

FRANCESC TORRALBA ROSELLÓ

L'art de saber escoltar


Pagès editors
LLEIDA, 2006

© Francesc Torralba Roselló, 2006
© d'aquesta edició: Pagès Editors, S.L., 2006
C/ Sant Salvador, 8 - 25005 Lleida
ed.pages.editors@cambrescat.es
www.pageseditors.com
Primera edició: juny de 2006
Dipòsit legal: L-624-2006
ISBN: 978-84-9779-845-7
Imprès a Arts Gràfiques Bobalà, S. L.
Enquadernació: Fontanet

INTRODUCCIÓ

És meravellós trobar-se amb una persona que sap escoltar. Sense saber exactament per quina raó, volem estar amb ella tot el temps possible. Ens complau poder explicar el que portem en el nostre cor sense haver de córrer, comptant amb el silenci i la confiança de l'altre. És un goig sentir-se escoltat atentament, sense acritud, ni voluntat fiscalitzadora.

No és gaire freqüent, però, aquest tipus de contactes. La vida neguitejada que arrosseguem ens fa difícil la pràctica de l'escolta. No tan sols per raons externes, sinó per raons internes. Hi ha massa soroll. Soroll en el dedins de la persona i soroll en el defora. El soroll causa les incomprendions, les friccions, els malentesos. El soroll ens obliga a cridar més, però això ens fa insensibles a les veus més febles.

No s'aprèn a escoltar de cop. És tot un procés. Hi ha persones especialment exercitades en aquest art. Ens hi hem d'acostar, les hem d'observar, hem d'imitar-les, perquè l'escolta és essencial en les nostres relacions i és l'única pauta per establir llaços que siguin reeixits. No n'hi ha prou en saber parlar. Cal saber escoltar. Escoltar és acollir l'altre en la pròpia llar. Tots volem ser escoltats. Tots volem tenir una llar.

En aquest petit llibre que tens a les mans, hem tractat d'explorar l'art de saber escoltar. Si ja saps escoltar, no et serà gaire útil, però si tens clar que et costa exercitar-te en l'escolta i t'adones que hi ha

obstacles molt difícils de superar, aquest modest assaig et pot ser fecund.

Estem convençuts que la nostra vida tindria més qualitat si sabéssim escoltar de veritat, si fóssim capaços de fer net, de silenciar aquesta remor de fons que no ens permet acollir la veu de l'altre. Constatem que els moments de màxima unió amb els altres han estat moments en què hem practicat realment l'escolta, sense comèdia, ni simulacions. Aleshores s'ha produït una compenetració d'ànims poc habitual en la vida quotidiana. Aquests instants resten per sempre en el cor.

Hem d'aprendre a escoltar per comprendre els qui estimem. Hem d'esforçar-nos en aquesta facultat, perquè només així podrem dir les paraules adequades en el moment oportú. Cal que siguem diligents en la pràctica de l'escolta, perquè fruïrem més intensament i extensament de tot allò que ens envolta, de les persones més properes i de tot el que delecta els nostres sentits.

Estem fets per parlar, però no podríem pronunciar una paraula, si abans no l'haguéssim rebuda. L'escolta no és pura passivitat. És saber-se posar al marge, és exercitar la discreció, és ser receptiu als altres. Només podem créixer, si esplaiem al màxim els nostres sentits i fem lloc perquè la meravella que ens envolta transformi el nostre ésser.

L'autor

I PART

Les condicions de l'escolta

ESCOLTAR I SENTIR

¿En què consisteix, pròpiament, escoltar? Escoltar és un acte intencional, volgut, que té per objectiu comprendre l'altre. És, en essència, un acte lliure.

Escoltar no és sentir, perquè sentir és un acte no intencional. Sentir (*audire*) és percebre un so. És quelcom natural, fisiològic, que no està regit per la nostra voluntat. Molt sovint, sense voler, estem obligats a sentir sorolls que preferíem no haver de suportar. No decidim sentir, mentre sí que decidim què i qui volem escoltar. L'escolta és, doncs, selectiva, mentre que l'acte de sentir va estretament lligat als nostres sentits externs.

L'escolta mai no és un acte atzarós o resignat. És la resposta a una recerca. No escoltem per casualitat. Escoltem perquè hem desitjat, prèviament, escoltar. Sentim, per atzar, la remor de fons, el clàxon d'un cotxe o la màquina escurabutxaques, però l'escolta mai no és arbitrària. Ve precedida d'un desig, d'un anhel. Com més intens és aquest desig, més receptiva és la pràctica de l'escolta.

L'escolta ve precedida per un desig. Però, ¿què des-
perta aquest desig? Intuïm que en l'altre hi ha un tresor, que en ell hi ha un secret que volem conèixer. El desig d'escoltar parteix d'una intuïció, d'una mirada atenta que converteix l'altre en un subjecte d'interès. Imaginen que pot comunicar-nos un missatge que no sabem o bé que ens pot ser beneficiós i, per això, ens disposem

a escoltar-lo, però aquesta intuïció, com tot el que és humà, pot ser errònia i el desig pot no correspondre's al secret que suposadament atresora aquella persona. Aleshores, experimentem la frustració.

L'escolta sempre es relaciona amb una expectativa creada. Aquesta expectativa no sempre té fonament i, en ocasions, es converteix en un autèntic obstacle, perquè escoltem els qui creiem que hem d'escoltar, però no prestem atenció als qui, de fet, mereixen ser escoltats. Aquesta predisposició a favor d'uns és sempre una forma implícita de discriminació en relació a tots els altres, però l'escolta és sempre selectiva. No es pot escoltar tothom, ni tenim temps, espai o capacitat per escoltar, atentament, tothom. En la feina de seleccionar i distingir podem, certament, equivocar-nos. Per això, cal filar prim i no fiar-se únicament de les pròpies intuïcions.

L'escolta exigeix una preparació de l'ànima, una disponibilitat interior, una predisposició. Sense aquest treball preparatori, l'escolta és impossible i encara que l'altre cridi o vociferi, l'escolta no es realitza degudament. L'art d'escoltar no és pura passivitat. És activitat muda, intencionalitat implícita. Aparentment, pot semblar inactivitat, però només aparentment, perquè, en essència, és un exercici que comporta esforç i solament amb molta constància pot coronar-se perfectament. El dimoni de la dispersió mental o la tendència a tancar-se dins d'un mateix sempre estan a l'aguait.

Ningú no ens pot obligar a escoltar. Ens poden obligar a estar quiets i callats i, fins i tot, a obeir determinades consignes. En coaccionar-nos així, els qui ho fan, poden pensar-se que escoltem, però només escolta qui vertaderament vol escoltar.

L'escolta és un dels actes més lliures que pot realitzar la persona. De fet, només en el fons de la

nostra interioritat, sabem qui escoltem i qui no escoltem. Si dominem bé l'art de la comèdia, podem fer veure que escoltem i el que és més greu, l'altre pot arribar a creure's que vertaderament l'escoltem, però de fet, potser no tenim la més mínima idea del que ha expressat. En darrer terme, cadascú és sobirà del seu acte d'escoltar.

En aquest sentit, no podem garantir mai que l'altre ens escolti i tampoc no podem assegurar mai que serem escoltats. En tant que ésser ambivalent, l'ésser humà és capaç de practicar l'art de l'escolta, però també l'art de la comèdia. Cal que allò que diguem tingui dignitat per a ser escoltat, que aspirem a dir quelcom significatiu, però no podem garantir mai que serem escoltats.

Escoltar (*auscultare*) és, seguint la mateixa etimologia de la paraula, sentir amb delicadesa i cura. En el fons, és ser curós amb l'altre. És una manera de manifestar-li el nostre respecte. Sentir, tal com diuen els lingüistes, és el terme no marcat, no té la marca semàntica "amb atenció deliberada", mentre que escoltar és un acte d'atenció al que s'està sentint. És atendre i entendre les raons de l'altre, sense alterar-les, ni manipular-les. És adoptar forma receptiva, fer-se recipient per rebre i acollir les paraules de l'altre.

L'ésser humà pot viure en diferents nivells de profunditat. També la seva parla i la seva escolta poden exercitar-se en distints estrats de fondària. Hi ha una parla que es converteix en pura xerrameca indiscreta i estúpida, en allò que sovint se'n diu *parlar per no callar*. Quan s'actua d'aquesta manera, no es diu res que tingui cap valor. Valia més la pena callar que parlar.

Hi ha escoltes superficials i n'hi ha que s'exerceixen des de la profunditat. Agraïm una paraula sensata,

però encara agraïm més una escolta amb profunditat. La paraula profunda demana una escolta profunda, perquè només així pot arrelar en el cor. No cal prestar atenció a la paraula desbocada, irreflexiva, fruit de la incontinença verbal. Aquesta paraula no mereix resposta. Però la paraula pensada, rumiada durant temps, que ha fructificat després d'un llarg periple interior, necessita una cavitat molt fonda on ser abocada i créixer extensament.

Quan escoltem, amb profunditat, intentem entendre les seves raons, el fil conductor que travessa el seu raonament. Això no significa, naturalment, compartir les seves raons, però sí que comporta esforçar-se per captar perquè diu el que diu.

Escoltar és buscar la veritat de l'altre, tenir-la en compte. És una part indissociable del diàleg. Sense escolta, no és possible dialogar i cercar conjuntament la veritat. Cal escoltar les raons de l'altre, fins i tot, quan aquestes raons violenten les nostres certeses i conviccions. Aquesta escolta ens pot arribar a fer mal en el dedins, però ens fa créixer en totes les direccions.

La humilitat és la condició de possibilitat de l'escolta, perquè escoltar és exposar-se a descobrir que no estem en la veritat. Potser per això som tan recelosos a escoltar i tan propensos a escoltar-nos a nosaltres mateixos o a escoltar els qui pensen o creiem que pensen com nosaltres. Ens complau escoltar algú que pensa com nosaltres, sobretot si és una persona qualificada, perquè corroborem les nostres intuïcions, però ens neguiteja escoltar algú que no comparteix el que pensem, o fins i tot, s'hi oposa clarament.

El desafiament és escoltar el contrincant, el qui pensa altrament. Només això ens pot fer créixer. En ocasions, la por ens condueix a tancar-nos, a quedar immòbils dins del petit cercle d'amics que pensen com nosaltres,

però aquest tancament significa la mort de l'ànima. No escoltar és, aleshores, el nostre mecanisme de defensa, encara que podem emmascarar-lo d'acte lliure.

L'acció educativa s'ha centrat en l'acte de parlar i, de fet, diem d'algú que és culte o llegit a partir del que diu, però l'acció educativa ha subestimat el valor de l'escolta. No ens han ensenyat a escoltar i l'escolta és un art tan difícil d'exercir com la parla, encara que, rarament, hi prestem atenció. Hi ha un art de la paraula i de l'exposició oral dels arguments i de les idees, però també hi ha un art de l'escolta.

L'escolta, a més a més, és la condició de possibilitat de la parla, d'aquí que l'art de l'escolta sigui més bàsic i fonamental que el de la parla. Aprenem a parlar, perquè escoltem els nostres pares i mestres.

Hauríem d'ensenyar a la mainada a escoltar, a adoptar una actitud receptiva, a concentrar-se en un pensament, en una idea, a donar-hi voltes una i altra vegada. En poques paraules, hauríem d'ensenyar a meditar, a parar dins de la seva interioritat i a cercar-hi les grans paraules que els han estat vessades. La crisi de la receptivitat és, alhora, la crisi de civilització.

En un món on les persones no s'escolten, on els grans no escolten els petits, ni els petits els grans, on les interferències són el pa nostre de cada dia en les ciutats i les viles, fallen els mecanismes elementals de transmissió de valors, de llenguatges, d'idees, de creences i de costums. La indisposició a escoltar que els mestres detecten dia rere dia en les seves aules és un símptoma inequívoc d'aquesta immensa crisi de les transmissions. Ensenyar a escoltar és anterior a ensenyar qualsevol altra matèria, perquè sense aquesta disposició bàsica, res no pot ser transmès.

Escoltar, però, només és possible si hi ha un previ discerniment. Exigeix concentració, voluntat de desxi-

frar el missatge de l'altre, d'entendre què diu i sobretot perquè diu el que diu; consisteix en captar les raons que el condueixen a expressar-se. El bon escoltador no s'atura en les paraules de l'altre. Cerca l'entranya invisible dels seus mots, el que no diu explícitament, però que diu, a través d'elles. Voluntat de comprendre: heus aquí la base de l'acte d'escoltar.

Escoltar requereix sempre i, en qualsevol circumstància, l'alteritat. En l'acte d'escoltar és essencial la confrontació entre un mateix i l'altre, entre el jo i el tu. És, aquest sentit, un acte d'obertura al no-jo, al qui se'ns acosta per parlar-nos. Demana, en el fons, un acte de confiança, perquè si temem l'altre i ens amaguem, no podem escoltar-lo. Cal donar-li crèdit, fer-li confiança, perquè sense aquest pacte fiduciari tàcit és impossible d'escoltar.

Escoltar és, al capdavant, estar atent a l'altre, a les paraules que brollen de la seva boca, als gestos que articula amb les seves mans i amb el seu rostre. És un acte de devoció a l'altre. També podem escoltar-nos a nosaltres mateixos i quan ho fem, el nosaltres esdevé un altre, encara que no és possible reconèixer-lo visiblement. L'escolta requereix, necessàriament, la dualitat.

DEPURAR PREJUDICIS

Escoltar exigeix una prèvia depuració dels prejudicis que enfosqueixen la imatge de l'altre. Això només és possible si estem disposats a trencar la representació que ens hem forjat de l'altre. Els prejudicis ens allunyen, obren una fissura entre les persones. Per això, hem de practicar un cert escepticisme respecte les imatges que ens hem forjat dels altres. No ens les hem de creure massa i, sobretot, cal evitar d'esdevenir-ne esclaus.

L'altre sempre ultrapassa la imatge que ens fem d'ell. Hi ha aspectes de la seva personalitat, del seu fons emocional i del seu pensament que no podem acabar d'incloure dins d'una imatge. La imatge és, per definició, una representació que redueix la complexitat de l'altre. Benvingudes siguin les imatges borroses, les que deixen un espai ambigu, perquè obren la perspectiva a la incertesa, a la novetat que aporta l'altre.

La imatge de l'altre mai no s'ha de confondre amb l'altre. En ocasions, hi ha un immens abisme entre una i altra realitat, però només podem adonar-nos d'aquest abisme si ens atrevim a enderrocar la imatge que tenim en la nostra ment. Cal ser receptiu a l'altre i no esclau de la imatge. Cal donar l'oportunitat a l'altre, perquè puguem trencar aquella imatge, tan pètria, que ens hem construït d'ell. L'altre mai no es pot encabir dins d'una imatge, perquè la imatge, tant de l'altre, com d'un mateix, sempre és una simplificació i, com a tal, no pot ser objecte de fe.

Molt sovint la imatge de l'altre és una caricatura o esperpent, una deformació conscient o inconscient, volguda o no volguda. En el treball de l'escolta cal fer, prèviament, un exercici iconoclasta. Cal rebentar les imatges que tenim suspeses dins de la ment. Segons quina sigui, pot molt ben ser que renunciem a escoltar-lo, que ens neguem, d'entrada, a establir un diàleg amb ell.

No és fàcil escoltar. En tenim la capacitat, però no sempre la disposició. Una imatge negativa paralitza l'escolta, més ben dit, la fa impossible. Una imatge positiva, ens hi predisposa, tot i que, en ocasions, el resultat final és ben minso.

La capacitat d'escoltar és inherent a la persona, però aquesta potència només arriba a fer-se realitat si ens hi exercitem a fons. S'interposen, però, dificultats d'ordre molt diferent. Algunes són de tipus material: sorolls, brogit, cridòria. D'altres són mentals, cordials, estan en el dedins de la persona que es disposa a escoltar.

Les pitjors dificultats no són de caràcter extern, com el brogit, o la distància, o les constants interferències que s'interposen entre l'emissor i el receptor. Les més greus són de caràcter intern. Entre aquests obstacles fonamentals hi ha els prejudicis.

Ho diu molt bé Krishnamurti: "La majoria de nosaltres escoltem a través d'una pantalla de resistència. Els prejudicis religiosos, espirituals, psicològics o científics ens priven d'una autèntica escolta, també ens ho priva les nostres preocupacions diàries, els nostres desigs o expectatives, les nostres pors... I amb tot això com a pantalla, ¡escoltem! Ara bé, el que realment escoltem és... el nostre soroll, el nostre so, no el que realment s'està dient."¹

1. KRISHNAMURTI, *La llibertat primera i última*, Pagès Editors, Lleida, 2005.

Els prejudicis, com indica la paraula, són judicis elaborats anticipadament i, per tant, mal fets, sense coneixement de causa. Són valoracions de l'altre abans de què l'altre es manifesti tal com és. A partir d'algun element de la seva identitat, en fem una valoració i, consegüentment, no ens disposem a escoltar-lo, ni a deixar-nos interpel·lar pels seus mots.

El prejudici és, doncs, un mur entre l'altre i el jo, és conseqüència de no haver reflexionat vertaderament i com és degut. La força dels prejudicis rau en el fet que tots hem estat nens abans de ser adults i que hem començat a pensar molt abans de saber raonar. El remei contra els prejudicis és la instal·lació en el dubte i el mètode. Mai, però, ens acabem d'alliberar totalment dels prejudicis.

Hi ha prejudicis que obstaculitzen l'escolta, però n'hi ha d'altres que ens predisposen a escoltar. De vegades, no escoltem el qui hauríem d'haver escoltat, perquè hem estat excessivament determinats per prejudicis negatius. A voltes, passa la inversa: escoltem amb atenció algú quan, de fet, el que diu és irrellevant.

Per a poder escoltar correctament, cal superar el prejudici de la imatge. Molt sovint la imatge de l'altre condiciona extraordinàriament l'acte d'escolta. La paràbola del pallaso que narra Soeren Kierkegaard és molt significativa per comprendre fins a quin punt la imatge pot fer-nos sords a l'escolta de l'altre.

Diu així: En un circ es cala foc. El pallaso surt corrent i va a buscar ajuda al poble veí. Els veïns en sentir el pallaso alertant-los del foc i suplicant ajuda, se'l prenen a broma tot i que el pallaso s'esforça per donar veracitat al seu relat. Els vilatans no s'ho creuen i el circ es crema sencer.

Conseqüència: La forma que adopta el missatger o, més ben dit, la seva imatge externa, ajuda a la

comprensió i acceptació del missatge, però segons quina n'adopti, no hi haurà forma de fer-ho efectiu. En el cas del pallasso, el prejudici de la imatge fa que els receptors interpretin els seus crits i gestos com a broma.

En definitiva, per escoltar atentament l'altre i comprendre el que diu, cal fer un esforç titànic per alliberar-se dels prejudicis. Només podem alliberar-nos d'ells si som conscients que els tenim, però, paradoxalment, solament podem arribar-ne a ser conscients si som receptius als altres. Molts cops només arribem a ser conscients dels prejudicis que patim gràcies als altres, que ens mostren els nostres tòpics o precomprensions. El diàleg i la pràctica del viatge són els grans antídots al prejudici.