

# APRENDIENDO A ESCUCCHAR

## Antropología y Fenomenología de la Escucha

Marta Inés Restrepo M odn.

**Abstract.** Escuchar es una tarea de todos los días, incluso para los que tienen experiencia de ello. Profundizar en el poder de la escucha, el poder del silencio y el poder de las palabras nos puede ayudar a cualificarnos en un voluntariado más gozoso y más eficiente. Esposos y esposas, padres y madres de familia, educadores, médicos, juristas y quien esté al servicio de los otros, y sobre todo de quien están al servicio de personas en situación de crisis, o que viven relaciones humanas cualificadas, podrán encontrar en esta reflexión anotaciones y motivos suficientes para disfrutar de una comunicación humana que conduzca a la salud y a la resolución de conflictos.

### 1. Una antropología de la escucha.

Oviedo me vio llegar y lo entendió todo. En vez de saludarlo, estuve silencioso junto a él mucho tiempo, y él tuvo la nobleza de escuchar mi silencio, como un relato largo y minucioso. (1)

Así relata William Ospina el retorno del viajero que ha corrido las enormes aventuras del descubrimiento del Amazonas en su precioso libro, "El país de la canela". Esta es, realmente la actitud cumplida de la escucha, del sentirse escuchado. Alcanza desde el corazón el silencio del otro hasta poder tocar su ser. Es el momento en que el protagonista puede narrar su historia de terror, de miseria, de dolor y de aventura, que lo transformó de niño en hombre. El silencio de Oviedo tenía los rasgos del silencio de Amaney, la madre que se quedó mirándole antes de partir y que ahora lo esperaba bajo el silencio de la tierra, en una playa del Caribe.

Mauricio Bellet, en su libro: L'Écoute anota sobre este "no actuar actuante, que no queda sin efecto":

La escucha es sin juicio. Le antecede. Allí termina. Es sin juicio sobre el otro, del orden que sea: moral, médico, cultural, político, religioso, etc. ¡Oreja desnuda! Nada precede la escucha pura. No tiene categorías, no tiene clasificaciones, sin jerarquía, sin comparación, sea a normas, modelos, a un tal otro (...). La escucha pura puede oír lo que aún para el que escucha es inaudible. En su silencio, dice que esto también puede ser oído. Así todo se convierte en humanidad, todo vale, todo puede valer,

nada está perdido por lo que hace al hombre. El no juicio, en su abstención radical, es pues también la actitud más positiva (2).

En una escucha auténtica, el ser humano tiene la posibilidad de acceder a su ser. Cuántas veces hemos experimentado nosotros mismos que en el hecho de ser escuchados el camino se abre nuevamente, encontramos más paz, la vida nos ofrece una nueva alborada.

También Amma Anónima, madre del Desierto (3), es un precioso símbolo del saber escuchar. Mikel Ende se inspiró en su historia para escribir uno de los más bellos relatos de nuestro tiempo: *Momo* (4).

De Amma Anónima se cuenta que vivía en una cabaña, una cueva, en las afueras de una población del desierto. Los vecinos pasaban frente a su pequeña ventana para dejarle algunas frutas, algún alimento. Ella abría la ventanita, y el vecino contaba sus penas y preocupaciones que Amma anónima escuchaba en silencio. Porque Amma Anónima no necesitaba hablar, simplemente escuchaba y oraba. El vecino terminaba su confidencia diciendo: *Amma Anónima, ore por mí*. Dice la leyenda que aunque ella no pronunciaba palabra, todos salían de allí en paz y llenos de ánimo. Momo, el personaje del cuento de Ende, nos devuelve en su relato el valor del tiempo dedicado a la escucha, el valor de las horas....

“De ahí viene que Momo - cuenta Ende - tuviera muchas visitas. Casi siempre se veía a alguien sentado con ella, que le hablaba solícitamente. Y el que la necesitaba y no podía ir, la mandaba buscar. Y a quien todavía no se había dado cuenta de que la necesitaba, le decían los demás: - ¡Vete con Momo!- ... ¿Acaso sabía magia? ¿Sabía algo que ponía a la gente de buen humor? Nada de eso... Lo que la pequeña Momo sabía hacer como nadie era escuchar... Muy pocas personas saben escuchar de verdad. Su manera era única. Se entiende que al escuchar, Momo no hacía ninguna diferencia entre adultos y niños...(5)

En cierta ocasión le llevaron a Momo un pajarito al que nunca habían oído cantar, y tal fue el modo de escucharlo, que el pajarillo empezó a cantar.

---

2 BELLET, M. L'écoute, Desclée de Brouwer, Paris, 1989, p. 24-26.

3 CARRASQUER P. M. S. -DE LA RED VEGA, A. Matrología. Las Madres desierto, Ed. Monte Carmelo, Burgos, 2000

4 ENDE, MICHAEL.: Momo o la extraña historia de los ladrones del tiempo y de la niña que devolvió el tiempo a los hombres. Alfaguara, 1984

5 Ib., 19-26.

## 2. El acto de la escucha.

Escuchar, del latín, ***auscultare***, significa, ante todo, prestar atención a lo que se oye. Habitualmente se asocia al mundo de la medicina, del derecho, de la confesión religiosa. Pertenece a la tradición de los creyentes, de los estudiantes, de los pacientes (6), pero también al mundo de los enamorados, de los expertos en la escucha del alma. Jesús propuso bienaventuranza para los que lo escuchan a El, a su palabra... (Lc. 11, 27-28). Escuchar implica hacer. Implica dejarse transformar. La escucha del otro incluye mirada, tacto, olfato, piel; capacidad de empatizar con el hablante...

Una época como la nuestra agudiza la urgencia de la escucha porque es un mundo violento en el que las balas están en el lugar de las palabras y las enfermedades gritan silencios entre los humanos. Un mundo de relaciones ligadas a mil modos de contactos que ofrece la tecnología, tales como las relaciones virtuales, mantienen a la gente en el anonimato, en el amor informal, líquido, como lo ha nombrado ingeniosamente Zygmunt Bauman (7).

Este mundo así, tal como va emergiendo a nuestra mirada, es un mundo que produce guerras, angustia, muerte, insignificancia de la vida, cancelación de la palabra. Es un mundo en el que los seres humanos han perdido el gusto de vivir.

La superficialidad en la que se sumerge este mundo plano no solo por las pantallas, sino por su propia incapacidad de interioridad, aumenta la posibilidad de angustia y de pérdida de sentido de la vida, soledad, desorientación. La gente con frecuencia agoniza de soledad en las calles, hospitales y aún en las familias; no importan la edad o las circunstancias. Sin embargo el ser humano es el ser de la conversación, de la amistad, de la compañía. Por su naturaleza, el ser humano es el ser del habla. Oigamos a Heidegger:

---

6 . Cfr. BARTHES,R. L'obvie et l'obtus, Seuil, 1982, p.228.

7 BAUMAN, Zygmunt. Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos. Ed.: Fondo de Cultura Económica, Madrid, 2005.

Hablamos despiertos y en sueños. Hablamos continuamente; hablamos incluso cuando no pronunciamos palabra alguna y cuando sólo escuchamos o leemos; hablamos también cuando ni escuchamos ni leemos sino que efectuamos un trabajo o nos entregamos al ocio. Siempre hablamos de algún modo, pues el hablar es natural para nosotros. (...) El hombre es hombre en tanto que hablante. (8)

Abrir el oído para escuchar a otro es abrirse a la capacidad de armonía, de sinfonía, de entendimiento. Conversar es, realmente, viajar del uno al otro, algo que expresa muy bien el término: con-versar. Ende dice de Momo:

Muy pocas personas saben escuchar de verdad... Momo sabía escuchar de tal manera que a la gente tonta se le ocurrían, de repente, ideas muy inteligentes. No porque dijera o preguntara algo que llevara a los demás a pensar esas ideas, no; simplemente estaba allí, escuchando con toda su atención y toda simpatía... Sabía escuchar de tal manera que la gente perpleja o indecisa sabía muy bien, de repente, qué era lo que quería. O los tímidos se sentían de súbito muy libres y valerosos. O los desgraciados y agobiados se volvían confiados y alegres. Y si alguien creía que su vida estaba totalmente perdida y que era insignificante y que el mismo no era más uno entre millones, no importaba nada y que se podía sustituir con la misma facilidad que una maceta rota, iba y le contaba todo eso a la pequeña Momo, y le resultaba claro, de modo misterioso mientras hablaba, que tal como era sólo habría uno entre todos los hombre y que, por eso, era importante a su manera para el mundo. ¡Así sabía escuchar Momo! (9)

Hablar del acto de la escucha es hablar de la capacidad de hacernos “más humanos” en el habla. “Aún está por meditar lo que significa «el hombre»”, dice Heidegger cuando discurre sobre el habla (10). No se trata solamente de una experiencia poética; es algo mucho más profundo, de orden trascendente. Es como el experimentar mismo de la trascendencia. Algo que se percibe en el des-velamiento del ser. Es el lugar donde se experimenta la condición humana como apertura, sobre todo en momentos como los del dolor o de la alegría, en las crisis, cuando se toman las grandes decisiones, en la enfermedad y la entrega, cuando se está “más allá de las cosas” (11). Se trata de una actividad que va más lejos de lo puramente intelectual. Con los pies en la tierra, es

---

8 HEIDEGGER, M., De camino al habla, Ediciones del Serbal, Barcelona, 1990.

9 ENDE, M. Op.cit. p, 20-21.

10 HEIDEGGER, M. O.c.

11 CAPURRO R, Heidegger y la experiencia del lenguaje. En [www.capurro.de/boss.htm](http://www.capurro.de/boss.htm), 31 de AG. 2010.

posible la experiencia humana por excelencia: La apertura al otro es la suma trascendencia. Escuchar así, es el verdaderamente “amar al otro”.

### **3. Sobre el silencio en la escucha.**

Existe en el acto de la escucha, el arte del silencio. Hay una manera de escuchar que produce el poder ahondar en el tema tratado, buscar salidas en situaciones de conflicto, calibrar lo que se es. En todo hablar hay muchas palabras: lo que se dice y lo que hay detrás de lo que se dice, lo que se escucha y lo que interiormente el oyente conversa consigo mismo mientras escucha, la palabra del otro y la propia, lo que hay detrás de la palabra ajena y lo que hay detrás de la propia.

El silencio produce un cambio de calado que permite la profundidad y genera, muchas veces, orden en el caos. Permite una palabra creativa, de salida, una palabra que convoca las fuerzas profundas del ser.

Pero también hay silencios que son muerte, insulto, distracción, ofensa. Tienen la apariencia del desierto para el caminante fatigado. Saber callar a tiempo, escoger la palabra que ha de ayudar al hablante, exige una disciplina del ego bastante escasa por cierto.

El silencio de Dios y de los otros en las grandes crisis ha provocado textos sublimes como los de Job y de Juan de la Cruz en su prisión de Toledo. El silencio convoca a la palabra. Somos misterio para nosotros mismos, y por esta misma razón, existe también una *Ética del Silencio*. (12)

No nos pertenecemos.... Recuerdas que hubo esclavitud en Egipto y Cautiverio en Babilonia, que de allí surgieron las reflexiones más hermosas... en el destierro en tierra extranjera, (¡en el silencio!). La melodía más hermosa compuesta por humano es el “Himno de la alegría”, de la parte coral de la novena. La pensó Beethoven, porque estaba complementemente sordo y casi ciego... (13)

---

12 FRANCO, MARYSOL. *Ética del Silencio*. Trabajo de grado, Facultade de Filosofía e Teología, Bellohorizonte, 2010.

13 ARENAS, P, Carta personal, 2007. Cit Marisol Franco, lb, p 13.

#### **4. El relato de si.**

Casi todos los métodos de ayuda, de acompañamiento y de cura están basados en el relato de si. Todos están fundamentados en la comunicación humana. Muchas personas evitan al psicólogo porque piensan que “total para qué”... ella son quienes tienen que encontrar la solución a sus problemas. Pero el ponerlos afuera, ventilarlos, desencadena un relato de si que reconstruye la narrativa de la historia personal. Es un efecto estructurante.

La experiencia muestra que la comunicación humana es una fuente inagotable de salud mental. Ahora bien, esta comunicación generalmente gira alrededor del relato de si. Opera algo así como “la vertebración de la propia historia” (14) a partir de ser escuchado por otro. Aparecen, en el relato de si, los héroes y los villanos, las pasiones y los sueños, las frustraciones, los dramas y aún las tragedias. Cuando se ahonda un poco emergen también dimensiones históricas, heridas olvidadas que explican nuestra manera de ser, de reaccionar, de abatirnos, de solucionar los problemas.

El arte de escuchar es el arte de puntuar un relato. De ayudar a poner fin a un capítulo, de reconstruir una trama, de evitar una tragedia.

Algunos hablan de la depresión como la imposibilidad de encontrar un teatro adecuado donde derramar nuestras lágrimas (15).

Quien refiere su situación aprende, con una escucha adecuada, a utilizar el yo, el tu, el nosotros. Aprende a situar los problemas en su verdadera dimensión, a distinguir lo real de lo imaginario. Pasa, de modos impersonales a asumir su ser personal. En el *relato de sí, el sujeto* asume la responsabilidad de su propia historia, y del cuidado de si. Es esta una ética para nada egocéntrica. Es que no podemos hacer a los otros responsables de la propia felicidad, de la propia capacidad para hacer las paces con la vida.

## **5. Palabras que curan.**

El sistema mente-cuerpo vibra y se organiza en torno a las palabras. Estas tienen el poder de programar comportamientos, de afectar aún el cuerpo físico.

Las palabras tienen su eficacia. Son capaces de engendrar vida o muerte. J.L. Austin (1962), escribió sobre “cómo hacer cosas con palabras”<sup>(16)</sup>, y es porque hay palabras que matan, palabras que causan heridas de por vida, que han mutilado posibilidades para siempre: “Ud no sirve para nada”, “Ud es un tarado”, “Este niño se parece a ...”. Pero también existen otras que dan vida como : “ te extraño”, “te quiero”... “me siento orgulloso de ti”, “tu sacas la cara por la familia”...

Aprender a decirlas en su momento, aprender el arte de pronunciar palabras curativas es el resultado de mucho tiempo de escucha de sí mismo y de los propios sentimientos, así como de la escucha de los otros. Para ello es importante aprender, ante todo, lo que no ayuda:

1. Interrumpir.
2. Cambiar el hilo de la conversación
3. No mantener el contacto visual que ayuda a transmitir confianza.
4. Sacar conclusiones anticipadas
5. Falta de atención: posturas, gestos, movimientos.
6. No situarse en el nivel emocional del otro.
7. No responder.
8. La impaciencia y el temperamento volátil.
9. La falta de interés por lo que el otro habla, andar mirando el reloj, la prensa. Aunque estés al otro lado del teléfono, la otra persona “sabe” si le estás escuchando o si andas distraído en otra cosa. Sabe también cuando sonrías.

Y por el contrario existen palabras, intervenciones que ayudan: Ya hemos visto cómo el silencio desencadena la profundización en un problema. Sin embargo,

---

16 AUSTIN, John Langshaw . Cómo hacer cosas con palabras. Barcelona, Paidós, 1971.

a veces no es tan conveniente, puede producir frustración y sentimientos de estar en el lugar equivocado, de ser despreciado o desatendido.

Tener gestos o palabras de “estoy aquí, contigo”. “Te comprendo”. “Siento lo que estás sintiendo”. “Comprendo lo que eso significa para ti.” “Es muy traumático vivir una situación de estas”, etc. Estas palabras comprensivas harán que el otro sienta que no es el único que vive una situación a veces incomprensible para sí mismo.

Siempre hacer resonancia al sentimiento del otro, le hace comprender que estamos en su onda, que hemos comprendido y producirá de suyo, un gran alivio.

Todo lo que vaya encaminado a despejar el horizonte, con ayuda de preguntas centradas en el problema y no en la propia curiosidad, todo lo que sirva para reenfocar la situación, para abrir una puerta, una ventana, son palabras sanadoras.

Por último, y es quizá la parte más difícil, es ayudar a encontrar la dimensión de sentido. Si supiéramos finalmente para qué sirve sufrir, hacerse preguntas, estar en crisis, dar un salto cualitativo en la vida, pasar por situaciones difíciles y aún críticas, reconocer su valor salvífico, es haber ganado la partida. Lo más difícil de un sufrimiento es no encontrarle salida por el lado del sentido. De la significación. Ordinariamente la misma persona lo encuentra desde su propia hondura, desde su espiritualidad. Otras veces, es necesario entrar en lo que el psicoanálisis llama “interpretación”, y el creyente, significado de la vida.