

La escucha como proceso. Una perspectiva desde la intervención social

Por Alfredo Juan Manuel Carballeda

“No es posible pensar en una sociedad libre si se acepta de entrada preservar en ella los antiguos lugares de escucha: los del creyente, del discípulo y del paciente”
R. Barthes

Introducción

La emergencia de más y nuevas problemáticas sociales, implican una serie de nacientes desafíos. Los efectos del neoliberalismo nos muestran un continente que lucha contra la desigualdad con la consecuente inscripción en la memoria colectiva de una serie de padecimientos que, en el caso de la Argentina, marcan décadas de caída y exclusión.

Décadas de expoliación que dejan señales, inscripciones, pérdidas, que son necesarias reparar. Pero que como toda crisis profunda muestra una fuerte persistencia subjetiva.

Como si viviésemos en un territorio de posguerra, los argentinos solemos atravesar cotidianamente los desechos de un Estado desmantelado que intenta ser reconstruido en medio de contradicciones y perplejidades. El tránsito por esos territorios en reconstrucción, instituciones precarizadas y prácticas con legitimidad aún en caída, dialoga, discute, en un choque de lógicas que se expresan en la subjetividad de los actores sociales, donde se promueve la inclusión social y se la niega por diferentes razones. La construcción de un Estado que da señales de querer volver a ser el garante de la solidaridad, se desarrolla con dificultades de diversa índole que dificultan o lentifican la puesta en marcha de sus mecanismos de reparación de los lazos societarios y de las instituciones.

En estos nuevos escenarios se expresan problemáticas sociales antiguas y actuales, teniendo como común denominador los fuertes cambios de contexto, la desigualdad y el padecimiento, en múltiples contextos que muestran su reconstrucción, pero donde también sobresale la pérdida de certezas.

Así las nacientes expresiones de la desigualdad, del malestar en tanto padecimiento interpelan cotidianamente las prácticas.

De allí, tal vez, la necesidad de diálogos con diferentes campos de saber, especialmente desde la construcción de conocimientos que den cuenta de nuestras necesidades prioritarias, desde una mirada americana.

La escucha surge como una posibilidad en la necesidad de tener más y mejores instrumentos de intervención que den cuenta de estas nuevas interpelaciones. Quizás, la construcción de nuevas formas de escuchar que interpreten la polisemia de nuestras sociedades.

1. La Escucha

La palabra *escuchar* proviene del latín *auscultare*, que significa prestar atención a lo que se oye. Pero, oír, también es una acción fisiológica. Ésta puede ser entendida como una forma sonora que se relaciona con el contexto en que se oye, a través de una señal que indica algo que más tarde va a ser decodificado, como un ruido o una voz lejana. En las instituciones, lo que se oye también está atravesado por significados que formarían el telón de fondo del escenario en el que la acción de escuchar se lleva adelante. Escuchamos en contexto.

Los sonidos de la institución le confieren una suerte de “musicalidad” que le otorga características singulares, le dan sentido y organización al relato, incluso -muchas veces- una acentuación diferenciada.

De ahí que la contextualización de lo que se oye es el inicio de la construcción de la acción de escuchar. La palabra, la mirada y la escucha son instrumentos clave en las diferentes metodologías de intervención social, forman parte de un mismo proceso y sólo podrían ser diferenciadas para un análisis individualizado de cada una de ellas. Así, un oído atento, un habla adecuada y el reconocimiento y manejo de silencios oportunos, son parte de la construcción de la escucha como un proceso relacional cargado de sentido.

A su vez, las características de los relatos y las condiciones en las cuales los recibimos, se relacionan con un contexto definido, un escenario y un territorio donde este proceso se manifiesta y se construye en forma permanente.

Escuchamos en contextos y escenarios que tienen sus propias tonalidades, sonidos y silencios. Éstos constituyen el telón de fondo de ese acto. Pueden ser hostiles o acogedores, facilitando u obstruyendo la interacción de quienes hablan. La escucha implica entendimiento, selección de la información que surge de la palabra del Otro, intento de captar su lógica discursiva, determinación de los detalles importantes del relato, reflexión sobre el contenido de éste y análisis del sentido de lo dicho.

También es posible entender la escucha como una acción que se ubica dentro de un proceso histórico y social, es decir, una forma de hacer signada por un conjunto de hechos relacionados entre sí que transcurren a través del tiempo. De este modo, las palabras, los gestos, las significaciones, se van construyendo en diferentes circunstancias contextuales y pueden decir diferentes cosas.

Las palabras, en el espacio del diálogo, se entrelazan con el escenario de intervención, el contexto y el territorio. Escuchar, en términos de intervención, implica acceder a un proceso de comprensión y explicación que intenta organizar los sentidos, pautas, códigos, implicancias y perspectivas de quien está hablando. Como así también una búsqueda de elucidación y revisión crítica que conforma las circunstancias, valores y perspectivas del que está escuchando.

La posibilidad de visibilizar y reflexionar sobre el poder de la escucha, el silencio y las palabras en todo proceso de intervención, puede proveer de más instrumentos para comprender, explicar y hacer, entendiendo a ese Otro como sujeto de derechos y transformación social, recuperando la noción de relato como constructor de sentido.

Así, la escucha tiene la posibilidad de salir de los lugares establecidos, adentrándose en otros donde la interacción no implica sometimiento. La capacidad de escuchar tal vez vaya más allá de los agentes institucionales y su actitud activa o pasiva. Se entrelaza con la historia de las instituciones, las marcas subjetivas de éstas en los diferentes actores y las políticas que fueron llevadas adelante en territorios definidos y diferentes climas de época.

En otras palabras, desde la intervención social, el "lugar" de la institución es el escenario donde la capacidad de escuchar se expresa. Es posible reconocer diferentes formas de inscripción en los escenarios institucionales como facilitadoras u obturadoras del proceso de escuchar. De ahí que, también es la institución la que escucha o la que facilita esta acción.

Por otro lado, ésta también puede entenderse desde la construcción de un espacio intersubjetivo, íntimo, en el que la interpretación, codificación y comprensión de aquello que acontece puede requerir de determinadas capacidades y habilidades de quien ocupa el lugar de receptor, esto es, poniendo de relieve la singularidad del sujeto en relación a sus circunstancias, desde una perspectiva situada culturalmente.

También la escucha implica el devenir de una voz que, a través de la palabra, articula cuerpo, discurso y contexto. De ahí que escuchar implique también decodificar.

En definitiva, escuchar puede significar ir más allá de la interacción entre preguntas, respuestas y demandas esperadas. De ese modo es posible quitarle centralidad al acto <<fisiológico>> de oír, atravesándolo por la cultura, el contexto, el territorio, la historia. De allí que es dificultoso pensar en las posibilidades de diálogo intergeneracional sin desarrollo de la capacidad de escucha, de poner en palabras la propia perspectiva de lo que acontece y lograr que esta pueda ser dialogada.

2. La Escucha Activa

La escucha es una necesidad y como tal se transforma en un derecho. Éste se vincula con la construcción y ratificación de la identidad y la pertenencia. Como tal, habilita la posibilidad de reflexionar, aleja temores y facilita la aceptación. Ser escuchado puede implicar la reafirmación o el inicio de procesos de reinscripción social en aquellos que fueron siendo dejados de lado en los complejos laberintos de la exclusión.

La escucha se entrelaza de manera relevante con la inclusión social. Quien no puede ser escuchado no es ratificado como un sujeto que pertenece al “todo” social. La ausencia de lugares, actividades, espacios, que faciliten la posibilidad de escuchar, sostiene la exclusión y la ratifica, generando otro tipo de identidades y pertenencias efímeras en soledad, donde la presencia del Otro es una imagen pasajera, casi espectral. Ser escuchado es un derecho que en tanto no es cumplido, separa, segrega, cosifica a ese Otro que reclama -muchas veces de forma diferente- esa condición.

La circulación de la palabra genera nuevos recorridos, construye caminos de entrada y salida, sostiene y se presenta como un elemento significativo en la construcción de lazos sociales. La ausencia de ésta es sinónimo de ausencias, soledades, aislamiento y fragmentación social. La ausencia de las palabras es tal vez una de las herramientas más eficaces de los terrorismos de Estado y de Mercado.

La denominada “escucha activa” implica un interesarse por ese Otro, estar disponible, aceptándolo como es, dando lugar a otras perspectivas o formas de comprensión y explicación.

Se vincula con la habilidad tener en cuenta algo más de lo que la persona está expresando directamente; intentando -de este modo- aproximarse a los procesos subjetivos que también se dicen, pero desde diferentes lenguajes, tonalidades de discurso y formas del habla.

3. La Escucha y la emergencia de un sujeto inesperado

Los contextos y escenarios cambiantes caracterizan a nuestras sociedades en las últimas décadas y marcan una serie de nuevos interrogantes hacia la intervención en lo social. Estos cambios pueden observarse a partir de diferentes esferas que abarcan desde lo socioeconómico hasta el sentido de la vida cotidiana en las diversas y heterogéneas tramas sociales actuales.

La crisis de los espacios de socialización, generada durante el auge del neoliberalismo aún se inscribe subjetivamente, de este modo, la familia, el barrio, la escuela, la universidad o el trabajo muestran el surgimiento de interpelaciones dirigidas especialmente a su sentido, a la posibilidad y necesidad de una reconfiguración de la cual se es testigo en forma aturdida y desorientada.

Pero esa crisis también da cuenta de un conflicto de los espacios cerrados como lugares de construcción de subjetividad, de transmisión de pautas, códigos, identidades y pertenencia.

Lugares donde los individuos se materializaban en imágenes esperadas y previstas por el todo social. Así el sujeto producido por la escuela era esperado por la fábrica o la universidad.

El vínculo y el lazo social como elementos constitutivos de solidaridades se fueron diluyendo en la medida que avanzaba la competencia en forma desesperada, muchas veces como necesidad o mandato ligado a la sobrevivencia.

La crisis de incertidumbre que atraviesan nuestras sociedades acompaña esa distribución de nuevos contextos, donde lo que sobresale es una gran diversidad de cuestiones que van construyendo un sentido diferente a las palabras y construcciones discursivas ligadas a las nociones de educación, familia, trabajo, futuro, sociedad, donde el común denominador en esos nuevos discursos muestra la emergencia del mercado como un nuevo ordenador de la sociedad.

Las sociedades de control reemplazan a las sociedades disciplinadas. En otras palabras, las nuevas cimentaciones de lo social, ligadas a la lógica del costo beneficio, generan una sociedad signada por las relaciones violentas donde el otro deja de ser un constructor de identidad y

confianza para transformarse en un objeto que puede ser un impedimento para el desarrollo personal o un competidor (enemigo), en la lógica de la sobrevivencia. Sociedades donde la desigualdad marca no sólo nuevos territorios sino especialmente nuevas formas de terror al fracaso, a la frustración, al infortunio, convertidos en formas metafóricas y reales de la “caída” en los oscuros espacios de la exclusión; en un temor al encuentro con un vacío donde el rechazo se expresa desde la mirada hasta el recorte de la libertad. La desigualdad social se transformó en un nuevo elemento de control que no requiere en muchos casos de instituciones especializadas sino que se ejerce desde el cuidado de “uno mismo”, de la propia disciplina del yo. La desigualdad social disciplina a la sociedad.

El control, si antes se expresaba en los cuerpos y se dirigía a ellos, hoy se inicia desde allí, desde esa necesidad de articular, adaptar los cuerpos a las expectativas y posibilidades sociales de la inserción y el mantenimiento de éstas a cualquier precio. El orden de los cuerpos implicó el estallido de la sociedad.

Se trata de pertenecer a lugares, espacios sociales, en los que nunca quedan claras las reglas del juego que marcan la forma de llegar y mantener esa pertenencia. Los cuerpos dejan de ser aquello que el mandato cartesiano declamaba: recipientes del ser, para ser ellos mismos. Se es el cuerpo en sociedades donde sólo la imagen y la estética marcan las zonas de la certeza.

En este contexto, la emergencia de derechos subjetivos hace que los deberes para uno mismo se transformen en derechos individuales, atravesados por el narcisismo, el hedonismo, la búsqueda de placer, muchas veces como una forma de detener el padecimiento.

Así también, los deberes se transformaron en elección personal, donde en un contexto de fragmentación social y pérdida de noción de pertenencia a un todo, el deber queda ligado a la esfera de lo individual y poco se relaciona con el sostenimiento de la sociedad. La obligación moral cambia a la gestión integral, en la que los cuerpos son sometidos a una evaluación continua desde la lógica del mercado. Ante la pérdida de la certeza en el Estado como gran ordenador y generador de sentidos para la vida social, las instituciones y la vida social se desarticulan se tornan impredecibles, pierden su mandato solidario. El sujeto queda en soledad, aislado, atravesado por el desencanto y el rechazo.

De este modo, el individuo pertenece a sí mismo. En contradicción con la obligación de mantener la vida, tiene derecho subjetivo a no sufrir, dejando de lado los mandatos superiores del todo social; *“Nuestras sociedades han liquidado todos los valores sacrificiales, sean éstos ordenados por la otra vida o por finalidades profanas, la cultura cotidiana ya no está irrigada por los imperativos hiperbólicos del deber sino por el bienestar y la dinámica de los derechos subjetivos; hemos dejado de reconocer la necesidad de unirnos a algo que no sea nosotros mismos -1-”*

Es en este contexto y en la singularidad de cada situación de intervención, el sujeto que emerge no es el esperado por los viejos mandatos institucionales. Es otro, que muchas veces recibe la mirada asombrada e interpelante de la institución que lo ratifica en el lugar de un objeto no anhelado. Irrumpe en este contexto ese sujeto inesperado, constituido en el padecimiento de no pertenencia a un todo social, dentro de una sociedad fragmentada que transforma sus derechos subjetivos en una manera de opresión que se expresa en biografías donde sobresalen los derechos vulnerados. En esa aparición, las prácticas son interpeladas, como así también los mandatos de las instituciones.

Ese sujeto, que irrumpe en la actualidad generando nuevas demandas, genera una suerte de perplejidad y desconcierto. Ante esa aparición, la tendencia es el rechazo, construyendo prácticas de exilio que muchas veces culminan con mayor deterioro y el ingreso a un sistema de captura institucional que, desde la negación de ese otro y la ausencia de sociedad, cambia de forma y comienza a expresar rasgos que pueden ser reconocidos, especialmente desde el estigma y el prejuicio.

Allí deja de ser un sujeto inesperado para transformarse en una expresión de aquello que puede poner “en riesgo” a la sociedad. La mirada institucional, en ese momento, reconoce a ese otro como alguien que debe ser internado, olvidando su condición histórica social y espe-

cialmente que fue construido a través de relatos y trayectorias fallidas dentro de diferentes formas de institucionalidad.

Emerge allí donde la complejidad del sufrimiento marcan las dificultades de los abordajes uniformes y preestablecidos, en expresiones transversales de la cuestión social que superan muchas veces los mandatos de las profesiones y las instituciones.

Así, el sujeto es sólo individuo precario, temporal, donde se obtura su posibilidad de ser en su relación con otros. Una sociedad en la que la recuperación del pasado desde lo trágico -pero también desde lo beneficioso- está volviendo, tal vez comenzando a construir nuevas formas de la verdad por fuera de los discursos únicos.

Toda circulación por esas circunstancias implica la necesidad de nuevas modalidades de intervención que atraviesan la palabra, la mirada y la escucha.

4. La Escucha y las Problemáticas Sociales Complejas

El neoliberalismo construyó un mundo donde el habla, desde la saturación de la palabra, quedó paradójicamente silenciada. La escucha en ese mundo se tornó confusa y casi imposible.

La pérdida de significado de las palabras a partir del vacío de sentido en los discursos, construyó nuevas formas de silencio, de ausencia, especialmente de aquellos que fueron ocupando el lugar de la exclusión. Así, el encuentro, la construcción de lazos sociales y la pertenencia se tornaron furtivos y dificultosos, atravesados por la incertidumbre y la lógica de mercado, mientras que el desencanto construyó nuevas formas de la vida cotidiana. La ausencia de lazo social, su fragmentación o enfriamiento, obturaron la palabra y el sentido.

El llamado fin de la Historia, de las ideologías y la política, marcó al diálogo como impensado. De ahí que la escucha quedó olvidada o remitida a una serie de pautas marcadas desde programas y proyectos donde las preguntas y las respuestas sólo entraban dentro de infinitos casilleros.

Tal vez muchas de las Problemáticas Sociales actuales se vinculen con esas ausencias y presencias. Desde hace más de diez años, en nuestro país estamos viviendo intensas políticas de inclusión social que lentamente van haciendo retornar el lenguaje, la palabra y la escucha, dentro de un contexto en el que los cambios subjetivos que produjo el neoliberalismo aún muestran tendencias hacia el silencio y la negación del Otro.

La escucha es posible sólo cuando quienes constituyen la sociedad sienten su pertenencia a un todo integrado desde la historia, la cultura, el territorio y los afectos. Implica estar en donde la demanda se presenta o puede ser esbozada desde diferentes formas de pedido de ayuda en terrenos de padecimiento, soledad y desencanto.

Es posible interpelar a los problemas actuales como el CPS, entre otros, en la medida que la Política escuche, la Institución escuche y desde la intervención social sepamos escuchar. Estas cuestiones, de alguna manera implican la necesidad de generar estrategias de recuperación, en este caso de la palabra, la mirada y la característica multidimensional del lenguaje; desde las prácticas hasta las políticas.

Notas

-1- Lipovetsky, Gilles. (1998). El crepúsculo del deber: La ética indolora de los nuevos tiempos democráticos. Barcelona: Anagrama.

Bibliografía sugerida y de referencia

Barthes, Roland. Lo Obvio y lo Obtuso. Editorial Paidós. 1986

Carballeda, Alfredo. La intervención en lo social como proceso. Editorial Espacio Buenos Aires, 2012

_____ Escuchar las prácticas. Espacio Editorial. Bs Aires 2008