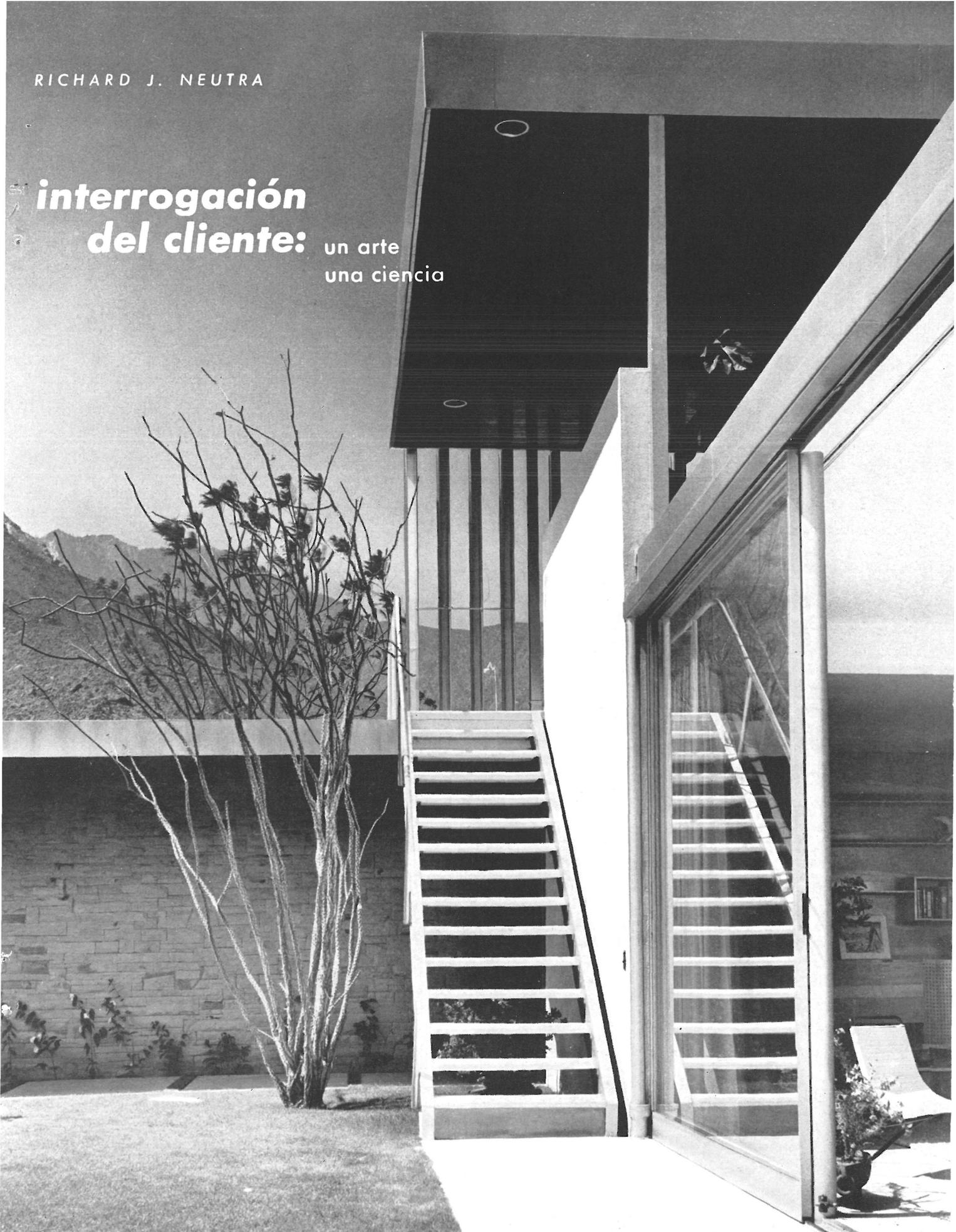


RICHARD J. NEUTRA

**interrogación
del cliente:** un arte
una ciencia





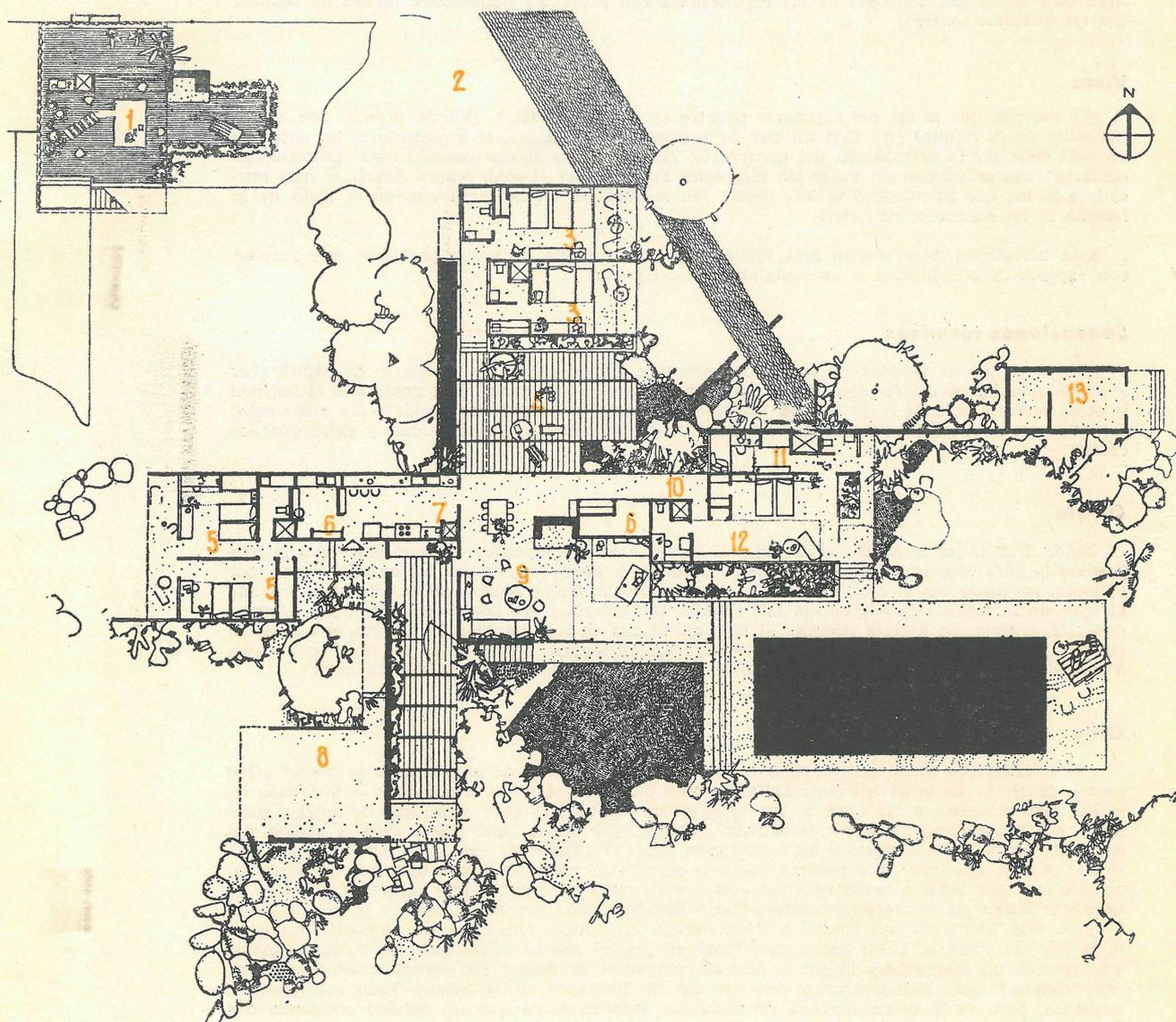
100 - 28

Los arquitectos inician, o deberían iniciar, su aprendizaje con la realización de proyectos de viviendas, cuyo uso todos hemos experimentado. La experiencia clínica con un hombre de carne y hueso es una espléndida preparación para el derroche imaginativo e inconcreto que vendrá luego, cuando el joven arquitecto comience a enfrentarse con los funcionarios de obras públicas, las compañías anónimas y los empresarios de solares y edificios. Desgraciadamente, la investigación sobre el cliente no puede efectuarse—en el caso del arquitecto—con la misma precisión, sinceridad e intensidad con que la efectúa un médico.

El asunto es muy distinto. En primer lugar, parecería muy raro al cliente que su posible arquitecto se dedicara a desnudar su intimidad. Para ello, el arquitecto no puede invocar la larga tradición que permite al médico desempeñar funciones análogas. Pero de todos modos, no es absolutamente imposible llegar a resultados de interés.

planta

1. Terraza.—2. Vientos dominantes y tempestades de arena.—3. Invitados.—4. Patio.—5. Servicio.—6. Almacén.—7. Cocina.—8. Garaje.—9. Es-
tar.—10. Galería.—11. Tocador.—12. Dormitorio principal.—13. Usos
varios.



Planta de la vivienda de Edgar Kaufman, más conocida por «casa en el desierto» de Colorado, cuya información gráfica compone este capítulo.

En segundo lugar, la gente está deprimida cuando visita al médico; clama por su vida, y —para salvarla— está dispuesta a los mayores sacrificios. Y no cabe duda de que revelar la trama íntima de nuestro carácter es un duro sacrificio. Por el contrario, el que visita a un arquitecto, lo hace feliz y contento, y no se le ocurre llevar una camisa limpia, por si el arquitecto pretende quitársela para examinar sus pulmones. Muchos permanecen con el abrigo puesto. Su entusiasmo es tan grande, que no perdonarían la más leve intromisión en su vida particular, en sus secretos familiares o en su individual sensibilidad. El arquitecto—en la opinión de este tipo tan extendido de clientes—no tiene derecho alguno a escudriñar los disgustos entre los matrimonios, ni las desavenencias con los hijos. Y esto, hablando de algo tan elemental como es el carácter psicológico. Todo lo elemental, es esencial para el arquitecto.

Para vencer esta dificultad inicial, el arquitecto debe preguntar tan sólo aquello que le parezca imprescindible, y hacerlo de una manera aparentemente casual. Muchas de las sensibilidades humanas pueden investigarse sin recurrir a palabras grandilocuentes o científicas. Surge aquí, otra vez, aquel concepto de las experiencias con proyectos domésticos, fáciles de realizar con los distintos sentidos.

Vista

¿Le molesta que la luz del amanecer penetre en su habitación? ¿Puede dormir con el sol entrando en la habitación? Con un par de preguntas inteligentes, el arquitecto se ha enterado de cuál debe ser la orientación del dormitorio. ¿Ha usado en alguna ocasión esas “protecciones oculares” que se venden en todas las farmacias americanas? ¿Usted, señora Smith, es más sensible a la luz que su marido? Quiere decir: ¿su marido lee en la cama cuando el resto de la familia se ha acostado, etc., etc.?

Esta investigación se realiza más fácilmente con la ayuda de casos prácticos, que revelan con rapidez la sensibilidad o insensibilidad de cada cual.

Sensaciones térmicas

¿Tiene alguno de ustedes los pies fríos? ¿Sienten frío al entrar en el cuarto de baño? ¿Les gustaría una ligera calefacción, incluso durante los meses de verano? ¿Le desagrada el mármol u otros materiales fríos, o le agrada tocarlos? ¿Que entiende usted por “calor”? ¿Le gusta estar sentado cerca del cristal de la ventana en invierno? ¿Se enfría con facilidad y debe guardar cama?

Olfato

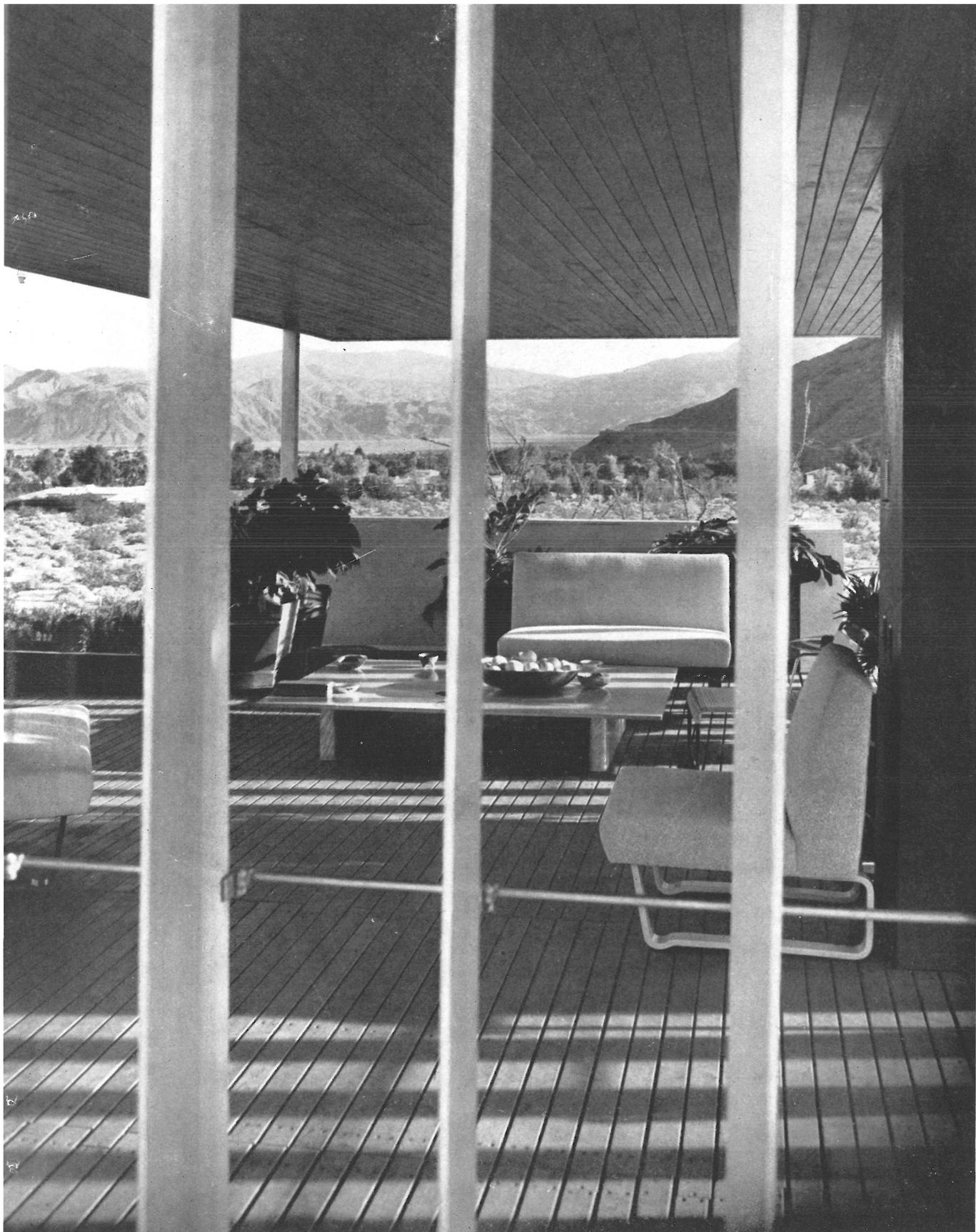
Señor Smith, ¿se le alegra el corazón al volver a casa y descubrir—por el olor—qué le han preparado para comer? ¿Nota el olor de la comida? A algunas personas les agrada; otras, por ejemplo, no aguantan el olor del repollo en el vestíbulo. Señor Smith, ¿si es usted tan sensible al olor, no le molestaría esa cocina tan grande, tan abierta y tan bonita que está usted eligiendo? ¿Ha notado, en alguna ocasión, el olor del barniz en esos paneles de madera que tanto le gustaría colocar en su biblioteca? ¿Prefiere aire acondicionado, o el olor de las flores que entra a raudales desde el jardín? ¿Tiene importancia para usted el “soplo” de la naturaleza?

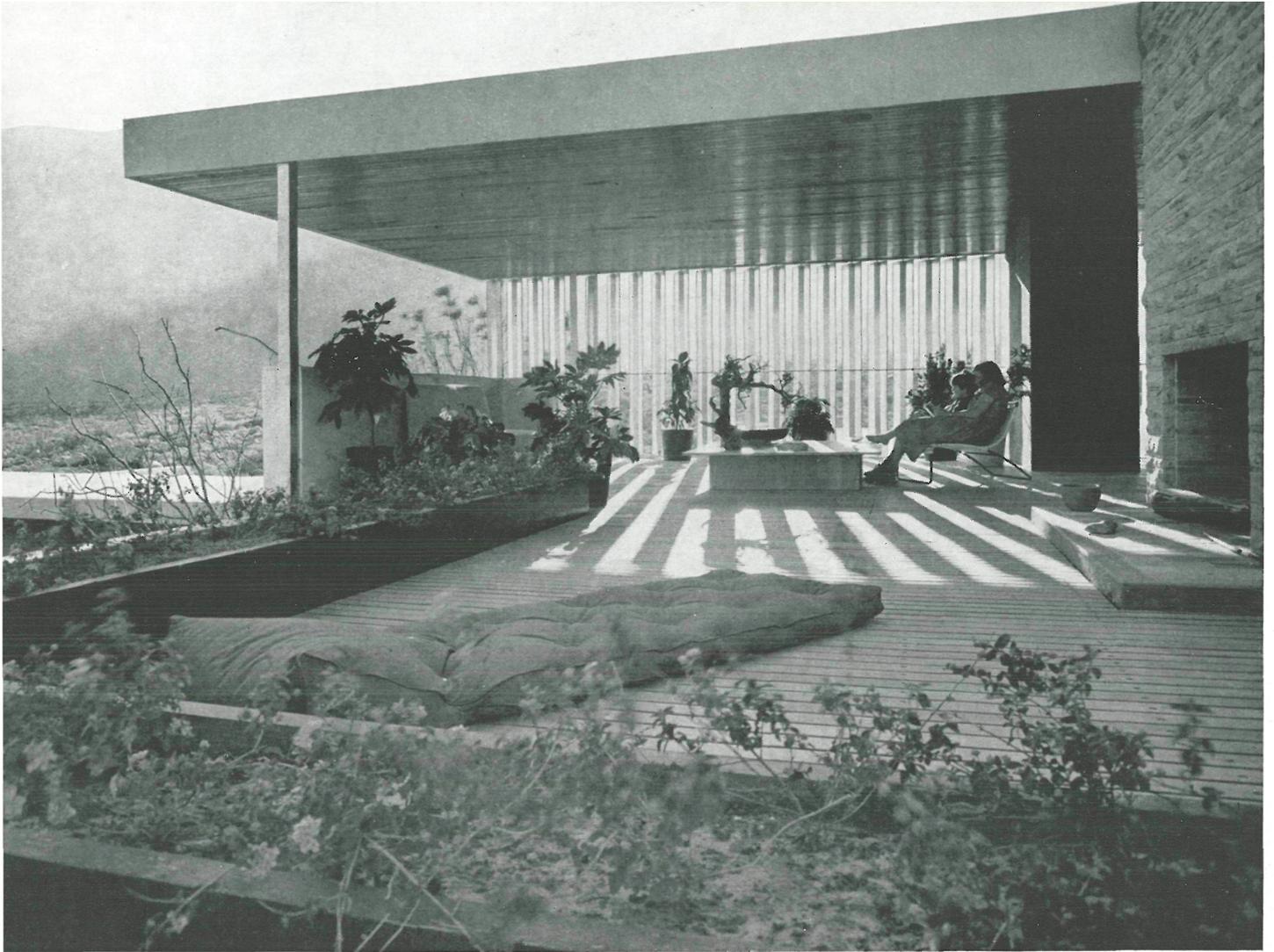
Oído

¿Sabe usted que existe gente capaz de escribir poemas al lado de una turbina de acero? ¿Qué piensa de ello? ¿Es muy difícil garantizar a una persona que no va a escuchar la televisión en la habitación vecina, o las risas de los niños en su cuarto de jugar? ¿Qué tipo de música suele poner en su tocadiscos: suave o estridente? Dígame, por favor, ¿qué discos tiene y cuáles son sus preferidos: los melodiosos o los espirituales negros? ¿Tiene su esposa el mismo gusto que usted? No, en absoluto; ella prefiere un poco de música suave al fondo, mientras se ocupa en otras cosas. ¿Le pone a usted nervioso esta preferencia? ¿Dice usted que tiene una colección de tambores indios en su mesa de comedor? ¿Ha notado alguna vez cómo resuena la voz de ellos? Cuando está hablando con cuatro o cinco parejas en torno a una mesa de comedor, ¿le importaría que las voces se alcen hasta convertirse en gritos? ¿Se ha encontrado en la desagradable situación de no comprender lo que le dice su compañero de mesa? ¿Se contenta usted con sonreír, cuando lo que verdaderamente desea es dar un puñetazo en la mesa? Todo esto parecen tonterías, pero es la única manera de conseguir informaciones que un médico obtendría con más facilidad.

Existen muchas posibles conversaciones parecidas a ésta, y si el cliente se encuentra de buen humor discurren por caminos agradables y llenos de educación.

Cuando el médico trata de penetrar en el alma para clasificar sus “zonas centrales”, debe emplear mucha delicadeza y mucha inteligente intuición para no herir la dignidad del cliente. Esto forma parte del trabajo de un psicólogo. Unas veces encontraremos espíritus conservadores que reaccionan siempre invariablemente o, por el contrario, gentes que cansadas de lo que tenían buscan y ansían novedades.





Fotos: J. SHULMAN

Pues bien; también el arquitecto necesita estos métodos para comprobar quién lleva la voz cantante en un matrimonio o qué equilibrio humano y social conviene desarrollar en cada caso.

Los directores de una escuela o de una compañía pueden vivir en armonía, si el arquitecto pensó en sus posibles desavenencias al proyectar su edificio. El buen arquitecto, además, no debe construir una casa en función exclusiva de la parte más fuerte de la familia, o de personalidad más acusada de la comunidad. Los débiles y los menos listos también tienen derecho a la vida. El sufrimiento existe también para los fuertes y los inteligentes. Por otra parte, la pequeña irritación diaria se filtra y perjudica a todos los que viven en la casa, y no a un número restringido de ellos.

No se trata de “persuadir al cliente en estas entrevistas”. El arquitecto no puede—físicamente—permanecer durante veinte años en el seno de la familia, convenciendo a él o a ella para una más suave convivencia, o intentando arreglar los desastres íntimos que un edificio mal pensado en su día, causó. Pero sí puede, y debe, **conocer al hombre para quien proyecta.**