

# Saber escuchar

## La esencia del diálogo: escucha, palabra y silencios

El milagro del diálogo lo produce la acertada combinación de estos tres elementos: escucha atenta, habla adecuada, oportunos silencios. En un diálogo equilibrado y maduro, ninguno de estos tres elementos es más importante que el otro y los tres son igualmente necesarios.

Hay una máxima oriental que dice: «Nadie pone más en evidencia su torpeza y mala crianza, que el que empieza a hablar antes de que su interlocutor haya concluido».

Saber hablar es un arte que implica, a su vez, saber escuchar. Saber articular adecuadamente la palabra y estar atento a la que el interlocutor pronuncia, es un ejercicio que exige esfuerzo, sensibilidad y sabiduría del corazón.

## El arte de saber escuchar

Escuchar no es lo mismo que oír. Al cabo del día se oyen muchas cosas, pero se escucha poco, apenas prestamos atención a lo que dicen los demás, olvidando que la atenta y amable escucha es la base del genuino diálogo. Sin capacidad de escucha, de atención al otro, el diálogo queda bloqueado. Si todos queremos hablar a la vez y nadie escucha las razones del otro, no hay diálogo, solamente «monólogos yuxtapuestos» estériles y hasta ridículos.

Únicamente cuando uno es capaz de escuchar al otro, abre la puerta para que el interlocutor pueda comunicarse con él. Y precisamente esta intercomunicación, hecha de escucha respetuosa y de habla adecuada, es la esencia del diálogo.

El justo equilibrio entre saber escuchar y saber hablar produce el milagro del diálogo. Y de verdad el diálogo es un milagro de armonía, de respeto y de sinceridad que posibilita la convivencia pacífica.

Si dialogáramos más y mejor, nuestra sociedad cambiaría radicalmente y poco a poco iría adquiriendo un rostro más humano.

Nuestra sociedad, hoy, presenta un aspecto hosco y crispado porque en ella falla el diálogo. El problema generacional, por ejemplo, se agudiza porque en ambas partes (padres, hijos) hay poca capacidad de escucha.

Creceremos en humanidad en la medida en que sepamos dialogar y convivir en paz, trabajando juntos en la construcción del bien común.

Es cierto que a veces hay personas que no hablan porque no saben qué decir o porque resulta más cómodo no decir nada. Pero hoy día el defecto más generalizado es precisamente el contrario: la inflación de palabras, la «incontinencia verbal» de las personas que siempre hablan y nunca escuchan. Extraña enfermedad que consiste en no escuchar y sólo hablar, hablar por vicio, sin atender por dónde va la conversación e interrumpiendo no pocas

veces la palabra del otro. Es una especie de patología psicológica que pone muy nervioso al interlocutor.

El diálogo exige una actitud silenciosa de escucha atenta. El escritor francés Joseph Joubert afirma: «Si queréis hablar a alguien, empezad por abrir los oídos». Solo una actitud de escucha atenta hace fecunda la palabra que podemos brindar a nuestro interlocutor. Es difícil poder decir algo válido al que dialoga con nosotros si antes no abrimos de par en par nuestros oídos para escucharle.

Saber escuchar, hoy, es más importante que saber hablar. Exige dominio de uno mismo. Es un arte y un gesto de sabiduría. Es verdad que el diálogo está hecho de palabra y de escucha, pero lo que más suele fallar es la escucha. Escuchar es una actitud difícil porque implica atención al interlocutor, esfuerzo por captar su mensaje y comprensión del mismo.

Los que solo hablan sin escuchar entorpecen el diálogo y se empobrecen en un monólogo egoísta y fastidioso que no conduce a nada.

Aprende a escuchar. Escucha mucho y habla lo necesario. Si escuchas atentamente, siempre aprenderás y nunca te arrepentirás de ello. La escucha es una exquisita deferencia para el que habla contigo.

Si no escuchas y solamente hablas, te conviertes injustamente en el único centro de la conversación, mutilas el diálogo, no respetas a tu interlocutor y le impones un sacrificio inmerecido.

El filósofo griego Zenón de Citium, que sentó los principios básicos del estoicismo según los cuales la mejor vida es la que se halla acorde con la naturaleza y con el culto de la virtud por la virtud misma, solía decir a sus discípulos: «Recordad que la naturaleza nos ha dado dos oídos y una sola boca, para enseñarnos que vale más escuchar que hablar».

En la vida diaria no solemos seguir la sabia enseñanza de Zenón. Más bien actuamos en sentido contrario: hablamos mucho y escuchamos poco. Hoy, en la sociedad de la prisa, de la hiperactividad y del estrés, existe un gran déficit de escucha atenta y serena. La gente habla y habla, incesantemente. Falla la capacidad de escucha, la capacidad de atender al otro.

La escucha es una actitud psicológica difícil porque exige olvido de uno mismo y apertura atenta y gratuita hacia el otro. Escuchar significa dirigir mi atención hacia el prójimo y entrar en su ámbito de interés y en su marco de referencia. La escucha, diligentemente practicada, supone una acumulación progresiva de sabiduría y de enriquecimiento psicológico. Escuchar quiere decir recibir del otro, después de haberle dado lo mejor de uno mismo: la atención afectuosa.

El arte de dialogar es difícil porque todos tendemos al monólogo, todos pretendemos hablar sin escuchar al otro, decir nuestras razones sin importarnos las de los demás. ¡Cuántos diálogos son monólogos sucesivos, con alguna que otra tolerada intervención del interlocutor, simplemente para poder tomar aire y, luego, continuar con nuestro pesado e inoportuno monólogo! Hay personas que no saben escuchar. Solo hablan. Y cuando parecen escuchar, en realidad están tomando un respiro para intervenir de nuevo, sin importarles nada lo que pueda decir su interlocutor. La palabra del otro no interesa, solo la suya.

Saber escuchar paciente e inteligentemente es un arte e implica un gesto de gran sabiduría. Además es la mejor manera de colaborar a la felicidad del otro.

En la civilización de la prisa y del estrés no es frecuente encontrar personas serenas que sepan escuchar, que sepan recibir y ofrecer comunicación, que sirvan de puente a la intercomunicación. En el mundo de las comunicaciones, la auténtica comunicación se ha empobrecido. Es una gran paradoja. Quien intenta comunicar lo personal, lo íntimo, con frecuencia se encuentra desasistido.

La sabia escucha implica humildad, paciencia y deseo de aprender. Quien piensa poseerlo todo, saberlo todo, no escucha al otro y solo habla porque cree que los demás son incapaces de aportarle nada. La persona engreída, orgullosa, no escucha o escucha con desdén o con aires de superioridad. Y, en definitiva, lo que hace es empobrecerse porque solo «aporta» (habla) y nunca recibe (escucha), quedándose finalmente vacía de tanto hablar.

La escucha es un arte muy difícil. Dice Anthony de Mello: «La escucha es la cosa más difícil de hacer. Para escuchar de verdad, las dos partes en el diálogo han de estar abiertas, sin prejuicios, en entera disposición de comprender».

La escucha es una habilidad psicológica que exige apertura, transparencia y ganas de comprender. Sin estas tres actitudes el diálogo queda truncado. Donde hay cerrazón, prejuicios y orgullo no busquéis diálogo.

Escuchar es una actitud verdaderamente terapéutica. El humanista Juan Luis Vives escribió: «Nada tan fácil ni tan útil como escuchar mucho». La utilidad de la escucha sapiencial es grande. Saber escuchar al otro con atención es una actitud sumamente enriquecedora para el que habla y para el que escucha.

En el mundo de la prisa y la dispersión no puede haber mejor recomendación que escuchar mucho. Saber escuchar al otro con interés es el mejor regalo psicológico que le podemos hacer. La escucha serena y generosa es un bien de incalculable valor que no se aprecia debidamente.

Feliz aquel que sabe escuchar mucho y sabe decir lo justo en el momento más oportuno. Las personas que sepan de verdad escuchar escasean y, no obstante, son más necesarias que nunca.

Ejercitémonos en el gesto sabio y sereno de saber escuchar. Es un ejercicio muy saludable y enriquecedor. Significa ejercer la solidaridad en una sociedad donde hay tantos hombres y mujeres que necesitan ansiosamente que alguien les preste atención. Saber escuchar es también un acto de humildad porque en él das preferencia al otro y tú quedas en un modesto segundo plano. Es, finalmente, la mejor manera de asegurar la eficacia de tu palabra; ésta será siempre bien recibida si va acompañada de una paciente escucha.

## **El valor de la palabra**

La palabra es lo más precioso, peligroso o banal que posee el ser humano. A través de la palabra nos intercomunicamos y nos autoenriquecemos psicológicamente, pero también podemos destruir en un momento lo que ha costado tanto edificar, e incluso a veces nos dispersarnos de manera intrascendente y nos sumergimos en la más anodina banalidad.

Aprendamos el arte de dosificar las palabras y los silencios. Digamos las palabras precisas en el momento más oportuno y cuidemos los silencios, siempre atentos para que la palabra del interlocutor pueda llegar hasta nosotros y resulte beneficiosa.

Sin los otros, sin diálogo con ellos, no hay realización humana posible. El individualismo es siempre empobrecedor. «El ser humano es social y el individualismo es una ilusión de niño o adolescente inmaduro que acaba destruyendo al individuo y le arrebatando su gozo» (Alvaro de Silva).

La dimensión social del hombre es innegable. El hombre es un ser hecho para la comunicación, más aún, es comunicación en sí mismo. Sin los otros el ser humano es una total nulidad: no puede conseguir nada y su realización personal queda bloqueada. El individualismo -lo diametralmente opuesto a la dimensión social del hombre- destruye a la persona y, sobre todo, le roba la alegría, el gozo de vivir. Sin dimensión social, el hombre es un ser errático que no encuentra su lugar ni consigue autorrealizarse ni es feliz.

Necesitamos imperativamente de los demás para ser personas. Sin los otros, nos quedamos a mitad de camino en nuestra realización personal y, sobre todo, no logramos la verdadera felicidad, que consiste esencialmente en compartir lo que somos y tenemos con los demás. Los otros son parte esencial de mi yo, y sin ellos, mi yo no encuentra autorrealización posible.

## **El diálogo también necesita silencios**

No te precipites a hablar. La precipitación desbarata la conversación y no pocas veces se convierte en monólogo que lo esteriliza todo.

Saber conjugar sabiamente silencios y palabras es el arte del diálogo sincero que nos permite madurar como personas y crecer psicológicamente.

En el diálogo es tan importante el silencio como la palabra; mejor diría: es más importante el silencio que la palabra, porque nos dispone a escuchar con atención vigilante la palabra del otro y a decir la nuestra con acierto, después de haberla reflexionado. Sin silencio, sin oídos bien abiertos, la palabra del otro no es debidamente atendida y la nuestra suena a vacío.

El silencio no es simplemente callar. Es saber añadir a ese callar un plus de atención y de receptividad. El silencio respetuoso y acogedor implica saber adentrarse en el interior del otro y comprender su problema. Es una actitud terapéutica que siempre resulta muy útil tanto para el que la ejercita como para el que recibe su beneficiosa influencia.

El déficit de silencio-escucha en la sociedad actual es enorme, porque da la impresión de que cada uno va a lo suyo, sin importarle lo más mínimo la necesidad de receptividad que pueda tener el prójimo.

El auténtico diálogo es una síntesis de apertura, transparencia y disponibilidad para comprender.

El diálogo da sus frutos cuando somos capaces de abrirnos sinceramente al otro, cuando le sabemos acoger sin prejuicios, cuando nos esforzamos por comprenderle y aprender de él.

La escucha, entendida como receptividad sincera y cordial, es la base del diálogo, y el diálogo enriquece enormemente a las personas que lo practican.

*Juan Bestard*