

La escucha es una destreza humilde, de apariencia modesta a la cual no se le suele conceder la importancia que tiene ni en la vida cotidiana de relación (...). Hablar es importante, pero más lo es aún el tiempo dedicado a la escucha



**J**untos podemos», es el que los 'teléfonos de la esperanza' han tomado este año en el día de «la escucha activa», que celebramos hoy 15 de noviembre. Estamos finalizando el año 2013, muy afectado por las circunstancias que crean una sociedad frenética, ruidosa y donde los excesos de carácter político social que afectan amplias zonas de la sociedad –más agravadas en los más pobres y necesitados– donde la marginación de los que vienen a los países europeos buscando un mayor bienestar, a veces ficticio, pero que buscan huir de sus países por lo insostenible de las guerras, la imposibilidad de lograr la paz y buscando incluso un medio de subsistencia. Muchos pasan de ellos con una vergonzante impunidad y necesitamos un clima de reflexión y silencio para escuchar su palabra, y para no ser insensibles a las llamadas que nos llegan, que nos piden ser acogidos y escuchados. Y esto no es fácil si queremos abordarlos solos, pero sí podemos lograr mejores resultados si lo hacemos juntos.

El Teléfono de la Esperanza de Granada (958 261516) ofrece cursos diversos y diferentes encuentros. Esta institución es una ONG apoyada en este triple principio: Es aconfesional, anónima y gratuita, con las puertas abiertas para estos encuentros o las personas que individualmente quieran ser escuchados y buscar ayuda a sus problemas.

Queremos recordar, con la brevedad que nos exige un artículo periodístico lo que significa la «escucha activa», en la que las emociones crean pensamientos y los pensamientos emociones, como ha escrito Mónica Ezquerro, autora de «Los tres pilares de la felicidad», en los que la mente puede ser nuestro aliado o nuestro enemigo. Sin duda muchas veces nos identificamos con los pensamientos, nuestros propios pensamientos; creemos que estos llegan a nuestra mente y que no podemos hacer nada por evitarlos si son negativos. Pero si hemos entrenado a la mente y percibir que somos nosotros los que «pensamos» esos pensamientos, podemos hacer algo muy positivo con esta mente tan poderosa que tenemos para ser felices. De lo contrario, los pensamientos nos pueden llevar a situaciones muy dramáticas. Ya nos decía el gran filósofo Kant, que «no vemos las cosas como son, sino como nosotros somos».

Zenón de Elea (S. V a.C.) escribió: «Nos han sido dadas dos orejas para oír, pero solo una sola boca, para que podamos oír más y hablar menos». La comunión empática, se requiere para que sea eficaz, al menos estas dos cosas esenciales: La capacidad de captar el mundo íntimo de la otra persona desde su marco de referencia que definimos como la capacidad de escuchar, y la capacidad de acoger y de expresar a la persona que ha escuchado lo que se ha captado en su comunicación, en un lenguaje inteligible para ella.

La capacidad de escuchar, no es simplemente

la buena voluntad de querer comprender el mundo del otro; es más bien, una destreza personal que capacita para conseguir ese objetivo. La escucha es una destreza humilde, de apariencia modesta a la cual no se le suele conceder la importancia que tiene ni en la vida cotidiana de relación ni en el ámbito más específico de la relación de ayuda. No es fácil lograr y poseer una escucha activa de calidad. Hablar es importante, pero más lo es aún el tiempo dedicado a la escucha. Lamentablemente escuchamos frases como estas: «¡No me vengas con rollos!», «no me des la paliza», «eso son tonterías» o la gravísima y frecuente «ese es su problema». Esta respuesta me parece deshumanizante, insolidaria y terriblemente egoísta. La escucha activa implica hacerse cercano y vulnerable a la persona que nos habla y a los problemas que le preocupan. Y a esto no siempre estamos dispuestos a hacerlo. Prevalecen en ocasiones las voces o el tono mismo de la voz que aíslan e incapacitan para el sosegado diálogo. El egoísmo cerrado sobre uno mismo prevalece sobre el sentimiento de solidaridad y cercanía. En un lenguaje más cristiano y evangélico podemos decir que nos falta misericordia.

Entre los especialistas que han dedicado mucho tiempo a pensar sobre este tema destacaría entre otros a Carl Roger, pues su obra, entre otras «El proceso de convertirse en persona», está orientada a estudiar los efectos beneficiosos de una buena comunicación, considerando la escucha como pieza fundamental e insustituible de la misma. «Escuchar, dice este autor, es una forma de ser útil y ayudar». «Escuchar enriquece mi vida... Cuando alguien se siente escuchado se abre más al proceso del cambio». Muy especialmente es importante esta capacidad en situación de crisis.

Abundan también los errores sobre la naturaleza de la escucha. Efectivamente escuchar no es importante esperar a que el otro termine de hablar. Pueden convertirse en dos monólogos ininteligibles, y con frecuencia, tensionales. Tampoco es simplemente un proceso natural, como puede ser el respirar, dormir, comer, etc. Esta escucha sin prisa, choca con la realidad de cada día en la que constatamos lo difícil que es escuchar bien, tanto en la vida de pareja, familia, como profesional. Escuchar no es sólo una cuestión de inteligencia o de buena voluntad; a veces se confunde con saber lo que pasa al otro. Escuchar no es lo mismo que oír. Esta es una función fisiológica; en el escuchar bien interviene inteligencia y corazón. No es un proceso automático, tiene lugar cuando el cerebro reconstruye los impulsos electromagnéticos y forma una representación del sonido original, al que se le asigna un significado determinado. Es pues un proceso psicológico. Aprendamos a escuchar y lograremos una sociedad más tolerante, más cercana incluso fraterna, porque mente y corazón trabajan juntos.