

Año 3
Número 3
verano 2016

Revista de Políticas Sociales

La escucha como proceso

Una perspectiva desde la intervención social

Alfredo J. M. Carballada

Docente de la
Licenciatura
en Trabajo Social
UNM

alfredocarballada@gmail.com

“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).

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 que puede ser entendida como una forma sonora que se relaciona con el contexto en el que se oye, en definitiva, 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 forman el telón de fondo del escenario donde 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 da sentido y organización al relato, e 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 o el 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, que constituyen el ya mencionado telón de fondo de ese acto. Esos contextos 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. Pero 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 o 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, las pautas, los códigos, las implicancias y las perspectivas de quien está hablando. Como así también una búsqueda de elucidación y revisión crítica que conforma las circunstancias, valores y perspectivas de quien está escuchando.

La posibilidad de hacer visible y reflexionar sobre el poder de la escucha, el silencio y las palabras en todo proceso de intervención puede proveer más instrumentos para comprender, explicar y hacer, entendiendo a ese *otro* como sujeto de derechos y de transformación social, y 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, con las marcas subjetivas de éstas en los diferentes actores y con las políticas que fueron llevadas adelante en territorios definidos y en 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, esta también puede entenderse desde la construcción de un espacio intersubjetivo, íntimo, donde la interpretación, codificación y comprensión de aquello que acontece puede requerir de determinadas capacidades y habilidades de quien ocupa el lugar de receptor. Es decir, poniendo de relieve la singularidad del sujeto con 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 y la historia. Por eso 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.

La escucha activa

La escucha es una necesidad y como tal se transforma en un derecho que se vincula con la construcción y la 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 sujeto que pertenece al “todo” social. La ausencia de lugares, actividades o 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 cuando 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, funda caminos de entrada y salida, sostiene y se presenta como un elemento significativo en la construcción de lazos sociales. Su ausencia es sinónimo de soledades, aislamiento y fragmentación social. La falta de 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 de tener en cuenta algo más que lo que la persona está expresando directamente, intentando de ese modo aproximarse a los procesos subjetivos que también se dicen, pero desde diferentes lenguajes, tonalidades de discurso y formas del habla.

La escucha y las problemáticas sociales complejas

El neoliberalismo construyó un mundo donde el habla quedó paradójicamente silenciada desde la saturación de la palabra. 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 o 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 difíciles, atravesados por la incertidumbre y la lógica de mercado. Mientras, el desencanto construyó nuevas formas de 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 de 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 esas 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 donde 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 –tales como el consumo problemático de sustancias, entre otros– en la medida en que la política escuche, en que la institución escuche, y en que 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, de la mirada y de la característica multidimensional del lenguaje. Desde las prácticas hasta las políticas.

Disparadores para el debate

- Describir elementos que observa en su práctica cotidiana que obturen la circulación de la palabra.
- Cómo caracterizaría la demanda de los estudiantes con relación al consumo problemático de sustancias en términos de espacio de escucha para éstas.
- Qué lugar le da la institución a la escucha de los estudiantes, docentes y personal administrativo con relación al consumo problemático de sustancias.

Bibliografía

Barthes, Roland (1986): *Lo Obvio y lo Obtuso*. Barcelona, Paidós.

Carballeda, Alfredo (2012): *La intervención en lo social como proceso*. Buenos Aires, Espacio.

Carballeda, Alfredo (2008): *Escuchar las prácticas*. Buenos Aires, Espacio.