

La escucha activa

No es una mercancía muy frecuente la escucha activa en nuestros días. Somos más dados a querer quedar bien con «buenas palabras» que a escuchar realmente. Quizá nuestra cultura tampoco favorece el adiestramiento a la escucha. Desde pequeños éramos invitados a decir o a no decir, mucho más que a atender. Aplaudimos a quien habla bien y lo envidiamos. Más raramente a quien sabe escuchar. Porque no nacemos sabiendo escuchar. Oímos, sí, pero muchas veces no escuchamos, no acogemos. Y curiosamente en ciertas circunstancias delicadas de la vida pagamos a alguien que sepa escuchar (terapeutas, psicólogos). Cada vez es más frecuente oír la desagradable frase: «es que no me escuchas».

Escuchar realmente es un acto profundamente espiritual de la persona. Supone, ante todo, hacer el esfuerzo por comprender, es decir, ponerse en disposición de querer comprender los mensajes que el otro nos transmite. Supone hacer silencio dentro de sí, es decir, acallar las numerosas voces que piden ser escuchadas también desde dentro de nosotros mismos, mientras escuchamos al enfermo; son voces en forma de juicios, interpretaciones, deseos de consuelo inmediato, etc. Escuchar es mucho más que oír; hace referencia a la atención, requiere concentración, requiere negarse a sí mismo, salir de sí y permitir que el que habla entre en mí. Escuchar es ofrecer una morada al otro, un descanso, un lugar donde depositar el propio mundo interior, un lugar donde apoyarse confiadamente.

Job, nuestro personaje representativo del sufriente, les dice a sus amigos algo que quizás muchos enfermos reprimen, pero sienten igualmente en relación a muchos visitantes:

«Vosotros no sois más que charlatanes,
médicos de quimeras todos juntos.
¡Oh, si os hubierais callado,
la única ciencia que os conviene!
Pero escuchad mis cargos, por favor,
atended a la defensa de mis labios.
¿Creéis defender a Dios con palabras inicuas
y su causa con razones mentirosas?
¿Creéis favorecerle al ser parciales?
¿En defensa de quién discutís? (...)
¡Guardad silencio! Pues yo voy a hablar,
venga sobre mí lo que viniere». (Jb 13, 4-8.13)

¡En cuántas circunstancias, junto al enfermo, le decimos lo que tiene que hacer, cómo tiene que comportarse, lo que tiene que pensar y no pensar, lo que debe sentir y lo que no debe sentir!

Veamos una breve conversación de un agente de pastoral con una señora enferma para ver reflejado en el diálogo directo la importancia de cuanto venimos diciendo. Se trata de una visita a una señora de 84 años, ingresada en el hospital a causa de dolores abdominales. Cuando aún está en período de observación, el agente de pastoral pasa a visitarla. Esta no es la primera vez que lo hace. Anteriormente ya le había contado que hace tres semanas falleció la señora a la que estuvo sirviendo durante 60 años y con la que siempre vivió. Ahora ella se ha quedado sola. El agente de pastoral, mientras visita a los enfermos, entra en su habitación y la conversación se desarrolla de la siguiente manera:

AP. Buenas tardes, ¿se puede pasar? (*María y su compañera están acostadas*) ¿Qué, cómo habéis pasado el día? (*María mira a su compañera y los ojos se le humedecen. Al ver esto, me siento en su cama, le cojo*

la mano y observo fijamente sin decir nada. Sus ojos me lo decían todo: hoy está triste, apagada). María, cuéntame, ¿qué te pasa? (Baja la mirada, ladea la cabeza y aprieta los labios. Las lágrimas corren por su cara).

- M. Mi señora... llevaba con ella 60 años. Estaba siempre conmigo. La quería como a una madre. *(Su voz es cada vez más ahogada por el sollozo y yo le seco las lágrimas)* Y ya no está conmigo.
- AP. María, no estés triste. Es ley de vida; unos se van más pronto que otros. Dios se la ha llevado con Él.
- M. ¡Ya me podía haber ido yo antes! *(Sollozando)* La quería mucho. Era tan buena...
- AP. Quizás Dios la necesitara a ella y no a ti. *(Se va calmando y me mira fijamente)*.
- M. Dios tendrá a mucha gente a su lado y yo estoy sola. El no necesita a nadie. Yo solamente la tenía a ella. ¡No es justo que Dios me la quite!
- AP. No hay que juzgar a Dios, María. Quizás esté probando tu fe.
- M. Esto es una prueba muy dura. *(Está más tranquila. Me sujeta la mano fuertemente)*.
- AP. Además, María, no estás sola. Tienes una buena compañera de habitación. He visto que el personal de la planta te trata con afecto y me tienes a mí para lo que me necesites...
- M. Sí, ya... *(baja la mirada y me suelta la mano)*. Pero todos desaparecen antes o después. Todas las personas buenas se marchan y te dejan sola. A ella la tenía siempre. *(Se entristece)*
- AP. No, mujer. Siempre que nos necesites nos tendrás. Esta noche le podrías ofrecer tus sufrimientos al Señor. Verás cómo te tranquilizas. *(Le doy un apretón de manos y me retiro saludándoles a las dos)*.

En esta breve conversación presentada por un agente de pastoral por escrito para ser analizada y trabajar sobre ella en un curso de relación de ayuda, podemos ver cómo la actitud de la acogida y aceptación incondicional no tiene lugar más que en la delicada y entrañable forma de comenzar el encuentro. Después de manifestar signos de interés y de respeto, de ternura y delicadeza sentándose y cogiéndole la mano, la acogida brilla por su ausencia.

Efectivamente, el agente de pastoral tiene buena intención, pero carece, al parecer, de competencia relacional en el arte de la relación de ayuda. No ha purificado personalmente su lenguaje sobre el sufrimiento, que refleja siempre una determinada imagen de Dios, ni acoge realmente el mundo emotivo y el dolor personal de esta enferma. Veámoslo brevemente repasando sus intervenciones.

Las frases por él pronunciadas, después de iniciado el diálogo, son: «María, no estés triste. Es ley de vida; unos se van más pronto que otros. Dios se la ha llevado con Él». La acogida en la relación de ayuda debería llevar a acoger el dolor ajeno y dar signo de una tal aceptación. Invitar a no estar triste por la separación recientemente sufrida puede ser leído incluso como crueldad. En efecto, ¿debe tenderse a eliminar el dolor de la separación? Leer tal separación en clave religiosa, ¿significa apelar a un consuelo que emana del pensar que tal separación se ha dado porque Dios se la ha llevado? ¿No parece que el consuelo de la fe es algo mucho más serio que pensar en el tópico de que «es ley de vida» como si así se pudiera anestesiar el dolor personal, aplacarlo, porque en el fondo es Dios el artífice? ¿Qué artífice tan extraño que se dedica a llevarse a las personas a las que más queremos! Porque es ahí cuando más nos duele personalmente. Parecería como si Dios fuese un ladrón que se lleva a los nuestros. Lejos esta imagen de Dios de la encarnada por Jesús. La acogida incondicional, pues, llevaría a dejar sitio al dolor, no a dulcificar la separación quitando la angustia y la tristeza por ella producida, porque tal dolor es necesario elaborarlo psicológica y espiritualmente.

Algo semejante podría decirse de la frase «quizá Dios la necesitara a ella y no a ti». Este sería un Dios que se lleva a las personas porque tiene sus razones y al cual hay que defender diciendo: «No hay que juzgar a Dios, María». Podría decirnos María lo que hemos escuchado decir a Job: «¿En defensa de quién discutís?(...) ¡Guardad silencio! Pues yo voy a hablar, venga sobre mí lo que viniere» (Jb 13, 8.13) Es decir, María tiene necesidad de desahogarse. Lo hace con sus lágrimas y con sus expresiones de dolor. La expectativa no es que Dios salga impune (para eso realmente no creo que tenga necesidad de nuestra defensa), sino que el sufriente manifieste su situación y ésta sea acogida.

«Quizás esté probando tu fe». Son cosas muy distintas; una cosa es leer el propio dolor como una ocasión para mantenerse fiel a Dios, como un momento en que la propia relación con Dios se pone a prueba, y otra pensar en un Dios que se dedica a probar la fe de sus creyentes enviando sufrimiento o quitándonos a las personas a quienes queremos. ¿No será que debemos seguir purificando el lenguaje sobre Dios, el lenguaje sobre el sufrimiento?

El consuelo de la gente que ayuda y está cercana es, quizás, lo más importante para vivir el dolor. Pero ¡ajo! Que este consuelo no sustituye ni anula el dolor: no es anestésico, sino que consuela en la medida en que los demás se hacen cargo, es decir, caminan juntos conscientes de la carga, no queriéndola anular con las palabras.

Y, por último, en esta curiosa conversación, la ya discutida frase sobre el ofrecimiento del sufrimiento. Si el agente de pastoral quería transmitir la invitación de dirigirse a Dios en medio del dolor, ¿por qué no transmitirlo tal y cómo? ¿Y por qué dejarlo para la noche? ¿No habría sido mejor preguntarle si deseaba presentar a Dios sus sentimientos y hacerlo los dos juntos? «Señor, en medio del dolor a ti nos dirigimos. El sentimiento de soledad nos entristece, echamos de menos a... Queremos presentarte nuestro deseo de que Tú seas nuestra fuerza en estos momentos de dificultad...», etc.

Quizás, por este camino, la relación con la persona que sufre estaría caracterizada por una escucha auténtica. Porque en la conversación analizada, ¿se puede decir que haya tenido lugar realmente la escucha? Escuchar es algo más serio. El lector podría releer la conversación y estar atento a ver si el mundo emotivo y espiritual de María ha encontrado eco en el agente de pastoral, a ver si ha encontrado un lugar donde apoyarse y donde sentir que su sufrimiento es compartido y comprendido.

Personalizar en la relación con el enfermo

Acompañar al que sufre desde la fe, poniéndose en actitud de acogida incondicional supone no escapar, en la conversación con el enfermo, con abstracciones o racionalizaciones que generalizan. «Es ley de vida» no es más que un modo de generalizar y no de personalizar. Acoger incondicionalmente supone personalizar en la comunicación.

Personalizar significa ocuparse del significado único de lo que el sufriente comunica. Significa acoger los sentimientos únicos con los que el sujeto vive de modo intransferible el impacto de la enfermedad en él. Personalizar supone despojarse de muchos principios y convicciones y revestirse de un vacío acogedor.

El que personaliza, el que escucha realmente, el que inspira confianza para abrir el propio baúl es aquél que no se escandaliza ante lo que oye, sino que admira con sorpresa el maravilloso mundo que no está en el escaparate, sino en la trastienda de cada uno; que no está en la superficie, sino en lo profundo, allí donde somos tan sencillos como niños, allí donde somos frágiles, donde la fantasía nos hace ricos y pobres a la vez y donde la imaginación juega al mismo tiempo a nuestro favor y en contra nuestra, desencadenando fantasmas y recursos.

Para el que personaliza en la escucha, la cosas no son importantes en sí mismas, sino que pasan a serlo, por

insignificantes que parezcan, en el momento que alguien las cuenta de sí mismo.

Al que se ha despojado de todo tipo de teorías en torno al sufrimiento, al que ha dejado de lado toda pretensión de guiar al otro por un determinado camino preestablecido antes del encuentro, al que no tiene en su bolsillo ninguna frase prefabricada para usar en cualquier momento, no le queda otra vía que la mejor: personalizar, centrarse en la persona que tiene delante, acoger su mundo.