

# Aprender por asombro

**Ricardo Velilla Barquero**  
**Profesor de Comunicación personal para los negocios**  
**Instituto Internacional S. Telmo**

Me van a permitir dos narraciones. Desde hace casi treinta años guardo un breve artículo del gran fabulador y escritor Álvaro Cunqueiro, que dice así:

“Un buzo llamado Bill Walker, fallecido en 1924, trabajó desde 1905 a 1911 todos los días en los cimientos de la catedral de Winchester, en Gran Bretaña. Se sumergía en la inundada cimentación para sustituir las gastadas piedras medievales por bloques de cemento. Y gracias a su heroísmo y a la perfección de su trabajo, la catedral de Winchester no se vino abajo. Y Bill Walker y sus trabajos fueron recordados en una nave de su catedral, con una estatua en bronce del buzo, obra de sir Charles Wheeler. En la ocasión, su reverencia el deán de Winchester dijo: Nosotros creemos que Bill es una de las grandes figuras de la historia de nuestra catedral. Se recuerda a Bill junto a los grandes obispos de aquella sede, a los reyes protectores -sin olvidar al terrible Ricardo III, rezador oculto tras una columna.

Hace años que yo había dado esta noticia a mis lectores y comentado aquello que contaba Chesterton de la construcción de una catedral. Chesterton había hablado con los obreros. Construían una catedral como quien construye un rascacielos comercial. Chesterton les preguntaba qué hacían y uno de ellos era listero, el de más allá amasaba cemento. Pero uno, cuando Chesterton lo interrogó, respondió:

-¡Estoy construyendo una catedral!

De esa estirpe fue Bill Walker, el buzo. Hay que saludarlo con respeto. (...)”

Esta otra escena sucedió al pie de la Gran Muralla de China; la leí en su momento, pero no guardo de ella más que su recuerdo. Un turista comenta con asombro: ¡Qué maravilla, he venido desde Europa para contemplar una obra humana que sólo puede verse entera desde la luna!; a lo que otro, poco inteligente, le responde: ¡Pero si lo que usted contempla es sólo un montón de piedras! No veo de qué se asombra.

¿Cómo es posible que los compañeros del buzo Bill o que este necio turista vean sólo gruesas piedras, allí dónde otros asocian el trabajo humano con la historia de la humanidad? Frente a estos “descubrimientos”, habría que distinguir cuatro categorías de personas: las que “no ven” nada de nada, independiente de cuál sea el lugar o circunstancia; los que “ven algo”, pero casi no le prestan apenas atención, porque tienen obstáculos para salir de su propio marco de referencia; los que, al no tener palabras para expresar lo que sienten, “entierran todo su saber personal” sin compartirlo ni transmitirlo a los demás; y, por fin, los que no sólo “saben explicar” sino “comprender”: saben compartir y transmitir a otros sus experiencias y sentimientos.

¿Cómo se aplica esta tipología a la gestión del conocimiento y la comunicación en una empresa? A las empresas les interesan personas de la cuarta categoría: las que “saben explicar” y “comprender”, compartir y transmitir a otros sus experiencias y sentimientos: las que saben poner las cosas en relación con el tiempo y el espacio.

Febrero 2009