



"Tenemos dos oídos y una sola boca, porque debemos escuchar más y hablar menos". Esta célebre máxima atribuida al historiador Plutarco y al filósofo Zenón de Cizio está bien relacionada con el Mensaje de Francisco para la Jornada de las Comunicaciones Sociales de este año, publicado el pasado lunes -con ocasión de la memoria de San Francisco de Sales-, que se centra precisamente en la escucha. Este último es un tema que el Pontífice ha señalado repetidamente como central para los profesionales de la información (y no sólo), pero que ahora se hace aún más urgente, en una época marcada por la pandemia en la que el distanciamiento y el aislamiento social no han hecho sino aumentar la necesidad de escucharse a sí mismo y a los demás.

Por tanto, ha crecido aquel "deseo ilimitado de ser escuchado" evocado por el psiquiatra Eugenio Borgna hace varios años. La escucha exige silencio. No puedes escuchar realmente si el ruido tapa la voz de la persona que te habla. Fue el 21 de abril de 2020, en pleno confinamiento, cuando el Papa dijo en la misa de la mañana en Santa Marta: "En este tiempo hay tanto silencio. También se puede escuchar el silencio. Que este silencio, un poco nuevo en nuestras costumbres, nos enseñe a escuchar, nos haga crecer en la capacidad de escucha". Una capacidad, "un arte" como hubiera dicho Goethe, del que se sigue sintiendo la necesidad.

La máxima citada anteriormente, que se remonta a más de dos mil años, subraya cómo esta necesidad de dar cabida a la escucha paciente, a veces laboriosa, de los demás ha acompañado siempre el camino de la humanidad. Primero escucha, luego habla. Esto es aún más cierto cuando se escucha al Otro.

Shemá Israel, "Escucha, Israel": el comienzo del primer mandamiento de la Torá -observa Francisco en el Mensaje- "se reitera continuamente en la Biblia, hasta el punto de que San Pablo dirá que "la fe viene de la escucha" (Rom 10,17). La iniciativa, en efecto, es de Dios que nos habla, al que respondemos escuchándole. Por lo tanto, la escucha conlleva natural e inevitablemente el tema del encuentro. Se trata de una cuestión crucial en la vida del hombre, que en la era de los medios sociales cada vez más omnipresentes, la desintermediación digital y la llegada de la inteligencia artificial se ha enriquecido con significados y desarrollos especialmente complejos.

Entonces, ¿qué pueden hacer los medios de comunicación, o más bien los operadores de la información, para responder a este "desafío" de la escucha, en un contexto tan fluido y sujeto a rápidos y a menudo turbulentos cambios de dirección? La "brújula" que Francisco ofrece para orientarse es básicamente sencilla: la persona (palabra mencionada seis veces en el documento).

De hecho, si en el Mensaje del año pasado animaba a los periodistas a ir a ver las historias de la gente allí donde están - a "gastar las suelas de los zapatos" - este año subraya que "para ofrecer una información sólida, equilibrada y completa es necesario haber escuchado largo y tendido". El Papa propone una especie de terapia de escucha también para curar esos males de la información que él mismo ha denunciado repetidamente. Escuchar quiere decir escuchar a hurtadillas "explotando a los demás en nuestro propio beneficio", advierte en este Mensaje. Y con sensibilidad periodística, el Santo Padre señala que "para contar un hecho o describir una realidad en un reportaje, es imprescindible haber sabido escuchar, dispuesto también a cambiar de opinión, a modificar la hipótesis inicial".

No faltan las experiencias positivas. Desde programas de radio que escuchan el malestar de los jóvenes hasta periódicos locales (la experiencia local es fundamental) que sirven de megáfono para los que no tienen voz, pasando por "experimentos sociales" en el ámbito de la comunicación digital donde la creatividad encuentra espacios inexplorados.

No menos significativo, como subrayó Noel Curran, director general de la European Broadcasting Union (Unión Europea de Radiodifusión), en una entrevista con los medios de comunicación del Vaticano, es el renovado protagonismo del servicio público de radiodifusión, que está llamado, por su propia naturaleza y estatuto, a escuchar las necesidades de las personas y las comunidades. Durante la pandemia, el jefe de la EBU está convencido de que los medios públicos "se han convertido en un portal para la población". El Papa pide a los medios de comunicación, como a cada uno de nosotros (porque todos somos comunicadores), que vuelvan a poner a la persona al centro. Y apostar por la relación que siempre comienza inclinando el "oído del corazón" para hacernos cercanos a quienes encontramos en la encrucijada de nuestra existencia.