
INTRODUCCIÓN

Se dice que hay personas dotadas para la escucha, que nacieron con los dones gemelos de la empatía y la paciencia, que de forma natural saben acercarse a los demás de una manera generosa e incondicional. Éstos son los mejores amigos, los mejores cónyuges, los mejores maestros, las personas que se dedican a entender y ayudar a los demás.

No es mi caso. Si algún talento tengo, es antes bien para hablar, exponer y, en ocasiones, imponer mi punto de vista. No soy altruista, y cuando escucho a los demás es sobre todo por curiosidad, más que por generosidad. En mi trato diario con la gente, suelo ser exigente y, a veces, impaciente. Me ha costado mucho tiempo y esfuerzo aprender a escuchar a plenitud, ya no por mí sino por el otro, y no siempre lo logro. Mi profesión como psicoterapeuta me ha exigido un enorme esfuerzo en este sentido, y he aprendido a escuchar a mis pacientes lo suficientemente bien como para poder ayudarles. Pero no he extendido ese esfuerzo a mi vida personal —por flojera y, sobre todo, porque me son más difíciles las relaciones íntimas. Creo que lo mismo les sucede a muchos

colegas, aunque no me atrevería a darlo por un hecho general.

Así las cosas, mi primera intención al escribir este libro no es enseñar algo que ya domino, sino aprender más y profundizar en un tema que jamás acabaré de trabajar en mí misma. No sé si se pueda llegar al final de este esfuerzo; no sé si se llegue a una edad, o a un grado de sabiduría, en el cual uno pueda decir que se ha perfeccionado en la escucha, que ha logrado poner de lado sus propios intereses al servicio de la escucha *desinteresada* del otro.

En la tradición judeocristiana se considera que sólo Dios puede verlo y escucharlo todo. Así, en las catedrales medievales siempre hay signos imbricados en la misma mampostería, ocultos a la vista de todos salvo de Dios. Los compositores medievales solían introducir en su música líneas melódicas ocultas (con valores de nota muy largos, por ejemplo, o con temas invertidos), que el oyente no llegaba a discernir y que estaban, por tanto, sólo dirigidas al oído omnisciente de Dios. En este orden de ideas, la escucha ideal es la que distingue no sólo lo que se oye, sino *lo que no se oye*: la intención oculta tras lo expresado, lo implícito debajo de lo explícito, el silencio más allá de las palabras. La escucha no consiste meramente en registrar lo dicho. O, como lo expresó Debussy, la música no está en las notas, sino entre las notas.

Como veremos en este libro, la verdadera escucha nos obliga a ir mucho más allá de nuestros hábitos cotidianos, e incluso de nuestra capacidad natural; quizá se trate de una meta inalcanzable. Lo cual no significa que no podamos —que no debamos— hacer el esfuerzo por lograrla. Sin embargo: ¿puede uno

aprender a escuchar? ¿O es parte innata de la personalidad? ¿Es una habilidad o un talento? A lo largo de este libro intentaré responder a esas interrogantes.

La otra cara de la moneda, cuando hablamos de la escucha, es el hecho o la sensación de *no ser escuchado*. Tema complejo, desde un punto de vista psicológico, interpersonal y social, y que en mi vida fue problemático durante muchos años. Tanto como mujer, como hermana menor de dos varones “de carácter fuerte”, y como estudiante durante muchos años, siempre me costó trabajo “darme a escuchar”. La expresión es reveladora: pareciera que hay que “dar” algo para ser escuchado. Contrariamente a lo que pudiéramos pensar o desear, no es automático; no se trata de un derecho inherente, por más que quisiéramos que así fuera. La realidad es otra: de hecho, todos conocemos a personas que, por una razón u otra, nunca logran “darse a escuchar”.

Nos preguntaremos por qué sucede esto y si, más allá del género, la edad, la clase social, el nivel educativo, hay algo que se pueda hacer al respecto. Porque se trata de un problema serio para muchas personas. En el consultorio y en la vida diaria, observamos a la gente quejarse de no ser escuchada: tanto los jóvenes como sus padres, los alumnos como sus maestros, las mujeres como los hombres, se lamentan de no ser escuchados. ¿Qué significa esto? ¿Qué falta? ¿Se trata de un derecho o de algo que tenga que ganarse? ¿Se trata, altruistamente, de “dar voz” a los que no la tienen (jóvenes, minorías, mujeres) o el hecho de ser escuchado depende, más que nada, del estatus económico y social?

Es evidente que tanto el escuchar como el ser escuchado reflejan, necesariamente, una relación de poder. Si somos honestos con nosotros mismos, tendremos que reconocer que no escuchamos a cualquiera, que les hacemos más caso a ciertas personas que a otras. Por ello, y de manera tangencial, tendremos que examinar el tema de la *autoridad*: a quién se la otorgamos y por qué. Tampoco logramos siempre ser escuchados —y ante todo por los que más quisiéramos que nos escucharan, es decir los que tienen un poder importante en nuestras vidas. Ser escuchado, “tomado en cuenta”, no es sólo una cuestión de carácter ni de asertividad en el habla: implica una serie de reglas del juego *interpersonales* que también examinaremos.

Es axioma central de este ensayo que no existe una escucha “pura”, “neutra” ni “objetiva”. Toda escucha es condicionada por su contexto, su propósito, la relación entre las personas, la dinámica del intercambio, y por el bagaje psicológico, las expectativas y los patrones de comunicación que cada quien aporta al diálogo —muchas veces sin darse cuenta de ello. Por ello dedicaremos una atención especial a los elementos que obstaculizan la escucha, tanto conscientes como inconscientes e individuales como interpersonales, así como sociales y culturales.

Hoy día, existen muchos libros sobre cómo escuchar mejor. Pero se dedican, en esencia, a resolver los problemas de la comunicación. Intentan enseñar al lector cómo tener una escucha “activa”, “reflexiva”, “responsiva”; cómo controlar su lenguaje verbal y no verbal; cómo esperar el turno de hablar; cómo mostrar empatía con el otro; cómo dejar de lado las reac-

ciones y los intereses propios. También hay una plétora de libros sobre cómo darse a escuchar, en lo que durante los años setenta se llamó *assertiveness training* en el contexto del movimiento feminista estadounidense. No cabe duda que tales libros, con su análisis de los patrones de comunicación y sus tips y sugerencias, han sido de gran utilidad para muchísima gente. Sin embargo, será tesis central de este libro que la escucha y el ser escuchado van mucho más allá de un problema “técnico” en la comunicación. Implican dinámicas psicológicas profundas y, en su mayor parte, inconscientes; relaciones de poder; reglas de intercambio; patrones culturales; aspectos sociales y económicos. “El dinero habla” es, por ejemplo, una expresión reveladora de lo que escuchamos, y de lo que *no* escuchamos, actualmente.

Porque la escucha también tiene un componente histórico: cada época, cada sociedad, determina a quiénes escuchamos y a quiénes no, y si somos escuchados o no —en tanto niños, jóvenes, personas mayores, mujeres, minorías, clases sociales... Las tecnologías de la comunicación, de igual forma, afectan directamente nuestra concepción y práctica de la escucha. Considerando nuestra época actual, por ejemplo, nos preguntaremos en qué medida la comunicación instantánea a través de internet (el correo electrónico, las redes sociales como Facebook y Twitter), los mensajes de texto y celulares... han promovido o inhibido nuestra capacidad de escuchar —y de ser escuchados.

En la era contemporánea, una profesión en particular se ha erigido como “especialista” de la escucha: la psicología. Veremos en qué consiste su forma de escuchar, desde el psicoanálisis hasta algunas de las

terapias más recientes, enumerando varios elementos comunes y otros muy diferentes, y nos preguntaremos hasta qué punto es necesaria —o, incluso, posible— una escucha “objetiva” en la psicoterapia.

También tendremos que preguntarnos en qué medida nuestra necesidad o expectativa de ser escuchados es legítima. Podría, después de todo, considerarse como un deseo neurótico infantil, propio de nuestra época narcisista. Podría tener que ver con la educación de los niños en la segunda mitad del siglo xx, según la cual cada niño es un rey cuyos sentimientos y opiniones deben siempre consultarse y tomarse en cuenta. Podría atribuirse al individualismo a ultranza de la era contemporánea o a cierta concepción de la democracia, según la cual cada quien “merece” ser escuchado. Podría relacionarse con la publicidad y el consumismo, que nos dan la ilusión de ser originales, especiales y dignos de interés, cuando accedemos a cierto nivel de prosperidad material. La comunicación virtual también ofrece la ilusión de ser constantemente escuchados por nuestros “amigos” y “contactos”. Pero, en el fondo, es posible que nuestras opiniones y vivencias cotidianas no sean tan interesantes como lo pensamos, y que nuestros mensajes en Facebook y emoticones en IM no sean tan dignos de atención como lo quisiéramos.

Finalmente, no sé si existan “expertos” en este tema. Se ha explorado mucho desde diferentes ángulos especializados y, por ende, parciales. La filosofía, la psicología, la lingüística, la teoría de la comunicación, incluso la mercadotecnia y la formación empresarial, son algunos ejemplos de campos especializados que han abordado este tema en apariencia sencillo. Y

puede parecerlo; a final de cuentas, nos pasamos la vida escuchando a los demás, desde la cuna (o, incluso, desde la fase intrauterina) hasta la muerte. Parece ser un atributo humano natural y universal, que no presenta mayor dificultad. No por nada, diversas encuestas nos dicen que la gran mayoría de la gente se considera buen escucha. Sin embargo, todos conocemos a personas que no saben escuchar o a quienes no les interesa hacerlo. Y a diario nos damos cuenta de que no escuchamos, o de que se nos “escaparon” cosas que eran importantes para nuestro interlocutor.

Este ensayo abordará el tema en círculos concéntricos que van desde los aspectos biológicos y psicológicos de la escucha, a un análisis de las dinámicas interpersonales involucradas en ella, hasta llegar a sus aspectos culturales y sociales más amplios. En el primer capítulo abordaré el concepto clave de la *atención*, que es la condición básica de toda escucha, así como algunas definiciones. El capítulo II explica cómo y por qué *escuchamos lo que queremos*, gracias a la intervención permanente de los mecanismos de defensa, el deseo, el narcisismo y otros obstáculos de orden psicológico, así como algunas condiciones mínimas para la escucha. En el capítulo III examino la dimensión *interpersonal* de la escucha: algunos principios básicos de la comunicación, las relaciones de poder, la congruencia, los roles, los tabúes y la falsa escucha. También describo lo que considero la escucha ideal, la que se da en el arte de la conversación, desarrollada hasta su máxima expresión en la Francia de los siglos XVII y XVIII. El capítulo IV aborda algunos aspectos *históricos y sociales* de la escucha, la diferencia radical entre culturas orales y escritas; la

influencia del individualismo; la era del narcisismo y de la psicoterapia; la importancia del poder de compra y del concepto de autoridad; y el papel de los estereotipos y de la brecha generacional en nuestra forma de escuchar. En el capítulo v intento profundizar en las formas y las consecuencias de no ser escuchado y, en particular, sus secuelas psicológicas. Enseguida abordo las expectativas e ilusiones vinculadas a la comunicación instantánea y al ciberespacio, así como el impacto de las redes sociales y el populismo cibernético. El capítulo vi examina una escucha *especializada*, la de los psicoterapeutas. En éste intento sintetizar algunos puntos comunes, y luego diferencias, en la forma de escuchar que practican varias escuelas de psicoterapia. En este capítulo también abordo la creciente importancia del sector servicios en la economía mundial, con su concomitante exigencia de una atención y escucha individualizadas. En la conclusión, presentaré algunas reflexiones de orden ético, así como algunas propuestas para mejorar la calidad de nuestra escucha. Desde luego, ésta me parece una meta deseable; pero también es posible que se trate de una facultad humana condenada a desaparecer, así como hemos perdido, paulatinamente, otras aptitudes como la memorización y el cálculo mental, y como ha disminuido radicalmente nuestra capacidad de atención. Finalmente, hablaré de la desaparición del silencio, que fue parte de la condición humana durante tanto tiempo, y que siempre fue la base imprescindible, natural e inefable de la escucha.