

Las palabras que importan

Todos los derechos reservados.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

Título original: *Listen*

How to Find the Words for Tender Conversations

En cubierta: fotografía © malerapaso / iStock Photo

© Kathryn Mannix, 2021

© De la traducción, Julio Hermoso

Diseño gráfico: Gloria Gauger

© Ediciones Siruela, S. A., 2023

c/ Almagro 25, ppal. dcha.

28010 Madrid.

Tel.: + 34 91 355 57 20

www.siruela.com

ISBN: 978-84-19419-77-4

Depósito legal: M-995-2023

Impreso en Cofás

Printed and made in Spain

Papel 100% procedente de bosques gestionados
de acuerdo con criterios de sostenibilidad

Kathryn Mannix

Las palabras que importan

Cuando la clave
es escuchar

Traducción del inglés de
Julio Hermoso

 Siruela

El Ojo del Tiempo

Índice

Introducción	11
Vamos a contar historias	15
Abrir la caja	25
El primer paso	27
Escuchar para comprender	36
Sobre la delicadeza	48
La curiosidad	52
El uso de preguntas útiles	67
Acompañar: «estar con» la angustia	76
El uso de los silencios	88
Finalizar sin riesgo	99
Hacia el cambio	107
Escuchar, percatarse, preguntarse	109
Estar presente	121
Traspasar el poder	128
La voz interior	137
Tender puentes	155
Los umbrales: el valor para comenzar	156
La ira	165
Aprender a escuchar	182
El entremedias	191
Noticias inoportunas	208
Revelaciones	222
Diferencia de prioridades	236
Las últimas conversaciones	256
Escuchar	261

Hacia la conexión	273
¿Dónde están los espacios de escucha?	274
Agradecimientos	303
Lista de gráficos	
Gráfico 1: Cuatro piedras angulares	110
Gráfico 2: Formulación del hambre-ira	111
Gráfico 3: Formulación de la escucha-conocimiento	118
Gráfico 4: Test de las pruebas que respaldan nuestras convicciones	146
Tabla 1: Escuchar: una guía de estilo	301

*A todos los pacientes, familiares, compañeros de profesión
y mentores que han moldeado mi forma de ejercer la
medicina. Un «gracias» jamás será suficiente*

Introducción

«No encuentro las palabras».

Es muy posible que ahora mismo haya una conversación que estés tratando de evitar, y es probable que sea importante para ti, pero hay algo en ella que te incomoda. Tal vez la conversación te exija revelar alguna verdad complicada, recabar alguna clase de información que te pueda cambiar la vida, proponer algo en lo que exista el riesgo del rechazo, debatir sobre un tema que pueda liberar unas emociones muy intensas o consolar a alguien que sufre alguna pena o dolor. Se produce un tira y afloja en nuestra responsabilidad: tenemos la necesidad de actuar, pero también el temor a la vulnerabilidad. No, todavía no. Vale, no tardaré, pero todavía no: ya haré esa llamada, esa visita o concertaré el encuentro. Aunque estamos a punto de hacerlo, no sabemos muy bien por dónde empezar.

Todos tenemos momentos en que nos quedamos sin palabras. Con frecuencia, esto se debe a que las palabras que necesitamos se arremolinan en una niebla de emociones, y hay ocasiones en que mantenerlas ocultas parece una opción más atractiva que arriesgarse a expresar con ellas una situación angustiosa.

Hay veces en que una mirada, un roce, encogerse de hombros o hacer un gesto de asentimiento con la cabeza puede servir para comunicarnos mejor que con las palabras. Un abrazo, estrechar una mano o una palmadita en el hombro pueden decir muchísimo. Algunos nos sentimos más cómodos que otros con la gesticulación física y a veces podemos ofrecer una taza de té, un pañuelo o acompañar con nuestro silencio.

No obstante, al final termina llegando el momento de hablar, y es entonces cuando comienzan las dificultades para hallar las palabras. Quizá sepamos lo que queremos transmitir, pero las palabras nos parecen inadecuadas. Tal vez pensemos que ojalá fué-

ramos capaces de hablar de algo que es importante para nosotros, pero nos dé miedo ponernos emotivos al expresarnos. Quizá deseemos preguntar algo y aun así temamos parecer insensibles o ser unos entrometidos. Tal vez haya que comunicarle a alguien una mala noticia, y nos dé pavor la angustia que vamos a provocar al intentarlo.

Este libro trata de esos momentos: ofrece ciertas maneras de hallar esas palabras y de dar pie a esas conversaciones. Es un libro que surge de mi fascinación por nuestras formas de comunicarnos, una fascinación que he explorado durante toda mi vida en las relaciones sociales y profesionales, y que se fundamenta en mi trabajo como médico, psicoterapeuta y orientadora. Más que sugerir un guion que se haya de seguir, este libro ofrece una serie de relatos sobre los que reflexionar además de un conjunto de técnicas y principios en los que confiar. Espero que esta combinación te ofrezca la posibilidad de cogerle el tranquillo a esas conversaciones relevantes que te esperan en el futuro y también alguna idea que otra que podrás adaptar a las situaciones a las que te enfrentes.

Un apunte sobre los relatos: los he utilizado a lo largo de este libro con el fin de ilustrar los principios de la comunicación. Algunos de ellos constituyen mi propia experiencia, otros son experiencias que otras personas han comentado conmigo y otros son representaciones ficticias de experiencias humanas comunes. Los nombres y otros detalles de las personas reales se han alterado para proteger su identidad, y en el libro no se distingue lo real de lo imaginario: todos ellos se incluyen aquí con el fin de proporcionar al lector ejemplos acerca de los que reflexionar, para ilustrar o arrojar luz sobre sus propias experiencias vitales.

Las técnicas que entran en juego en las conversaciones relevantes tienen sus matices y sus capas. No son herramientas que uno va utilizando de una en una, sino más bien como los movimientos que hacemos al participar en un baile: los pasos, los giros, las pausas y los cambios de dirección, todo ello sin perder el ritmo de la música al movernos juntos por la pista de baile. Así, un poco al estilo de bailar salsa, las conversaciones requieren al menos de dos personas que participen y se turnen. Tal vez sea una la persona que lleva la iniciativa y tal vez sea otra la que va

siguiéndola, pero sin presión. Y esos papeles se pueden invertir conforme avanzan el baile o la conversación, y, del mismo modo en que una danza puede progresar por medio de pasos hacia delante y pasos hacia atrás, compartiendo y preservando el espacio, una conversación incluye palabras y silencios, en ella se habla y se escucha, se afirma y se pregunta. Existe un consentimiento y existe una asociación entre los participantes.

Lo que no existe es una manera correcta de mantener una conversación acerca de cuestiones serias, dolorosas o vergonzosas, pero sí hay varias formas incorrectas. Con frecuencia, «no entenderlo bien» no es tanto una cuestión de las palabras utilizadas, sino del propio baile: de insistir en hablar de algo en lugar de invitar a hacerlo, de hablar muchísimo y escuchar muy poco, de levantar mucho la voz y de propiciar escasos silencios, de hablar sin consentimiento o en el momento inapropiado, o de «acabar con esto de una vez» en lugar de explorarlo.

No podemos desandar el camino en esas ocasiones en las que no entendemos las cosas bien, pero sí podemos aprender de ellas. Lo mismo que al bailar, podemos entender por qué nos hemos tropezado y descubrir la manera de pisar con más elegancia la próxima vez, la manera de conservar el equilibrio, aprender a apoyarnos en el otro o a darle apoyo conforme avanzamos, cuándo hay que dar un paso adelante y cuándo hacia atrás, cuándo confiar en lo que nos dice el corazón y dejarnos llevar sin más por la música.

Este libro es una invitación a prestar atención a una serie de habilidades que todos poseemos y también a expandirlas: la capacidad innata de participar en una conversación. Más que un libro de texto o una clase de baile, esta obra tiene más de exhibición o de festival de danza donde podemos ver tanto a bailarines novatos como a figuras consagradas. Más que instruir, este libro alienta y anima: nos plantearémos formas de iniciar unas conversaciones que antes nos parecían demasiado intimidatorias, examinaremos la manera de ir adentrándonos en ellas con delicadeza, aun a tientas, y a concederles ese espacio que permite que florezcan.

El estilo y las técnicas o habilidades que utilizaremos se van a solapar: algunos elementos serán de un uso constante del mismo modo en que los bailarines se mueven al son de la música, mantie-

nen el equilibrio y trabajan juntos. Estas técnicas son el equivalente de los pasos más básicos, mientras que hay otros que serán más bien como esos giros y vueltas que tan solo utilizamos de manera ocasional. Las presentaremos en un orden más o menos secuencial: primero, las técnicas o habilidades para entablar una conversación, para acercarse a otra persona y ganarse su confianza, para iniciar el proceso de descubrimiento de su posición actual.

Una vez vistas esas técnicas básicas para entablar una conversación, las volveremos a observar en su uso práctico —con un énfasis tan solo ligeramente distinto— para explorar las posibilidades de que se produzca un cambio, un acuerdo o una resolución. El estilo continúa siendo el mismo: no estamos haciéndole algo al otro, sino trabajando con él, actuando como una pareja de baile, en un esfuerzo conjunto para no perder el paso.

Los siguientes capítulos muestran cómo se pueden utilizar el mismo estilo y las mismas técnicas o habilidades cuando la ocasión para la charla es en particular complicada. De forma gradual, vamos explorando el modo en que los practicantes más experimentados de las conversaciones delicadas utilizan nuestro conjunto de técnicas para conceder espacio y mantener la comunicación en circunstancias a veces peliagudas. Observamos los principios en acción: no serán guiones establecidos, sino unas conversaciones individuales las que nos ayuden a comprenderlos. Quizá veas frases que te resulten conocidas y con las que te sientas cómodo, tal vez veas otras que prefieras adaptar y utilizar con tus propias palabras para aplicar los mismos principios. La sinceridad que transmitimos al hablar con nuestras propias palabras nunca está de más. Incluso después de décadas de enfrentarme a conversaciones profundas, dolorosas y complejas con personas enfermas y con sus familiares, sigo sin saber exactamente qué decir cuando me veo en la necesidad de hablar con alguien, pero sí dispongo de estos principios que puedo seguir, y confío en que me guiarán según arranca la conversación.

Podemos aprender juntos algunos pasos básicos, pero, ya se trate de un baile o de una conversación delicada, la única manera de dominarlos es la práctica. Está al alcance de todos, tan solo parecen intimidatorios hasta que empezamos.