evaluar nuestra capacidad de escucha, nos limitemos a sopesar nuestra capacidad de comprensión de otro diferente a nosotros. Éste es el real desafío de la escucha. ¿Qué significa comprender a otro diferente? Significa ser capaz de hacer sentido de lo que dice sin descalificarlo por sostener algo diferente de lo que nosotros pensamos. Aceptar, por lo tanto, la diferencia como legítima. Aceptar que el otro puede pensar de manera muy distinta a nosotros y que ello no significa que esté necesariamente equivocado o que lo que piense sea falso o inadecuado. En otras palabras, es poder conferirle sentido al decir del otro desde una plataforma de legitimidad. Para lograrlo, lo hemos dicho antes, es necesario instalar una predisposición de respeto ante el otro, lo que implica, precisamente, en no hacer de la diferencia un criterio de descalificación.

Sostenemos que hay cuatro niveles diferentes en este primer proceso de apertura. Son los siguientes:

- La escucha del sentido semántico y práctico del habla del orador
- La escucha de las inquietudes del orador
- La escucha de la estructura de coherencia del observador que es el orador
- “Saber escuchar el bien”

Abordaremos cada uno de ellos en este mismo orden.

a. La escucha del sentido semántico y práctico del habla del orador

El primer nivel apunta a ser capaz de aprehender el sentido que busca expresar el habla de ese otro diferente. Este nivel se caracteriza precisamente por centrarse en aquello que el otro dice. Preguntas fundamentales a este nivel, por lo tanto, son: ¿Qué significa lo que está diciendo? ¿A qué apunta? ¿Qué interpretación puedo deducir que está haciendo frente a lo que está aconteciendo con lo que está diciendo?

Es importante, sin embargo, ir más allá del mero sentido de las palabras que emite y preguntarse por las acciones que, en el decir del otro, esas palabras están ejecutando. ¿Están describiendo algo? ¿Está evaluando algo? O bien, ¿será que me está felicitando? ¿Será que me está reprimiendo? ¿Me está informando? ¿Me está agradeciendo? ¿Me está pidiendo algo? En otras palabras, cuando dice lo que dice, ¿qué está haciendo? Atención, esta vez no me pregunto, ¿qué está queriendo decir?, sino, ¿qué está haciendo con aquello que dice?

Como podemos apreciar este primer nivel puede examinarse en dos planos diferentes. El plano semántico que remite al sentido de las palabras, de lo expresado; y el plano de la acción, que interpreta el habla como una modalidad de acción y que busca, por lo tanto, identificar la acción o acciones específicas que ese hablar está ejecutando.

b. Escuchar las inquietudes del orador

El segundo nivel de la escucha en este primer proceso de apertura, centrado en la comprensión de otro diferente, me lleva más allá del sentido de las palabras y de las acciones que con ellas mi interlocutor ejecuta. Se trata de escuchar algo que muchas veces no se encuentra en el habla pero que es condición de ella. Nos referimos a las inquietudes que conducen a mi interlocutor a hablar. Cada vez que alguien dice algo, cada vez que alguien ejecuta una determinada acción, lo hace como una forma de hacerse cargo de una particular inquietud. Puede suceder que no esté conciente de la inquietud que lo conduce a actuar, no obstante, ella es siempre un referente obligado de toda acción, incluida el hablar.

Pero la inquietud no es algo determinado que exista fuera del campo de las interpretaciones. Se trata de un referente interpretativo, de un recurso explicativo que utilizamos para conferirle sentido a la acción. La inquietud, por lo tanto, no es algo determinado sino algo que la interpretación construye, de lo que se vale para conferir sentido. Muchas veces quien habla tiene una determinada interpretación de lo que lo conduce a hablar, muchas veces no la tiene y cabe explorar con él o con ella para poder articularla. Pero en la medida de que se trata de una interpretación, de un recurso explicativo, puede también suceder que mientras quien hable posee una interpretación, quien lo escucha desarrolla otra. Cuando difieren en interpretar la inquietud que lleva a uno de ellos a hablar, es muy posible que quien esté en el rol de oyente deba corregir su interpretación y conferirle mayor autoridad al sentido que a su hablar le confiere el orador.

Pero no es necesario que este sea siempre así. Hay muchos casos en los que el orador puede articular su inquietud de una cierta manera y, al escuchar la interpretación de su propia inquietud de parte del oyente, haga el juicio de que ésta última hace más sentido que la propia. Esto es habitual, por ejemplo, en las interacciones de coaching y en los procesos de terapia psicológica. Muchas veces el coach puede preguntar, por ejemplo, *“¿Pero no será que la razón que tu me entregas para haberle dicho eso a tu mujer pudiera ser corregida? ¿No será que eso se lo dijiste porque en el fondo estabas algo celoso?”* Y no es descartable, escúchese bien, no es descartable que el otro responda, *“Mira, ahora que tú lo dices, creo que sí. No lo había visto así. Tienes toda la razón. Creo que estaba algo celoso”*. Lo interesante del caso es que quién así responde puede estar siendo absolutamente sincero en su respuesta. La inquietud, reiteramos, es un recurso interpretativo y no algo que exista con independencia de las interpretaciones que los actores realicen. Pero es un recurso de la mayor importancia por cuanto nos permite hacer sentido de lo que hacemos.

Muchas veces, el orador al hablar puede dar cuenta de la inquietud que lo conduce a tomar la palabra. Podría decir, por ejemplo, “Dado que..., te pido que...”. Cuando ello sucede disponemos de manera abierta de la interpretación que el orador posee de aquello que lo lleva a actuar. Podemos aceptar, o podríamos ponerla en cuestión. En la mayoría de los casos las aceptamos con lo cual le conferimos autoridad a la interpretación que al respecto nos entrega el orador. Pero hay muchos casos, quizás la gran mayoría, en los que el orador no comparte con el oyente la inquietud que, según él, lo lleva a decir lo que dice. Esos son los casos que más nos interesan.

Lo que deseamos destacar es que siempre, independientemente de lo que haga o no haga el orador, el oyente puede preguntarse por la inquietud que lleva primero a actuar. Es lo que llamamos: escuchar inquietudes. Y ello implica, en una gran cantidad de casos, el aprender a escuchar algo que no se encuentra en lo que el orador dice, sino detrás de lo que dice. Además de escuchar el sentido de lo que el orador dice, tal como lo hemos descrito arriba, el oyente puede también desarrollar la capacidad de escuchar inquietudes que no han sido expresadas. En relación al nivel anterior, este es un nivel de escucha más elevado, que manifiesta un grado mayor en la competencia, en la escucha.

Son múltiples las oportunidades en las que comprobamos la importancia y el poder de este segundo nivel de escucha. Demos un ejemplo. Con el desarrollo del nivel de especialización en nuestras sociedades, son muchos los que tienen conocimientos y habilidades que otros no poseen. Estos últimos, por lo tanto, acuden a ellos cuando enfrentan problemas que son capaces de resolver. Sin embargo, muchas veces cuando acuden a ellos lo hacen para hacerles peticiones concretas que quienes las hacen consideran que resuelven los problemas que los conducen a hacer precisamente tales peticiones. El especialista podría escuchar lo que se le pide, conferirle sentido a la petición y eventualmente ejecutarla. Esa es una posibilidad. En este caso su escucha sólo ha operado en el primer nivel que hemos descrito.

Pero supongamos ahora que pasa al segundo y se pregunta, “¿Cuál es la inquietud que lleva a esta persona a hacerme esta petición? ¿Cuál es el problema que busca resolver?”. Al preguntarse esto, él que es un especialista en su área cabe que considere que hacer lo que su cliente le pide no es la mejor solución para hacerse cargo de la inquietud que éste posee; que existen alternativas – que su cliente no conoce, pues no es un especialista – que son más rápidas, más baratas, más efectivas, que simplemente hacer lo que le está pidiendo. En ese caso, ¿no sería más efectivo que ambos conversaran sobre las inquietudes que estaban detrás de la petición y terminaran haciendo algo diferente? Ello sólo puede suceder si desarrollamos la competencia de escuchar inquietudes.

Con la expansión de lo que se ha llamado el “trabajo de conocimiento”, esta competencia deviene crecientemente importante. Este tipo de trabajador sabe, en su área de especialidad, lo que sus clientes suelen no conocer. Cuando recibe peticiones, es importante que se pregunte si aquello que se le está pidiendo representa la forma más eficaz de hacerse cargo de la inquietud de su cliente. Muchas veces sucede que aquello que su cliente le ha pedido no es la forma más eficaz de responder a su propia inquietud. El cliente no lo sabe, pero el trabajador de conocimiento puede evaluarlo. Para poder

hacerlo, sin embargo, requiere saber escuchar las inquietudes que suscitan las peticiones que recibe. Pueden darse ejemplo equivalentes en muchos otros dominios.

c. La escucha de la estructura de coherencia del observador que es el orador

Cuando hablamos de escuchar inquietudes ello implica comenzar a escuchar algo que se encuentra más allá del habla. Hemos salido, por lo tanto, del campo de lo que está contenido en lo dicho y nos aventuramos en el trasfondo del habla. La inquietud, normalmente (a menos que se la haya hecho explícita), pertenece a lo que no está dicho. Es lo que induce a hablar al orador.

Esto para algunos puede parecer mágico o misterioso. ¿Cómo es posible escuchar lo que no se dice? Para nosotros, sin embargo, el segundo nivel al que hemos hecho referencia en la sección anterior es tan solo el primer eslabón de una escucha que todavía puede ir mucho más lejos y que muchas veces puede incluso aparecer todavía más despegada del fenómeno del habla. Es en esta dirección que queremos profundizar en esta sección.

Para hacerlo, para dar el salto, nos es necesario retroceder unos pasos. La propuesta de la ontología del lenguaje se apoya en dos postulados, entre otros, que son piezas fundamentales para entender lo que deseamos plantear. El primero de ellos sostiene que el lenguaje es acción; que cada vez que hablamos, no sólo damos cuenta (lo que ya de por sí es una acción) de lo que ya existe, sino que tenemos el poder de transformar la realidad con nuestra palabra. No nos interesa acá justificar este postulado, pues lo hemos hecho detalladamente en otros escritos, sólo nos interesa recordarlo, tenerlo a la mano. El segundo postulado nos indica que cuando actuamos no sólo damos cuenta de cómo somos, sino que, además, las acciones que emprendemos nos constituyen en el tipo de ser que somos. La acción, hemos dicho, genera ser.

Pues bien, de lo que se trata ahora es tan solo de juntar ambos postulados y extraer de ellos una conclusión. Si el hablar es acción (postulado primero) y la acción me constituye en el ser que soy (postulado segundo), mi habla por lo tanto, más allá de lo específico que en ella se expresa, revela mi forma de ser. Ello implica que mi escucha no tiene que limitarse a comprender el sentido semántico de lo que el otro dice y las acciones involucradas en lo que dice (primer nivel). Ello significa que tampoco tiene que limitarse a escuchar las inquietudes específicas que yacen detrás de la acción del habla que ejecuto (segundo nivel). Puedo ir mucho más lejos y procurar escuchar también la forma de ser de la persona que ha hablado, lo que llamamos también su alma, o, usando una expresión algo más técnica, “la estructura de coherencia del observador” que ha hablado.

Todo hablar revela el tipo de observador que soy. Si deseo ganar maestría en el arte de la escucha es importante, por lo tanto, que aprenda a profundizar mi escucha de manera de no quedarme en las capas más superficiales del habla y ser capaz de penetrar en el dominio siempre misterioso del ser. Quiero insistir en esto de “misterioso”, pues este nivel nos obliga a incursionar en él con mucha prudencia. Así como insistíamos en el carácter estrictamente interpretativo del dominio de las inquietudes, lo mismo – y todavía

con mayor énfasis – debemos subrayar en torno a este dominio que compromete la forma de ser de quienes hablan. El ser individual no es un ente objetivo que podamos aprehender directamente. El ser individual, nuevamente, es un recurso explicativo que busca conferirle coherencia al comportamiento de un determinado individuo. Se trata, por lo tanto, de un “constructo interpretativo”. Dicho en otro lenguaje, es tan solo un mapa y no el territorio.

Este punto está expresado en lo que hemos denominado el primer principio de la ontología del lenguaje que señala:

“No sabemos como las cosas son. Sólo sabemos como las observamos o como las interpretamos. Vivimos en mundos interpretativos”.

Cualquier cosa que pueda decir sobre el ser de un individuo está sujeta siempre a dos importantes restricciones. En primer lugar, al hecho de que se trata tan sólo de una interpretación lo que me obliga a tratarla siempre con carácter hipotético, conjetural. No puede operar con ella desde la certeza, desde el supuesto de que mi interpretación es la verdad. Toda interpretación es por definición precaria y disputable. Pero, en segundo lugar, porque así como las acciones de una persona pueden remitirme legítimamente a una interpretación de su forma de ser, de la misma manera debo reconocer que en la medida que esa persona cambie su forma de actuar, cambiará también su forma de ser anterior. Ese cambio, siempre posible, en su accionar tiene la capacidad de hacer obsoleta mi interpretación.

Este tercer nivel de escucha, correspondiente al primer proceso de apertura, representa uno de los aspectos más importantes de la práctica de lo que llamamos “coaching ontológico”. Lo que le confiere el carácter propiamente “ontológico” a esta modalidad de coaching es precisamente su capacidad de llegar a aquellas dimensiones de un individuo en las que se expresa su particular modo de ser, nivel en el que el coach procura intervenir para destrabar al coachee y permitirle hacerse cargo de inquietudes en las que se siente bloqueado. Esto es, en síntesis, lo que busca acometer el coaching ontológico. Para hacerlo, la escucha en este nivel resulta por tanto fundamental.

No es del caso exponer la metodología que proponemos para hacer esto y para ganar competencias en la práctica del coaching. Lo que en esta oportunidad nos interesa es mostrar la posibilidad de este nivel de escucha y ofrecer una descripción mínima sobre él. Para hacerlo, quizás podemos apoyarnos en una objeción que frecuentemente se escucha cuando planteamos su posibilidad. ¿Qué pasa, se nos dice, si el orador está mintiendo? ¿No echa eso por tierra la posibilidad misma de este tipo de escucha?

Pensamos que no necesariamente. En primer lugar, creemos que la mentira suele ser, por lo general, un fenómeno excepcional. La gran mayoría de gente, cuando hablan, suelen expresar lo que creen, suelen hacerlo desde la sinceridad. Descartar esta posibilidad de escucha por que existe una posibilidad – escasa, por lo demás – de que el orador pudiera estar mintiendo es como “botar al bebé junto con el agua de la bañera”. Con ello nos privamos de la posibilidad de una escucha que en la mayoría de los casos no enfrenta este

inconveniente y que, en la medida que accedemos a ella, descubrimos que es inmensamente poderosa pues nos conduce a ver aspectos de una persona que de lo contrario seremos incapaces de observar y a tomar acciones que de lo contrario resultarían inconcebibles.

Con todo, este primer argumento no disuelve, para determinados casos, aunque ellos sean escasos, el problema que plantea. Para responder a situaciones en las que la objeción pudiera ser válida, es importante diseñar mecanismos que puedan hacerse cargo de resolver el problema cuando efectivamente existe. Estos mecanismos, sin ser perfectos y sin poder garantizar que siempre sean efectivos, están disponibles. Es más, no dudamos que pueden ser incluso perfeccionados. El criterio básico en los que ellos se sustentan es en la noción de coherencia. De allí que hayamos hablado al referirnos a este nivel de la escucha de “la estructura de coherencia del observador”.

Pongámonos, por tanto, en la situación de que una frase dicha pudiera ser una mentira. De quedarnos tan sólo con esa frase, evidentemente ello podría llevarnos a interpretaciones muy discutibles. Para contrarrestar este riesgo la persona que está escuchando requiere expandir su escucha de manera de incluir en ella mucho más que esa mera frase. Esta expansión de la escucha se realiza, al menos, en dos direcciones distintas.

La primera dirección opera en el presente y busca no limitarse a escuchar lo que esa persona dice (dominio del lenguaje), sino abrirse a escuchar también otros dos dominios: la emocionalidad y la corporalidad. En muchas ocasiones, lo que una persona dice (lenguaje) nos es coherente con su emocionalidad o con lo que nos indica el cuerpo de esa persona al hablar. Es muy importante, por tanto, aprender a escuchar emociones y aprender a escuchar cuerpos. Ellos hablan con códigos diferentes y muchas veces lo que tales códigos expresan contradicen las palabras emitidas y ello ofrece al oyente la posibilidad de readecuar su escucha.

La segunda dirección opera en la estructura de la temporalidad. En este caso lo que buscamos es la coherencia en secuencias de comportamientos y por lo tanto nos situamos en la flecha del tiempo. Preguntas claves: ¿Es coherente lo que esa persona dijo (el decir es actuar) con lo que posteriormente hizo? ¿Es coherente lo que hizo con lo que luego dijo? ¿Cómo nos responde cuando le mostramos esa aparente incoherencia? ¿Es coherente ahora? En fin, el lector puede imaginarse como esto puede seguir.

Existe una segunda variante de lo anterior. En el párrafo precedente estábamos observando distintos comportamientos en el tiempo. Cuando estamos, por ejemplo, en una situación de coaching, esto suele sustituirse o complementarse con un proceso indagativo que se mueve en la línea del tiempo. En este caso no estamos directamente observando comportamientos, pero estamos pidiendo que se nos reporte sobre ellos. No es descartable que el otro nos entregue información procurando ser coherente con su mentira inicial de manera de esconder su coherencia más auténtica. Pero el punto es que, al final, no es tan fácil mantener una coherencia basada en una mentira y quien es

competente en indagar y es a la vez un buen observador de lenguaje, emocionalidad y corporalidad, suele detectar inevitables incoherencias.

Lo que queremos decir es que podemos reducir este riesgo. Al menos, claro, mientras la persona esté dispuesta a hablar y tengamos la posibilidad de profundizar nuestra indagación. El silencio es otra cosa. Pero a diferencia de lo que sucede con el habla, que le permite, a quien busca engañar, ser convincente y disolver cualquier sospecha eventual, el silencio suele ser sospechoso desde un comienzo.

Todo lo anterior apunta más bien a cuestiones metodológicas. Nos interesa que esta sección no se cierre antes de darle más contenido a lo que cabe encontrar en este nivel de la escucha. ¿Qué es esto de escuchar el alma? ¿En qué se expresa? ¿Qué nos proporciona este nivel de la escucha? Estas son, en rigor, las preguntas más interesantes. Veamos qué podemos decir sobre ellas.

El territorio que podemos abrir a este nivel es inconmensurable. Lo que podemos encontrar, por lo demás, variará de un individuo a otro. Pero hay algunas áreas que suelen ser particularmente fecundas. Como individuos organizamos nuestras vidas a partir de determinados ejes, o vectores, que suelen definir lo que hacemos, el tipo de relaciones que mantenemos, lo que buscamos o lo que evitamos, la forma con que establecemos nuestras prioridades, etc. Desarrollamos una estructura de carácter que suele conferirle sentido a buena parte de nuestros comportamientos. Nuestra vida suele estructurarse en torno a ciertas premisas, en torno a ciertos juicios o emociones que asumen un papel rector en lo que hacemos.

La gran literatura lo hace magistralmente. Cada uno de los personajes se mueve al interior de la trama según un núcleo básico de sentido que define el comportamiento de cada personaje. La literatura es por tanto un terreno que nos ayuda a dar cuenta de aquello a lo que apuntamos. Comencemos por tanto por allí. Pensemos en los grandes personajes literarios, pensemos en *Don Quijote*, en *Madame Bovary*, en Dimitri, Iván y Aliocha – los tres hermanos Karamasov –, en el príncipe Mitchkin del *El príncipe idiota*, en el *Fausto* que nos describe Goethe, en *Otelo* o en *Hamlet*, no importa, ¡que cada uno añada sus personajes! Pues bien, en cada uno de ellos tenemos la impresión de que sabemos “lo que los mueve”. Sabemos cuál es el o los ejes centrales de su alma, aquello que los hace comportarse como lo hacen y, en definitiva, lo que los hace ser como son.

Pues bien, los seres humanos somos hechos a imagen y semejanza de los personajes de nuestra literatura. Tenemos nuestras mezquindades, nuestros sueños y aspiraciones, nuestros pequeños y grandes desgarramientos, nuestras pasiones, nuestras particulares inseguridades y, por sobretodo, nuestros temores. La gran variedad de nuestras acciones, de nuestros comportamientos, se ordenan cuando descubrimos las raíces ocultas desde donde nacen. Todos venimos de determinados nudos existenciales, todos procuramos dirigirnos hacia determinadas luces. Todos estamos arrancando, todos estamos buscando. Todos disponemos de una matriz básica a partir de la cual le conferimos sentido a nuestra vida y a partir de la cual definimos lo que nos proporciona satisfacción. Todos tenemos

una noción del cielo como, asimismo, una noción del infierno. Todos estamos procurando eludir el sufrimiento y el carácter que le asignamos a éste no es siempre el mismo.

Lo que hace el coach, en último término, no es muy diferente del diseño literario que el autor acomete sobre el carácter de los personajes con los que puebla sus tramas. No es muy diferente del análisis literario que muchas veces debe realizar el crítico. Para poder hacer esto mismo y para poder hacerlo bien, es imprescindible evitar la idea de que existe una suerte de mecánica, de una ingeniería de deconstrucción del alma humana. En el momento que hacemos eso, corremos el riesgo de tergiversar y comprometerlo todo. Lo central en el individuo es su particularidad y la ausencia de un molde común que lo uniformice.

Con todo, los aspectos reseñados arriba nos ofrecen una gran variedad de preguntas que nos podemos hacer. ¿Cuáles son los desgarramientos personales, o los temores, que definen tu vida? Pero es posible que para ese individuo particular su vida no esté tan definida por desgarramientos personales o temores, sino quizás por determinadas ilusiones o sueños. ¿Pero acaso no están ambos relacionados? Quizás, sólo quizás. Cuidémonos de no rigidizar nuestra escucha y de darle más importancia a los moldes que a la arcilla. Por mi parte, sólo deseo compartir la experiencia que me produjo el leer a Nietzsche hablando de Sócrates y sorpresivamente preguntarse, “Sócrates, ¿cuál era tu miedo?” En ese mismo instante, tuve la impresión de que todo aquello que se nos reportaba que Sócrates decía, cambiaba de carácter. Tuve la sensación, de que comprendía de donde Sócrates venía y qué era aquello que buscaba evitar. Tuve la impresión de que no sólo lo comprendía mejor, sino que también me encariñaba enormemente con él.

d. “Saber escuchar el bien”

Hace algunos años invertí un tiempo significativo en explorar el lenguaje de los místicos. Fue una experiencia muy interesante de la que pude extraer diversos aprendizajes. Aunque no es éste el momento de hablar de ellos, debo reconocer que uno de esos aprendizajes me enseñó algo importante sobre el fenómeno de la escucha. Leía por aquel entonces a un importante místico de la Cábala judía, a Moisés Cordovero.

Cordovero es uno de grandes maestros de la Cábala que vivió en la ciudad de Safed, hoy cerca de la frontera de Israel con el Líbano, ciudad que en el siglo XVI se convierte en sede de congregación de grandes cabalistas. Cordovero es uno de ellos. La Cábala, como se sabe, es la corriente de pensamiento místico más importante dentro del judaísmo. Es muy probable que los padres Cordovero hayan pertenecido al movimiento de la diáspora judía que se realiza luego de la expulsión que se hiciera de ellos en España en 1492, bajo los Reyes Católicos. No sería de extrañar que hubieran sido oriundos de Córdoba. Pero no lo sabemos. De todas formas, Moisés Cordovero muere en Safed en 1575.

Pues bien, leyendo a Cordovero me encontré con una frase que, por decir lo menos, me sorprendió. Escribía el sabio, *“el secreto del escuchar sublime es saber escuchar el*

bien”. Por desgracia, Cordovero luego no ahondaba en lo que esto podía significar. El sentido de esa frase quedaba, por lo tanto, en mi escucha, en la manera como yo podía interpretarla. Lo que comparto a continuación, en consecuencia, no pertenece a Cordovero, sino a mi propia escucha. No descarto que él pueda haber tenido en mente algo muy diferente de lo que yo interpreto.

La primera interpretación que hice de esa frase fue quizás la más simple. Ella resonaba con algo en lo que yo mismo venía insistiendo desde hacía tiempo. Ello se resumía en entender que debía cuidarme de utilizar la diferencia que el otro manifestaba conmigo como argumento de invalidación, de descalificación, de demonización del otro. Prepararme, por lo tanto, para no hacer de la diferencia el motivo que me condujera a colocar al otro del lado del mal. Por el contrario, aprender a legitimar esa diferencia, aprender a colocarla, al menos inicialmente, en el lado del bien y buscar incluso ir más lejos: procurar aprender de ella. Esta primera adscripción de sentido no me resultaba muy difícil, pues coincidía con lo que yo mismo había estado pensando. Por lo mismo, mi escucha era tan sólo el eco de a mis propias voces.

El punto era, ¿no habría algo más en lo que procuraba expresar el sabio? ¿Algo más que el sentirme meramente confirmado en lo que ya pensaba? ¿Cómo asegurarme de que lo estaba realmente escuchando? En rigor, no lo sabré nunca pero, igual, sentía que valía la pena hacer algún esfuerzo adicional. Ello me condujo a dejar esa cita “en remojo” y volver frecuentemente a ella preguntándole si no tendría algo más que enseñarme.

Y hubo un momento en el que me hice algunas preguntas. ¿Qué pasaría si me encuentro con alguien que, con lo que me dice, busca herirme u ofenderme? ¿Cómo sé si eso es realmente así? Pero ¿qué pasaría entonces si esa persona incluso reconoce que eso es precisamente lo que busca? ¿Cómo puedo “escuchar el bien” en alguien que expresamente desea hacerme mal? ¿Cómo resolvería el propio Cordovero esta situación? ¿Dónde echaría mano el místico para “escuchar el bien”?

No son pocas las veces, me decía, en las que los seres humanos nos decimos cosas con el propósito de hacernos mal. Y si bien siempre me cabe dudar de que esos sean los motivos de los demás cuando hacen algo conmigo, al menos no tengo dudas de que yo mismo he procedido algunas veces de esa forma con otros. No tengo dudas de mi propia maldad. Pues bien, hagamos entonces auto indagación. Si logro encontrar algún hilo que me lleve a encontrar algo de bien en mis propias acciones del maldad, “quizás” ese mismo hilo pueda conducirme a “escuchar el bien” en los demás.

La pregunta entonces se transformaba. La forma que ella asumía era, ¿cuáles son las condiciones que a mi me llevan a procurar el mal a otro? ¿Cómo puedo explicar mi propio afán de infligirle mal a otro? Mi respuesta fue la siguiente. He procurado hacerle mal a otro cuando me he sentido injustamente herido. Cuando vi una amenaza lo que el otro hacía o podía hacer. Cuando tuve miedo y procuré defenderme. En rigor, procuré el mal porque me sentí vulnerado o quizás vulnerable. Podría extender la lista pero creo que ello no añadiría demasiado.

Creo que ya tenía suficiente. ¿No me era posible acaso revetir aquello que explicaba mi propia maldad y verlo también en el otro? ¿No me era acaso posible comprender que la maldad que le atribuyo al otro, en el mejor de los casos que sea una atribución válida, puede remitir a las mismas condiciones que he descubierto en mí? ¿No será que cuando ella busca hacerme daño “quizás” (¡bendito “quizás”!) lo hace como respuesta a sentirse vulnerada? ¿O vulnerable? ¿O amenazada? ¿De qué manera yo he sido una amenaza para ella? ¿De qué manera yo soy también responsable de las acciones que ella dirige contra mí y que con tanta soberbia descalifico?

De manera casi imperceptible descubrí que ahora la miraba con otros ojos. La miraba en su vulnerabilidad, la miraba con ternura, sin lástima, pero con compasión. Mi reacción de rabia se disipaba. Creía comprenderla mejor. Me avergonzaba de mi propia ceguera, de mi insensibilidad para con ella. Sentía que había aprendido otra manera de “escuchar el bien”. Sentía que el místico, a lo lejos – si me estaba viendo – no podía menos que sonreír. Le agradecía su enseñanza.

2. La apertura a la transformación personal

Es curioso. Cada sección de alguna forma anticipa y prefigura la que sigue. Lo que deseamos argumentar en esta sección, sucede, de hecho, que aconteció en la anterior. Esto por tanto nos será muy útil.

La escucha es el mejor indicador de la calidad de nuestras relaciones personales. Si la relación no es buena, lo más probable es que escuchemos a quienes participan en ella que no se sienten escuchado. Es frecuente escuchar ese comentario cuando los hijos hablan de sus padres, y viceversa. Cuando la mujer habla de su marido, y viceversa. Cuando hay problemas de relación en el trabajo, etc. En rigor, en todos los dominios de la convivencia.

Tal como lo reconocíamos al inicio de este trabajo, las expresiones del tipo “*Mi padre no me escucha*”, “*Mi marido no me escucha*”, son quejas constantes. Y el problema es precisamente ese. Se quedan al nivel de la queja y muy poco se hace para remediarlo. En parte, porque no sabemos realmente lo que esa queja procura decir y por que, en consecuencia, tampoco sabemos cómo intervenir para remediarlo. El marido suele responder, “*Pero si te escucho, mujer. Es más puedo repetir todo lo que has dicho*”. Ella sólo se dice a sí misma, “*Ves tú. Eso demuestra lo poco que me escuchas*”. Claro, están hablando de cosas distintas. Él cree que le basta con oír para justificar que escucha. Ella espera algo más. Pero, ¿qué espera? No lo sabría decir. O, si lo dice, vuelve a repetir, “*Pues no me escucha*”. Diálogo de sordos.

Hace algunos años realizábamos un taller con un grupo de gerentes del Banco Central de Venezuela. El taller duraba tres días y el tema de la escucha era abordado al final del primer día. Al iniciar el segundo día les pedíamos a los participantes que nos reportaran lo que les había pasado a partir de lo visto el día anterior. Me acuerdo que uno de ellos se levantó y reportó lo siguiente:

“A mí me pasó algo muy extraño que me ha dejado perplejo. En realidad, no sé cómo reaccionar. Sucede que ayer, luego del taller, llegué a mi casa y mi hijo salió a la puerta a recibirme. Él es mi único hijo, tiene ocho años y es lo más importante que tengo en mi vida. Casi todo lo que hago lo hago pensando en él. De inmediato, vi que estaba algo inquieto por el hecho de que yo llegara ese día bastante más tarde de lo que suelo llegar normalmente. De hecho, suelo salir de la oficina alrededor de las cinco y media y por tanto llego a la casa cerca de las seis de la tarde. Ayer, como estaba en el taller y terminamos tarde, cuando llegué a la casa deben haber sido cerca de las siete y media. Lo primero que mi hijo me dice, visiblemente preocupado es,

- *Papá, ¿por qué llegas tan tarde?*
- *Bien, porque sucede que hoy no vengo del trabajo.*
- *¿Y de donde vienes?*
- *Vengo de un taller.*
- *¿Y qué es un taller?*
- *Bueno, es una actividad especial en la que te enseñan distintas cosas.*
- *¿Y qué te enseñaron hoy día papá?*
- *A ver, déjame pensar. Pues, me enseñaron, por ejemplo, a escuchar mejor.*
- *¡Qué bueno, papa!, me dice con una cara más aliviada, Porque, tu sabes. Tú a mí no me escuchas.*

Ustedes se imaginarán como he quedado, concluía el gerente.

Tratemos entonces de ayudarlo. ¿Cómo escuchar a ese niño? ¿Qué está diciendo realmente? ¿Y qué dice, quien dice lo mismo sobre su pareja? En otras palabras, ¿qué les hace falta? Esa es la pregunta que deberemos ser capaces de responder. Cualquier otra respuesta es inútil. Pues, hagamos entonces lo que hicimos previamente y retrocedamos un poco para saltar mejor. La vara está alta y estamos muy encima de ella.

Quienes han leído que previamente escribí sobre la escucha ya se habrán dado cuenta que el tratamiento que hoy damos a este tema es muy diferente. El punto que estamos abriendo en este momento la diferencia es todavía mayor. Esto simplemente no estaba incorporado en el abordaje anterior. No me interesa nuevamente limitarme a ofrecer mis conclusiones, sino compartir el proceso que me condujo a ellas. Lo hago por cuanto creo que puede ser valioso apreciar un proceso de pensamiento en acción.

El 3 de enero de 2001 me puse a ver uno de mis programas de televisión favoritos. Eso me ayuda a relajarme luego de un día intenso de trabajo. Se trata del programa *Inside the Actors Studio*, dirigido por James Lipton, en el que éste entrevista a actores y directores de teatro y de cine, como parte de las actividades de extensión de este gran centro de formación que es *The Actors Studio*. El programa se proyecta en vivo en la televisión. En el mismo estudio de proyección, asiste un amplio público formado por estudiantes y profesores del propio centro.

Unas breves palabras sobre *The Actors Studio*. Fue fundado en 1947 buscando introducir en los Estados Unidos – el centro se halla en Nueva York – una orientación basada en la

técnica de formación de actores desarrollada por el ruso Konstantin Stanislavski. Bajo el liderazgo de Lee Strasberg, en este centro se han formado lo más destacado de la elite de actores de los Estados Unidos en los últimos cincuenta años. Entre ellos destacan figuras como Marilyn Monroe, James Dean, Paul Newman, Joanne Woodward y Marlon Brando, entre muchos otros.

El programa, como decía, consiste en entrevistar a actores y directores de destacada trayectoria para conocer sus experiencias y recoger sus aprendizajes. Me acuerdo que en esa oportunidad el actor invitado era Alan Alda, un actor que no considero entre los mejores y que, por tanto, me hizo entrar en el programa algo decepcionado. En un cierto momento, sin embargo, se da un diálogo entre Lipton y Alda que reproduzco, de memoria, en forma aproximada.

- *¿Qué es lo más importante que has aprendido como actor?, le pregunta Lipton.*
- *Pues, yo diría, responde Alda, que lo más importante es que la respuesta que uno da en escena no provenga del trabajo que el actor ha realizado individualmente, sino de aquello que le fue dicho y acaba de suceder en el momento anterior.*
- *¿Por qué no me explicas mejor?, le dice Lipton.*
- *Si la respuesta que ofrece un actor proviene de su trabajo, corre el riesgo de no ser creíble. Lo que realmente importa es que provenga de lo que el otro le ha dicho antes. Que sea una respuesta real a lo que previamente sucedió. Lo que estoy diciendo, señala Alda, es que la competencia más importante de un actor consiste en saber escuchar. Ahora, dicho así, esto se ha dicho muchas veces y yo no sé si la gente entiende lo que significa. Cuando yo he escuchado lo que el otro ha dicho, mi respuesta está inducida por él y es un tipo de respuesta mi diferente a la que yo podría haber dado si él hubiese dicho algo diferente de lo que realmente dijo. No estoy seguro si se entiende. Lo central en el actor es permitir que sea la propia interacción la que vaya conduciendo su propia actuación. De allí que yo considere que no existen ejercicios más importantes para formar buenos actores que los ejercicios de improvisación, donde no hay un texto previo y donde uno debe aprender a reaccionar a lo que los demás hacen y a hacerlo de una manera que sea coherente a lo que ellos hicieron.*

No tengo dudas de que mi versión no es exacta a lo que aconteció y que si la comparáramos con la transcripción real de la entrevista descubramos importantes diferencias. Pero eso no importa. Fue lo que yo escuché. Y, en rigor, eso es lo importante porque a partir de lo que escuché se desencadenaron otras cosas. La primera, debe confesarlo, fue exclamar “¡Wow! ¡Vaya Alda, no me esperaba eso de ti! ¡Tengo la impresión de que me estás enseñando algo muy importante!”.

Volvamos atrás. Uno de nuestros postulados básicos consiste en reconocer que el lenguaje es acción y que, por ser acción, el lenguaje tiene un inmenso poder transformador. Es lo que muchas veces hemos llamado “el poder mágico de la palabra”. La palabra, en consecuencia, transforma. Esto no es del todo nuevo. Aunque nos olvidamos de ello por muchos siglos, fue la premisa de la que actuaban los profetas. Ellos

creían en el poder transformador de la palabra. De allí que sostengamos que *toda conversación conlleva el potencial de la conversión, de la transformación personal.*

En otro lugar hemos dicho que este principio que afirma el poder transformador de la palabra fue el pilar central del pueblo judío y que si uno recorre la *Biblia* descubre que en él reside el misterio de la creación. Dios crea al mundo haciendo uso del poder generativo del lenguaje. Existe una expresión en arameo que recoge este reconocimiento. El arameo era el lenguaje que hablaban los judíos en la época de Jesús. Pues bien, ellos decían “*avara ka d’avara*” que significaba “creo mientras hablo”. Nos hemos referido a ello en otro escrito. Y sosteníamos que no es descartable que de esta expresión en arameo, los sacerdotes babilónicos, luego del cautiverio de los judíos, acuñaran aquella frase mágica “*abracadabra*”, con la cual permitían que se abriera lo que previamente estaba cerrado y se crearan nuevas posibilidades.

Pues bien, si como hemos dicho, reconocemos el papel transformador de la palabra, ello nos permite volver al tema de la escucha y desde allí sostener que, además de la apertura a la comprensión de un otro diferente, la escucha implica un segundo proceso de apertura. La apertura a la transformación personal. Escuchar al otro, en último término, es permitir que el poder transformador de “su” palabra pueda transformarme. Esta es una frase que deberíamos repetir mil veces. “*Escuchar al otro significa, en último término, abrirme a la posibilidad de que su palabra me transforme*”. Éste es el segundo proceso de apertura involucrado en el fenómeno de la escucha y, sin lugar a dudas, el más importante.

Si el otro siente que, no importa lo que diga, uno sigue pensando igual, uno sigue actuando igual, uno sigue siendo igual, éste sentirá inevitablemente que no lo escuchamos. Si piensa que no importa lo que uno diga, las cosas se hacen siempre como el otro las tenía previsto de antemano, sentirá inevitablemente que no lo escuchamos. Cuando descubrimos esto comenzamos a escuchar de otra forma cuando alguien dice “*tal persona a mi no me escucha*”. Sabemos que puede estar diciendo, “*Nada de lo que yo diga cambia el curso de las cosas. Ellas siempre terminan haciéndose como el otro lo dispone. Yo no hago diferencia.*”

Pocas cosas pueden producir en una relación una mayor sensación de impotencia, una mayor resignación, que llegar a ese juicio. Nada puede producir un mayor abatimiento. Desde allí, ponemos en cuestión nuestro propio valor, nuestra dignidad como personas. Sentimos que no hacemos diferencia, que somos tratados como niños, como discapacitados.

¿Cómo discapacitados? ¿Cómo niños? ¿Es acaso ese el trato que debemos darle a los niños o a los discapacitados? ¿Se justifica acaso con ellos? Si escucháramos a los niños, posiblemente descubriríamos cómo ellos también reaccionan cuando perciben que no poseen ningún poder de transformación en el comportamiento de sus padres. Eso es posiblemente lo que procuraba expresarle su hijo al gerente del Banco Central. Lo que muy probablemente buscaba decirle era,

“Papá, no importa lo que yo diga, las cosas siempre se hacen como tú resuelves. Nada de lo que te diga logra que ello sea distinto. Siempre se hace tu voluntad.

Mi palabra no te toca, no te mueve, es completamente estéril. Siento que no me escuchas”.

Ahora estamos posiblemente en condiciones de escuchar de un modo diferente lo que conlleva que ese reclamo tan frecuente en las relaciones. Podemos entender a lo que apunta, lo que significa, lo que se nos está indicando que está faltando. A partir de este momento, sabremos también lo que podremos hacer para corregirlo, para que eso no se nos diga más. Muchas veces creemos que lo más que podemos hacer por el otro es hacernos cargo de él o de ella. Que en la medida que hagamos esto, lo principal está hecho. Hacernos cargo, sin embargo, suele significar hacer por ti lo que considero que necesitas, lo que yo considero que te conviene. Eso podemos aceptarlo por un tiempo. Pero muy pronto, todo ser humano desarrolla el deseo de realizar sus propios sueños, de hacer lo que cada uno considera conveniente.

La convivencia con los demás impone límites a la consecución de nuestros deseos. Ello es comprensible y todos solemos estar dispuesto a asumir algunos sacrificios. Sin embargo, pronto deviene intolerable el comprobar que nuestra voz no participa en los cursos de acción que se definen para ambos y que nos comprometen a los dos. De poco sirve que se me diga que tales acciones se tomaron considerando mi conveniencia. Una parte fundamental de mi conveniencia es sentirme escuchado por el otro y sentir que lo que digo tiene el poder de hacerlo cambiar y que lo que hacemos no sólo considera mi bien, sino también mi propia voz y voluntad.

Cada vez que entramos en una conversación con posiciones ya tomadas, cada vez que entramos en ella excluyendo de antemano la posibilidad de cambiar de parecer, de modificar nuestras posiciones originales, entramos en esa conversación sin una disposición real a escuchar. Escuchar comprometiendo la posibilidad del cambio no es escuchar. Es ofrecerle al otro que hable contra una pared. Podremos oír lo que dice, podremos incluso comprender lo que dice, pero en rigor, hemos comprometido nuestra capacidad de escucha.

De ambos procesos de apertura involucrados en el fenómeno de la escucha – la apertura a la comprensión de otro diferente y la apertura a la transformación personal – el más importante, el determinante, por lo tanto, es el último, es la apertura a ser transformado. La vida no es un monólogo. Tampoco es una línea recta de la que nada me desvía. La vida se realiza en convivencia con los demás y en una transformación conjunta a partir de las interacciones que tengo con ellos. Ése es por lo demás el significado etimológico de la palabra “conversación”. La interacción con los demás nos cambia y nos cambia, de manera muy importante, a través de la escucha de lo que dicen y hacen. Quién es refractario a ser cambiado por lo demás, a ser sorprendido por lo que ellos pueden enseñarnos, vive la vida de una forma equivalente a como se vive la muerte. Conservados en cloroformo.

Si escuchar, en último término, implica abrirse a ser transformado por el otro, comprendemos entonces que la escucha es el elemento básico del proceso de aprendizaje. Saber escuchar es saber aprender de la misma manera como saber aprender implica saber

escuchar. Aprender no es otra cosa que abrirse a ser transformado, a cambiar, a ser diferente, con la expectativa de ser mejor, de ser más poderoso. Cuando hablamos de poder, entiéndase bien, no estamos de un poder sobre los demás, sino estrictamente como expansión de mi capacidad de acción. Mi umbral de poder define lo que puedo y lo que no puedo hacer.

Manteniendo esa noción de poder es importante, sin embargo, hacer una distinción en su interior. En un sentido amplio reiteramos que poder es capacidad de acción. Mi poder, por lo tanto, oscila de acuerdo a como oscila mi capacidad de acción. Si crece devengo más poderoso, si disminuye devengo menos poderoso. Pero en este sentido amplio, estamos incluyendo al interior del término acción, la propia acción de observar: la manera como hago sentido del acontecer.

Sin embargo, en un sentido más restringido, más fino, solemos separar el observador de la acción. Sin negar que observar como tal es en sí misma una acción, entendemos a la vez que la acción de observar hace de antesala a la amplia variedad de acciones que a partir de nuestras observaciones realizamos. Ello nos permite, en esta segunda acepción, separar el dominio del observador del dominio de la acción y tratarlos en forma independiente. Esta separación ha pasado a ser un elemento central de nuestra propuesta y nos ha resultado de gran utilidad y poder.

Si la aplicamos al tema de la escucha y de manera particular al proceso de apertura a la transformación personal, esta distinción nos permite, por ejemplo, distinguir entre transformaciones a nivel del observador y transformaciones a nivel de la acción. Y ello resulta interesante pues da cuenta de dos modalidades de aprendizaje diferente y nos evita caer en una visión pragmática y estrecha. Esto resulta especialmente importante, por ejemplo, en el área de la lectura. Muchas veces al entrar en contacto con un determinado interlocutor, sea esto a través de una interacción oral o escrita, podemos registrar cambios muy profundos en nuestra visión del mundo, cambios muy radicales en el tipo de discurso que sobre determinados asuntos adoptamos, sin que ello se traduzca necesariamente o todavía en modificaciones en nuestra capacidad de acción, más allá de la acción comprometida en el propio observar.

Esta interacción puede implicar un cambio muy importante en nuestras posiciones, cambios que no tenemos dificultad en reconocer mucho antes de que ellos se expresen en la forma como nos comportamos. Cabe incluso considerar casos en los que determinados cambios de posiciones no culminen en modificación alguna de nuestros comportamientos (más allá, por supuesto, que el cambio que ello significa en la acción de observar). Por lo tanto es conveniente tener presente que el proceso de transformación personal puede darse tanto en el dominio del observador, como en el dominio de la acción, como en ambos. Lo que no puede suceder es que no se de en ninguno de ellos pues ello significa simplemente que no ha habido transformación.

Nos queda un último punto por tratar. Éste tiene que ver con los límites del proceso de transformación personal. Escuchándonos, podría concluir que mientras mayor sea nuestra predisposición a ser transformados por lo que los demás dicen, ello expresa una mayor

capacidad de escucha y, consecuentemente una situación siempre preferible. Ello evidentemente no es así. Quien permite que todo cuanto se dice a su alrededor lo transforme, se disuelve como persona. Todo individuo requiere sustentarse en una estructura de coherencia básica que esté abierta a la transformación pero que asegure también su propia coherencia interna.

Todo lo que se dice alrededor nuestro es necesariamente contradictorio, muchas veces hasta el límite de lo caótico. Los individuos hacen juicios opuestos sobre los mismos acontecimientos, desarrollan interpretaciones opuestas en relación a las mismas situaciones. No es posible estar en una disposición de apertura hacia todas ellas pues, de hacerlo, absorbemos las contradicciones del entorno y colapsamos como personas con capacidad de operar en su entorno con una mínima coherencia. Nuestra tolerancia a la diversidad está por lo tanto acotada. Y no puede ser de otra forma a menos que optemos por la locura.

Este es un punto interesante. Hemos planteado que la noción misma de persona es una construcción, una interpretación, que hacemos – tanto de uno mismo como de los demás – buscando precisamente hacer coherente la diversidad de nuestro comportamiento. Ello implica por lo tanto reconocer que la noción de persona se sustenta en el criterio de la coherencia. Pero esta coherencia no es tan solo una conclusión lógica de la noción de persona, es también un requisito de sobrevivencia. Sin una coherencia mínima no podríamos sobrevivir por mucho tiempo y resultaría imposible participar en la convivencia social. Como seres sociales que somos, es fundamental operar desde una estructura de coherencia básica.

El fenómeno del escuchar nos impone por tanto una interesante tensión dinámica entre la conservación de nuestra coherencia y la transformación. La conservación de una estructura de coherencia establece el límite formal de los procesos de transformación. El punto, sin embargo, no es la preservación irrestricta de la estructura de coherencia inicial, pues ello compromete nuestro aprendizaje y nuestra capacidad de readecuación al entorno, sino el lograr una transformación “de” nuestras estructuras de coherencia, de manera tal que siempre seamos coherentes pero abriéndonos (apertura) a la posibilidad de modalidades de coherencia diferentes, que nos conduzcan idealmente por un camino de perfeccionamiento.

Ello implica – queremos reiterarlo – que la competencia de la escucha tiene necesariamente límites; que quién sabe escuchar no es alguien que todo lo que se le dice lo hace cambiar, sino que es capaz de discriminar – lo que hemos llamado capacidad de discernimiento – entre aquello que permite que lo transforme de aquello que rechazará y que lo hará, por el contrario, objetar lo que escucha e incluso criticar aquellas posiciones que no comparte. Resulta interesante, sin embargo, el hecho de que aunque muchas veces optemos por mantener nuestra posición original, aquello que hemos escuchado nos conduce a reformularla, a presentarla de una forma diferente, de una manera que se hace cargo de los que se nos ha dicho y que procura cerrarle espacios a esos argumentos. Si ello acontece, aquello que escuchamos tuvo el poder de transformarnos, aunque el cambio se produjera en un sentido diferente del que hubiese deseado el orador.

Es muy importante reiterar este punto al interior de nuestro propio entorno social más restringido, constituido por personas que han pasado por un entrenamiento ontológico, en el que muchas veces se utiliza la frase “no me estás escuchando” como un insulto. La competencia de la escucha no compromete nuestra capacidad de discrepar. Y la legitimidad que le conferimos al otro, no siempre implica aceptar la legitimidad de sus posiciones. Podemos comprender, y sin embargo podemos también no compartir. Lo que siempre es importante no olvidar es que ambos, tanto uno mismo como el otro, nos desenvolvemos en el terreno siempre precario de las interpretaciones y no le asignamos a las nuestras el estatuto de la verdad. Allí reside la diferencia.

La corresponsabilidad del oyente y del orador en la escucha

Muchas veces, en nuestros programas de formación, se nos plantea una inquietud que merece la pena trabajarla. Se nos dice,

“Muy interesante todo lo que nos has dicho. Y creo que me sirve mucho para mejorar mi escucha. Pero cuando examinamos la calidad de una relación debemos reconocer que la buena escucha de uno, no resuelve el problema de la mala escucha del otro”.

O bien,

“Muy interesante. Pero el que debe aprender esto es mi jefe (mi marido, mi padre, mi hijo, etc.) y no yo. Por mucho que yo cambie, él (o ella) va a seguir igual. Por lo tanto no llegaremos muy lejos”.

Al interior de lo que podríamos llamar “la corriente de pensamiento ontológico” ha habido gente que reiteraba la siguiente expresión, “Uno dice lo que dice y los demás escuchan lo que escuchan. Ellos, por lo tanto, son los responsables de su propia escucha”. Comentario interesante. Lo primero nos parece válido. Es cierto, uno dice lo que dice y de manera inevitable los demás escuchan lo que escuchan. Pero objetamos con mucha fuerza lo segundo. La escucha del otro no es sólo responsabilidad de él, de una manera muy importante es también responsabilidad de orador.

Lo que estamos sosteniendo es que en una conversación el resultado que ella genera en términos de escucha no sólo es atribuible a los que en su momento en la conversación están en el rol de oyentes, sino, de igual manera, a los que asumen el rol de oradores. Dicho de otra forma, postulamos que somos responsables tanto de nuestra propia escucha, cuando somos oyentes, como de la escucha que exhiben nuestros oyentes, cuando asumimos el rol de oradores. Oyentes y oradores, sostenemos, son corresponsables de la escucha que se produce en la conversación. Ello implica que si logramos hacernos competentes en el arte de la escucha, no sólo mejoraremos nuestra escucha cuando los demás nos hablen, podremos mejorar también la escucha de ellos cuando nosotros les hablemos. No es necesario que jefe (el marido, el hijo, “you name it!”) asista al programa de formación para que, de ahora en adelante, logre escucharnos mejor.

Sostenemos lo anterior basados en dos argumentos diferentes. Vamos al primero. Una vez que entendemos que la escucha supone una brecha entre el orador y el oyente, y que uno de los secretos de la escucha efectiva es saber reducir esa brecha, el orador puede ahora buscar cerciorarse sobre el carácter de la brecha y asumir responsabilidad para garantizar que ésta sea mínima. Ahora podrá, por ejemplo, indagar mientras habla como una manera de monitorear cómo está siendo escuchado y cuán grande o pequeña es la brecha. La escucha del otro deja de ser un resultado espontáneo de la conversación. De ahora en adelante nos hacemos responsables de ella, pues hemos perdido la inocencia frente a este fenómeno.

Pero hay un segundo argumento que es todavía más importante. Hemos sostenido – ya varias veces – en el carácter generativo y transformador de la palabra. Pues bien, una de las áreas en la que podemos reconocer este carácter generativo es precisamente en la escucha del otro. ¿Qué queremos decir? Lo que sostenemos es que la escucha del otro está condicionada por la manera como le hablemos. Si lo hacemos desde el respeto, si nos mostramos interesados no sólo en exponer lo que pensamos, sino también por escuchar lo que el otro piensa, si la manera como le hablamos aumenta su confianza en nosotros, si la emocionalidad que irradiamos al hablar es positiva, la capacidad de escucha del oyente, frente a lo que le estamos diciendo tenderá necesariamente a expandirse. Repetimos: respeto, indagación, confianza y, en general, positividad emocional. Esos son los ingredientes claves de un habla que es capaz de generar escucha en los demás. Ése es el secreto de la conectividad en los sistemas sociales.

El bloqueo de la escucha del otro suele ser muchas veces un mecanismo defensivo que éste activa para protegerse de la diferencia. La diferencia suele ser percibida como un abismo amenazante. Otras veces la diferencia asume la forma encubierta de cuestionamiento o de crítica. Pero nosotros podemos hablarle al otro de manera tal que la eventual amenaza se disipe. Podemos, por ejemplo, hablarle de una manera tal que la diferencia pueda ser escuchada como posibilidad. Al hacerlo así, seremos nosotros, con nuestra forma de hablar, los que generemos las condiciones de escucha que deseamos en el otro. La escucha del otro es uno de los resultados que podemos lograr con nuestro hablar. Es una muestra adicional de la capacidad generativa del habla.

Ello implica, por lo tanto, que para garantizar condiciones de escucha adecuadas, no basta con trabajar tan sólo con nuestra escucha. Es preciso también aprender a hablar de una manera que sea conducente a generar la adecuada escucha del otro. Y ello nos invita, por lo tanto, a transitar del dominio de la escucha al dominio del habla y, más adelante, del dominio del lenguaje – del que la escucha y el habla son parte – al dominio de la emocionalidad.

Weston, agosto de 2005

ⁱ La palabra “oyente” pudiera ser objetada pues, en rigor, apunta a quién oye y no a quién escucha. Es cierto. Quizás la palabra más adecuada hubiera sido “escuchador”. Pero esta última no es de uso común y

no queremos producir jerga innecesaria. Optamos por lo tanto por usar la palabra oyente, haciendo la salvedad de que sabemos que ella no es, en sentido estricto, la palabra más adecuada.

ⁱⁱ A continuación cito la sección, “El discurso del presidente”, del libro de Oliver Sacks, El hombre que confundió a su mujer con un sombrero:

¿Qué pasaba? Carcajadas estruendosas en el pabellón de afasia, precisamente cuando transmitían el discurso del presidente. Todos habían mostrado muchos deseos de oír hablar al presidente. Allí estaba el viejo encantador, el actor, con su retórica habitual, el histrionismo, el toque sentimental... y los pacientes riéndose a carcajadas convulsivas. Bueno, todos no: los había que parecían desconcertados, y otros como ofendidos, uno o dos parecían recelosos, pero la mayoría parecía estar divirtiéndose muchísimo. El presidente conmovía, como siempre, a sus conciudadanos... pero, al parecer, más que nada los movía a reírse. ¿Qué podían estar pensando los pacientes? ¿No le entenderían? ¿Le entenderían, quizás, demasiado bien?

Solía decirse de estos pacientes, que aunque inteligentes padecían la afasia global o receptiva más grave - la que incapacita para entender las palabras en cuanto tales-, que a pesar de su enfermedad entendían la mayor parte de los que se les decía. A sus amistades, a sus parientes, a las enfermeras que los conocían bien, a veces les resultaba difícil creer que fuesen afásicos. Esto se debía a que si les hablabas con naturalidad, captaban una parte o la mayoría del significado. Y, normalmente, uno habla con naturalidad. En consecuencia, el neurólogo tenía que esforzarse muchísimo para demostrar que padecían afasia; tenía que hablar y actuar normalmente, pero eliminar todas las claves extraverbales, el tono de voz, la entonación, la inflexión o el énfasis indicado, además de todas las claves visuales (expresiones, gestos, actitud y repertorio personales, predominantemente inconscientes). Había que eliminar todo esto (lo que podía entrañar ocultamiento de la propia voz, teniendo incluso que llegar a recurrir a un sintetizador de voz electrónico) con objeto de reducir el habla a las puras palabras, sin rastro siquiera de lo que Frege llamó "colorido de timbre" (Klangfarben) o "evocación". Sólo con este tipo de habla groseramente artificial y mecánica (bastante parecida a la de los ordenadores de Star Trek) se podía estar plenamente seguro, con los pacientes más sensibles, de que padecían afasia de verdad.

¿Por qué todo esto? Porque el habla (el habla natural) no consiste sólo en palabras ni (como pensaba Hughlings Jackson) sólo en "preposiciones". Consiste en expresión (una manifestación externa de todo el sentido con todo el propio ser), cuya comprensión entraña infinitamente más que la mera identificación de las palabras. Ésta era la clave de aquella capacidad de entender de los afásicos, aunque no entendiesen en absoluto el sentido de las palabras en cuanto tales. Porque, aunque las palabras, las construcciones verbales, no pudiesen transmitir nada, per se, el lenguaje hablado suele estar impregnado de tono, engastado en una expresividad que excede lo verbal... Y es precisamente esa expresividad tan profunda, diversa, compleja y sutil, lo que se mantiene intacto en la afasia, aunque desaparezca la capacidad de entender las palabras. Intacto y a menudo inexplicablemente potenciado.

Esto es algo que captan claramente (con frecuencia del modo más chocante, cómico o espectacular) todos los que trabajan o viven con afásicos: familiares, amistades, enfermeros, médicos. Puede que al principio no nos fijemos mucho; pero luego vemos que ha habido un gran cambio, casi una inversión en su comprensión del habla. Ha desaparecido algo, no hay duda de que está destruido, pero en su lugar hay otra cosa, inmensamente potenciada, de modo que (al menos en la expresión cargada de emotividad) el paciente puede captar plenamente el sentido, aunque no capte ni una sola palabra. Esto, en nuestra especie Homo Loquens, parece casi una inversión o incluso también una reversión a algo más primitivo y elemental. Quizás sea por esto por lo que Hughlings Jackson comparó a los afásicos con los perros (una comparación que podría ofender a ambos) aunque cuando lo hizo pensaba más que nada en sus deficiencias lingüísticas y no en esa sensibilidad tan notable, casi infalible, para apreciar el tono y el sentimiento. Henry Head, más sensible a este respecto, habla de "tono-sentimiento" en su tratado sobre la afasia (1926) y destaca cómo se mantiene, y con frecuencia se potencia, en los afásicos.

De ahí la sensación que a veces tenemos todos los que trabajamos en estrecho contacto con afásicos de que a un afásico no se le puede mentir. El afásico no es capaz de entender las palabras y, precisamente por eso, no se le puede engañar con un ellas; ahora bien, lo que capta lo capta con una precisión infalible, y lo que capta es esa expresión que acompaña a las palabras, esa expresividad involuntaria, espontánea, completa, que nunca se puede deformar o falsear con tanta facilidad como las palabras...

Comprobamos esto en los perros, y lo utilizamos muchas veces con este fin, para desenmascarar la falsedad, la mala intención o la intención equívoca, para que nos indiquen de quién se puede fiar uno,

quién es íntegro, quién de confianza, cuando, debido a que somos tan susceptibles a las palabras, no podemos fiarnos de nuestros instintos.

Y lo que un perro es capaz de hacer en este campo, son capaces de hacerlo también los afásicos y a un nivel humano e incommensurablemente superior. "Se puede mentir con la boca –escribe Nietzsche– pero la expresión que acompaña a las palabras dice la verdad". Los afásicos son increíblemente sensibles a esa expresión, a cualquier falsedad o impropiedad en la actitud o la apariencia corporal. Y si no pueden verlo a uno (esto es especialmente notorio en el caso de los afásicos ciegos) tienen un oído infalible para todos los matices vocales, para el tono, el timbre, el ritmo, las cadencias, la música, las entonaciones, inflexiones y modulaciones sutilísimas que pueden dar (o quitar) verosimilitud a la voz de un ser humano.

En eso se fundamenta, pues, su capacidad de entender... Entender, sin palabras, lo que es auténtico y lo que no. Eran, pues, las muecas, los histrionismos, los gestos falsos y, sobre todo, las cadencias y tonos falsos de la voz, lo que sonaba a falsedad para aquellos pacientes sin palabras, pero inmensamente perceptivos. Mis pacientes afásicos reaccionaban ante aquellas incorrecciones e incongruencias tan notorias, tan grotescas incluso, porque no los engañaban ni podían engañarlos las palabras. Por eso se reían tanto del discurso del presidente.

Si uno no puede mentirle a un afásico, debido a esa sensibilidad suya tan peculiar para la expresión y el tono, podríamos preguntarnos qué pasará con los pacientes (si los hay) que carezcan totalmente del sentido de la expresión y el tono, aunque conserven intacta la capacidad de entender las palabras, pacientes de un tipo exactamente opuesto. Tenemos también pacientes de este tipo en el pabellón de afasia, a pesar de que, teóricamente, no tengan afasia, sino, por el contrario, una forma de agnosia concretamente la llamada agnosia "tonal". En el caso de estos pacientes lo que desaparece es la capacidad de captar las cualidades expresivas de las voces (el tono, el timbre, el sentimiento, todo su carácter) mientras que se entienden perfectamente las palabras (y las construcciones gramaticales). Estas agnosias tonales o "aprosodias" siguen a trastornos del lóbulo temporal derecho del cerebro, y las afasias a los del lóbulo temporal izquierdo.

Entre los pacientes con agnosia tonal de nuestro pabellón de afasia que escuchaban también el discurso del presidente se encontraba Emily D., que tenía un glioma en el lóbulo temporal derecho. Emily D., que había sido profesora de inglés y poetisa de cierta fama, con una sensibilidad muy especial para el lenguaje y gran capacidad de análisis y expresión, pudo explicar la situación opuesta: lo que le parecía el discurso del presidente a una persona con agnosia tonal. Emily D. no podía captar ya si había cólera, alegría o tristeza en una voz... Y como las voces carecían de expresión tenía que fijarse en las caras, las posturas y los movimientos de las personas cuando hablaban y lo hacía dedicándoles una atención, una concentración, que nunca les había dedicado. Pero daba la casualidad de que también en esto se veía limitada, porque tenía un glaucoma maligno y estaba perdiendo vista muy rápidamente.

Entonces descubrió que lo que tenía que hacer era prestar mucha atención al sentido preciso de las palabras y de su uso, y procurar que las personas con las que se relacionaba hiciesen exactamente lo mismo. Cada día que pasaba le era más difícil entender el lenguaje desenfadado, el argot (el lenguaje de género alusivo o emotivo) y pedía cada vez más a sus interlocutores que hablasen en prosa, "que dijese las palabras exactas en el orden exacto". Con la prosa descubrió que podría compensar, en cierta medida, la pérdida del tono o del sentimiento.

De este modo podía conservar e incluso potenciar el uso del lenguaje "expresivo" (en el que el sentido lo aportaban únicamente la elección y la relación exacta de las palabras) a pesar de que fuese perdiendo la capacidad para entender lenguaje "evocativo" (en el que el significado sólo viene dado por la clase y el sentido del tono).

Emily D. oyó también, impasible, el discurso del presidente, afrontándolo con una extraña mezcla de percepciones potenciadas y disminuidas... precisamente la contraria de la de nuestros afásicos. El discurso no la conmovió (ya no la conmovía ninguno) y se le pasó por alto todo lo que pudiese haber en él de evocativo, genuino o falso. Privada de reacción emotiva, ¿la conmovió, pues (como a todos nosotros) o la engañó el discurso?

-No es convincente -dijo-. No habla buena prosa. Utiliza las palabras de forma incorrecta. O tiene una lesión cerebral o nos oculta algo.

Así que el discurso del presidente no tuvo eficacia en el caso de Emily D. debido a su sentido potenciado del uso formal del lenguaje, de su coherencia como prosa, igual que no la tuvo con nuestros afásicos, sordos a las palabras, pero con una mayor sensibilidad para el tono.

Ésa era, pues, la paradoja del discurso del presidente. A nosotros, individuos supuestamente normales, con la ayuda indudable de nuestro deseo de ser engañados, se nos engañaba genuina y plenamente ("Populus vult decipi, ergo decipiatur"). Y el uso engañoso de las palabras se combinaba tan taimadamente con el tono engañoso que sólo los que tenían una lesión cerebral permanecían inmunes, desengañados."

ⁱⁱⁱ La corriente filosófica de la hermenéutica se inicia con F.E.D. Schleiermacher (1768-1834). Entre sus representantes incluye destacados filósofos entre los cuales cabe mencionar a Wilhem Dilthey, Martin Heidegger, Hans-Georg Gadamer y Paul Ricoeur. Al respecto ver, R. Echeverría, El búho de Minerva: Introducción a la filosofía moderna, Dolmen Ediciones, Santiago, 1991.