



MENSAGEM DO PAPA FRANCISCO PARA O LVI DIA MUNDIAL DAS COMUNICAÇÕES SOCIAIS

Escutar com o ouvido do coração

Queridos irmãos e irmãs!

No ano passado, refletimos sobre a necessidade de «ir e ver» para descobrir a realidade e poder narrá-la a partir da experiência dos acontecimentos e do encontro com as pessoas. Continuando nesta linha, quero agora fixar a atenção noutro verbo, «escutar», que é decisivo na gramática da comunicação e condição para um autêntico diálogo.

Com efeito, estamos a perder a capacidade de ouvir a pessoa que temos à nossa frente, tanto na teia normal das relações quotidianas como nos debates sobre os assuntos mais importantes da convivência civil. Ao mesmo tempo, a escuta está a experimentar um novo e importante desenvolvimento em campo comunicativo e informativo, através das várias ofertas de *podcast* e *chat audio*, confirmando que a escuta continua essencial para a comunicação humana.

A um médico ilustre, habituado a cuidar das feridas da alma, foi-lhe perguntada qual era a maior necessidade dos seres humanos. Respondeu: «O desejo ilimitado de ser ouvidos». Apesar de frequentemente oculto, é um desejo que interpela toda a pessoa chamada a ser educadora, formadora, ou que desempenhe de algum modo o papel de comunicador: os pais e os professores, os pastores e os agentes pastorais, os operadores da informação e quantos prestam um serviço social ou político.

Escutar com o ouvido do coração

A partir das páginas bíblicas aprendemos que a escuta não significa apenas uma perceção acústica, mas está essencialmente ligada à relação dialogal entre Deus e a humanidade. O «*shema' Israel* – escuta, Israel» (*Dt 6, 4*) – as palavras iniciais do primeiro mandamento do Decálogo – é continuamente lembrado na Bíblia, a ponto de São Paulo afirmar que «a fé vem da escuta» (*Rm 10, 17*). De facto, a iniciativa é de Deus, que nos fala, e a ela correspondemos escutando-O; e mesmo este escutar fundamentalmente provém da sua graça, como acontece com o recém-nascido que responde ao olhar e à voz da mãe e do pai. Entre os cinco sentidos, parece que Deus privilegie precisamente o ouvido, talvez por ser menos invasivo, mais discreto do que a vista, deixando conseqüentemente mais livre o ser humano.

A escuta corresponde ao estilo humilde de Deus. Ela permite a Deus revelar-Se como Aquele que, falando, cria o homem à sua imagem e, ouvindo-o, reconhece-o como seu interlocutor. Deus ama o homem: por isso lhe dirige a Palavra, por isso «inclina o ouvido» para o escutar.

O homem, ao contrário, tende a fugir da relação, a virar as costas e «fechar os ouvidos» para não ter de escutar. Esta recusa de ouvir acaba muitas vezes por se transformar em agressividade sobre o outro, como aconteceu com os ouvintes do diácono Estêvão que, tapando os ouvidos, atiraram-se todos juntos contra ele (cf. *At 7, 57*).

Assim temos, por um lado, Deus que sempre Se revela comunicando-Se livremente, e, por outro, o homem, a quem é pedido para sintonizar-se, colocar-se à escuta. O Senhor chama explicitamente o homem a uma aliança de amor, para que possa tornar-se plenamente aquilo que é: imagem e semelhança de Deus na sua capacidade de ouvir, acolher, dar espaço ao outro. No fundo, a escuta é uma dimensão do amor.

Por isso Jesus convida os seus discípulos a verificar a qualidade da sua escuta. «Vede, pois, *como ouvis*» (*Lc 8, 18*): faz-lhes esta exortação depois de ter contado a parábola do semeador, sugerindo assim que não basta ouvir, é preciso fazê-lo bem. Só quem acolhe a Palavra com o coração «bom e virtuoso» e A guarda fielmente é que produz frutos de vida e salvação (cf. *Lc 8, 15*). Só prestando atenção a *quem* ouvimos, *àquilo*

que ouvimos e ao modo como ouvimos é que podemos crescer na arte de comunicar, cujo cerne não é uma teoria nem uma técnica, mas a «capacidade do coração que torna possível a proximidade» (Francisco, Exort. ap. *Evangelii gaudium*, 171).

Ouvidos, temo-los todos; mas muitas vezes mesmo quem possui um ouvido perfeito, não consegue escutar o outro. Pois existe uma surdez interior, pior do que a física. De facto, a escuta não tem a ver apenas com o sentido do ouvido, mas com a pessoa toda. A verdadeira sede da escuta é o coração. O rei Salomão, apesar de ainda muito jovem, demonstrou-se sábio ao pedir ao Senhor que lhe concedesse «um coração que escuta» (1 Rs 3, 9). E Santo Agostinho convidava a escutar com o coração (*corde audire*), a acolher as palavras, não exteriormente nos ouvidos, mas espiritualmente nos corações: «Não tendes o coração nos ouvidos, mas os ouvidos no coração» [1]. E São Francisco de Assis exortava os seus irmãos a «inclinarem o ouvido do coração» [2].

Por isso, a primeira escuta a reaver quando se procura uma comunicação verdadeira é a escuta de si mesmo, das próprias exigências mais autênticas, inscritas no íntimo de cada pessoa. E não se pode recomeçar senão escutando aquilo que nos torna únicos na criação: o desejo de estar em relação com os outros e com o Outro. Não fomos feitos para viver como átomos, mas juntos.

A escuta como condição da boa comunicação

Há um uso do ouvido que não é verdadeira escuta, mas o contrário: o espionar. De facto, uma tentação sempre presente, mas que neste tempo da *social web* parece mais assanhada, é a de procurar saber e espiar, instrumentalizando os outros para os nossos interesses. Ao contrário, aquilo que torna boa e plenamente humana a comunicação é precisamente a escuta de quem está à nossa frente, face a face, a escuta do outro abeirando-nos dele com abertura leal, confiante e honesta.

Esta falta de escuta, que tantas vezes experimentamos na vida quotidiana, é real também, infelizmente, na vida pública, onde com frequência, em vez de escutar, «se fala pelos cotovelos». Isto é sintoma de que se procura mais o consenso do que a verdade e o bem; presta-se mais atenção à *audience* do que à escuta. Ao invés, a boa comunicação não procura prender a atenção do público com a piada foleira visando ridicularizar o interlocutor, mas presta atenção às razões do outro e procura fazer compreender a complexidade da realidade. É triste quando surgem, mesmo na Igreja, partidos ideológicos, desaparecendo a escuta para dar lugar a estéreis contraposições.

Na realidade, em muitos diálogos, efetivamente não comunicamos; estamos simplesmente à espera que o outro acabe de falar para impor o nosso ponto de vista. Nestas situações, como observa o filósofo Abraham Kaplan [3], o diálogo não passa de *duólogo*, ou seja um monólogo a duas vozes. Ao contrário, na verdadeira comunicação, o eu e o tu encontram-se ambos «em saída», tendendo um para o outro.

Portanto, a escuta é o primeiro e indispensável ingrediente do diálogo e da boa comunicação. Não se comunica se primeiro não se escutou, nem se faz bom jornalismo sem a capacidade de escutar. Para fornecer uma informação sólida, equilibrada e completa, é necessário ter escutado prolongadamente. Para narrar um acontecimento ou descrever uma realidade numa reportagem, é essencial ter sabido escutar, prontos mesmo a mudar de ideia, a modificar as próprias hipóteses iniciais.

Com efeito, só se sairmos do monólogo é que se pode chegar àquela concordância de vozes que é garantia duma verdadeira comunicação. Ouvir várias fontes, «não parar na primeira locanda» – como ensinam os especialistas do ofício – garante credibilidade e seriedade à informação que transmitimos. Escutar várias vozes, ouvir-se – inclusive na Igreja – entre irmãos e irmãs, permite-nos exercitar a arte do discernimento, que se apresenta sempre como a capacidade de se orientar numa sinfonia de vozes.

Entretanto para quê enfrentar este esforço da escuta? Um grande diplomata da Santa Sé, o cardeal Agostinho Casaroli, falava de «martírio da paciência», necessário para escutar e fazer-se escutar nas negociações com os interlocutores mais difíceis a fim de se obter o maior bem possível em condições de liberdade limitada. Mas, mesmo em situações menos difíceis, a escuta requer sempre a virtude da paciência, juntamente com a capacidade de se deixar surpreender pela verdade – mesmo que fosse apenas um fragmento de verdade – na pessoa que estamos a escutar. Só o espanto permite o conhecimento. Penso na curiosidade infinita da criança que olha para o mundo em redor com os olhos arregalados. Escutar com este estado de espírito – o espanto da criança na consciência dum adulto – é sempre um enriquecimento,

pois haverá sempre qualquer coisa, por mínima que seja, que poderei aprender do outro e fazer frutificar na minha vida.

A capacidade de escutar a sociedade é ainda mais preciosa neste tempo ferido pela longa pandemia. A grande desconfiança que anteriormente se foi acumulando relativamente à «informação oficial», causou também uma espécie de «info-demia» dentro da qual é cada vez mais difícil tornar credível e transparente o mundo da informação. É preciso inclinar o ouvido e escutar em profundidade, sobretudo o mal-estar social agravado pelo abrandamento ou cessação de muitas atividades económicas.

A própria realidade das migrações forçadas é uma problemática complexa, e ninguém tem pronta a receita para a resolver. Repito que, para superar os preconceitos acerca dos migrantes e amolecer a dureza dos nossos corações, seria preciso tentar ouvir as suas histórias. Dar um nome e uma história a cada um deles. Há muitos bons jornalistas que já o fazem; e muitos outros gostariam de o fazer, se pudessem. Encorajemo-los! Escutemos estas histórias! Depois cada qual será livre para sustentar as políticas de migração que considerar mais apropriadas para o próprio país. Mas então teremos diante dos olhos, não números nem invasores perigosos, mas rostos e histórias de pessoas concretas, olhares, expectativas, sofrimentos de homens e mulheres para ouvir.

Escutar-se na Igreja

Também na Igreja há grande necessidade de escutar e de nos escutarmos. É o dom mais precioso e profícuo que podemos oferecer uns aos outros. Nós, cristãos, esquecemo-nos de que o serviço da escuta nos foi confiado por Aquele que é o ouvinte por excelência e em cuja obra somos chamados a participar. «Devemos escutar através do ouvido de Deus, se queremos poder falar através da sua Palavra» [4]. Assim nos lembra o teólogo protestante Dietrich Bonhöffer que o primeiro serviço na comunhão que devemos aos outros é prestar-lhes ouvidos. Quem não sabe escutar o irmão, bem depressa deixará de ser capaz de escutar o próprio Deus [5].

Na ação pastoral, a obra mais importante é o «apostolado do ouvido». Devemos escutar, antes de falar, como exorta o apóstolo Tiago: «cada um seja pronto para ouvir, lento para falar» (1, 19). Oferecer gratuitamente um pouco do próprio tempo para escutar as pessoas é o primeiro gesto de caridade.

Recentemente deu-se início a um processo sinodal. Rezemos para que seja uma grande ocasião de escuta recíproca. Com efeito, a comunhão não é o resultado de estratégias e programas, mas edifica-se na escuta mútua entre irmãos e irmãs. Como num coro, a unidade requer, não a uniformidade, a monotonia, mas a pluralidade e variedade das vozes, a polifonia. Ao mesmo tempo, cada voz do coro canta escutando as outras vozes na sua relação com a harmonia do conjunto. Esta harmonia é concebida pelo compositor, mas a sua realização depende da sinfonia de todas e cada uma das vozes.

Cientes de participar numa comunhão que nos precede e inclui, possamos descobrir uma Igreja sinfónica, na qual cada um é capaz de cantar com a própria voz, acolhendo como dom as dos outros, para manifestar a harmonia do conjunto que o Espírito Santo compõe.

Roma, São João de Latrão, na Memória de São Francisco de Sales, 24 de janeiro de 2022.

Francisco

[1] «Nolite habere cor in auribus, sed aures in corde» (*Sermo* 380, 1: *Nova Bibliotheca Agostiniana* 34, 568).

[2] *Carta à Ordem inteira: Fontes Franciscanas*, 216.

[3] Cf. «The life of dialogue», in J. D. Roslansky (ed.), *Communication. A discussion at the Nobel Conference* (North-Holland Publishing Company – Amesterdão 1969), 89-108.

[4] D. Bonhöffer, *La vita comune* (Queriniana – Bréscia 2017), 76.

[5] Cf. *ibid.*, 75.