

LA (REHABILITACION)¹ COMO CONVERSACION

*MARIO MUÑOZ MENDEZ**

"Saber consiste en referir el
lenguaje al lenguaje"

Michel Foucault

"En tanto somos, en cuanto
Dialogamos"

Martin Buber

La presentación que sigue se basa en la premisa de que rehabilitar es, básica y esencialmente, conversar. Posiblemente, cuando pensamos en rehabilitación respecto de nuestros sujetos de atención nos vienen a la cabeza instituciones, talleres, complejas metodologías a veces excluyentes unas de otras. Sin embargo, la posición que aquí presentamos es bastante más elemental: para rehabilitar hay que conversar, independiente de lo que paralela o posteriormente hagamos con los "beneficiarios" o sujetos atendidos. Más allá, o más acá, de los artilugios que pensamos y fantaseamos como estrategias o mecanismos de rehabilitación siempre está la conversación entre el rehabilitador y el "rehabilitando", como el agua entre los peces, como el aire entre los pájaros.

Alguien dijo alguna vez: "nunca sucede que no suceda nada". Trasladando esta afirmación a las esferas de nuestro quehacer, deberíamos decir: "nunca sucede que, dentro de los contextos de encuentro entre rehabilitador y beneficiarios, no conversemos y -aunque no lo hagamos- ello también es significativo". La conversación es como la música: se compone de melodías y armonías tanto como de silencios.

La acepción que damos aquí a la palabra conversación es a la vez trivial y trascendente: es la conversación nuestra de cada día, la inocente o intencionada conversación a través de la cual generamos realidades con otros, legitimándolas, objetivándolas, mistificándolas y, a la vez, desmistificándolas. Es por la conversación que reconocemos a un otro -"beneficiario" en este caso-

¹ He puesto la palabra rehabilitación entre paréntesis, dado que ella es -a pesar de los distintos conceptos alternativos en uso- medianamente consensual, lo que nos permite más o menos saber de qué estamos hablando. Sin embargo, el uso de palabras con significantes y significados que tienden a sustituirla, corregirla o precisarla nos impone el considerar dicha palabra en forma provisoria. Reeducción, resocialización, habilitación, etc., son también a nuestro parecer conceptos insuficientes. De este modo, entonces, opto por la palabra rehabilitación entre paréntesis por ser la que, en la pragmática de nuestras conversaciones técnicas, resulta ser todavía la más consensual. Cualquier alcance con la (objetividad) de H. Maturana no es simple casualidad.

* Antropólogo, Director del Programa de Libertad Asistida de Fundación DEM.

como un interlocutor legítimo, y es también la conversación el medio por el cual podemos menoscabar u ocultar al otro.

Me ha parecido importante en esta ocasión "conversar acerca de la conversación" con ustedes por dos razones principales:

a) porque me asiste la creencia de que rehabilitar es conversar y ello no resulta un hecho inocente o irrelevante para los resultados finales de un proceso de rehabilitación (proceso de conversaciones), y

b) porque atender a nuestras conversaciones, y a las coordinaciones para la acción que a través de ellas generamos, es un cambio que requiere poco gasto de recursos, es un mínimo cambio en nuestra manera de mirar al otro, y de mirarnos en la relación con el otro, que puede resultar muy económico, al menos en términos comparativos.

En consecuencia, creo que las preguntas que cabe plantearse durante un proceso de rehabilitación son las siguientes:

- 1.- Para qué conversar?
- 2.- Cuándo conversar?
- 3.- Cómo conversar?
- 4.- Con quién o quienes conversar?
- 5.- Dónde conversar?
- 6.- Acerca de qué tópicos conversar?
- 7.- De qué no conversar?
- 8.- Cuándo dejar de conversar?

1.- ¿Para qué conversar?

Lo hacemos para co-definir con el otro(a)(s), en una relación dialógica, los objetivos a alcanzar. A través de la definición de estos objetivos vamos co-construyendo, re-historiando las explicaciones de la realidad de nuestro interlocutor. Con frecuencia, los "problemas" suelen estar en las explicaciones que de ellos hacemos, y en las explicaciones está el lenguaje. Retomando las palabras, entonces, podremos ir generando nuevas narrativas, nuevos acuerdos, nuevos consensos, en definitiva, nuevas explicaciones. Esta nueva realidad co-construida podrá alcanzar las historias personales, las historias familiares e, incluso, las historias sociales².

También lo hacemos para desmistificarnos como salvadores y para lograr el desarrollo del sentido de "competencia del sí mismo". Esta será una relación directamente proporcional: mientras más actuemos como "salvadores" generaremos mayor sentido de incompetencia en el sujeto-objeto de salvación. Inversamente, si reconocemos las competencias (capacidades y potencialidades) de nuestro interlocutor, actuamos como facilitadores de un proceso que, necesariamente, nos sitúa a su lado y que no nos obliga a salvar o a modelar al otro a nuestra imagen y semejanza.

² En este sentido, las historias sociales siempre remiten al orden mitológico. El mito y sus variaciones tipológicas son la explicación narrativa cultural de un grupo determinado, que ordena, clasifica, otorga causalidad y sentido a la acción cultural; esto es, al rito, en tanto éste se constituye en la actualización cotidiana del mito o la narrativa originaria socialmente legitimada.

¿Por qué un joven participa en un grupo de esquina, muchas veces asociado a pares con conductas explícitamente trasgresoras? Sostenemos la tesis de que prioritariamente lo hace porque allí es donde se siente competente, en contraste con otros espacios sociales donde se le niega la participación y el reconocimiento. Se siente competente en los códigos de comunicación e identidad, capaz de "versar" con sus iguales (con-versar) en un mundo de significados compartidos.

En definitiva, conversar será generar campos de significados que harán posible la interacción conjunta. La interlocución o reflexión crítica con nuestros "beneficiarios" será el vehículo hacia el conocimiento del otro y la modificación de sus explicaciones y conductas. H. Maturana plantea, en relación a todo lo anterior que, "...uno, en tanto sujeto estructuralmente determinado (...) no puede diferenciar sus ilusiones de sus percepciones salvo si las comparte mediante el lenguaje, en una confrontación dialogante con otros (...). Entonces, mis ilusiones y mis percepciones son ciertas en la medida en que son aceptadas como tales por un grupo significativo en el conjunto de una dinámica social consensual". Simultáneamente, y complementando lo anterior, J. Barudy sostiene que "...toda definición de la realidad es la manera particular que cada persona tiene de diferenciar y explicar los fenómenos que la afectan, y ello en el marco de sus referencias sociales y culturales, entonces debemos aceptar la idea de que existen tantas definiciones de la realidad, al igual que problemas y soluciones, como personas". En este proceso dialéctico -individual y colectivo- nos inscribiremos como agentes de cambio ("rehabilitadores"), conversando para elaborar nuevas definiciones, para contrastar ilusiones de percepciones, para sondear distintas maneras de resolver los problemas, para ir generando consensos a partir de la diversidad.

2.- ¿Cuándo conversar?

Con frecuencia pensamos que el proceso de rehabilitación ha comenzado cuando el sujeto llega a nosotros (profesionales, instituciones). Sostenemos, sin embargo, que el proceso se ha iniciado antes de ese momento: cuando el joven ha tomado su primer contacto con el aparato policial-judicial-asistencial, se ha mantenido "conversaciones" que posteriormente no serán irrelevantes. En este sentido, planteamos que debemos hacernos cargo de ese proceso, aún siendo anterior a nosotros en el mundo del sujeto-beneficiario. El interrogatorio policial, la declaración extra-judicial "libre y espontánea", las preguntas y respuestas ante el tramitador judicial, ante la asistente social y/o psicólogo, etc. marcan un estilo de relación, circunscriben los vocabularios, modificando el verbo y los sustantivos. La subjetividad del otro -nuestro buen beneficiario- nos será negada si no nos situamos en el momento en que aparecemos en la vida de él. Si el periplo ha sido largo, probablemente nos será difícil la conversación. Pero nos será aún más difícil si no nos hacemos cargo de ello, aunque la responsabilidad final no recaiga en nosotros.

Aunque el cuándo se inicia la conversación no lo decidamos nosotros (profesionales, instituciones), ya que por lo general habrá una derivación judicial o institucional, algo podremos hacer. Se ha comprobado que mientras menos "conversados" lleguen los casos (sujetos, familias) más productivas serán nuestras conversaciones y, a la inversa, mientras más manos o bocas institucionales esten en la historia de cada caso, más dificultades encontraremos, por el imperativo incumplido de la consistencia en las narrativas.

Lo ideal sería, entonces, conversar siempre antes, una vez iniciado el periplo institucional que suele "beneficiar" a nuestros sujetos atendidos. Pero como ello suele no ocurrir así, sino más bien al revés, debiéramos tener, al menos, cautela respecto de nuestros diagnósticos, por dos razones: a) no podemos comenzar a diagnosticar ingenuamente un caso que ha estado siendo atendido por otras

instituciones -quizá demasiadas- antes que nosotros y, b) porque diagnosticar no es inocente : siempre intervenimos, afectamos la realidad del otro, no sólo porque al hablar generamos nuevas realidades sino, además, por la contextualidad donde se sitúa el acto de habla. Las instituciones en el marco del cual realizamos nuestras conversaciones definen las reglas, procedimientos y uso de los enunciados verbales. Hablar, preguntar, afirmar, opinar, no será inocente. El poder de las palabras no radica solamente en la fuerza de su enunciación, sino también en las condiciones sociales del uso del discurso (S. Martinic, 1992). La asimetría de poder entre dos hablantes pone en cuestión la autenticidad de las palabras y, por lo tanto, de las emociones y pensamientos transados entre ambos a través del habla.

3.- ¿ Cómo conversar ?

En una relación de poder no simétrica, no horizontal, actuamos como terapeutas, como rehabilitadores, como salvadores del otro. Sostenemos que la postura apropiada es la de "facilitador", para que el otro (persona, familia) movilice y active sus propios recursos personales y/o culturales. Sin desconocer la imposibilidad de una relación perfectamente igualitaria, parece ser factible el actuar facilitando un proceso de (rehabilitación) explicitando el contexto de este proceso (social, institucional) con fin a promover las potencialidades del otro en la resolución de sus problemas.

Al explicitar la relación dentro de un particular contexto, se puede otorgar importancia al vínculo "facilitador-sujeto de atención", en tanto suele constituirse en un vehículo del cambio esperado³.

J. Barudy plantea : "...el camino (...) con una familia es, ante todo, un encuentro convivencial que empieza por la aceptación de las definiciones aportadas por cada miembro -y/o conjunto de la familia- del o de los problemas y alternativas de solución. El proceso continúa con un intercambio de nuestras lecturas y modelos de solución (...). Todo ello con el fin de obtener una nueva construcción de la realidad que permita a la familia practicar lecturas nuevas de su situación y de sus problemas junto a comportamientos alternativos en las soluciones". Esta conversación llevada a cabo en un tiempo presente se complementa con las estrategias de enfrentamiento a problemas ensayados en el pasado, con las soluciones intentadas y que, en su momento, contribuyeron a aliviar el problema o dificultades, o a re-definirlo en el presente. Recoger las soluciones intentadas -parcialmente exitosas o no- nos revela las atribuciones de los problemas, las explicaciones de éstos y, virtualmente, nos circunscribe un ámbito de soluciones posibles. No recoger las soluciones intentadas, inversamente, nos sitúa en una posición de expertos que desconocen los recursos del otro, que lo debilitan como persona o grupo ante sí mismo. (corolario : "estábamos equivocados").

Promover, a través del conversar, cambios demasiado rápidos en la organización familiar, o en el enfrentamiento vital del sujeto respecto de su contexto de vida será muchas veces extremadamente amenazante. No es infrecuente que los cambios demasiados drásticos resulten contraproducentes, por alguna ley vinculada al equilibrio interno de los sistemas y a la inercia de los mismos. Las metas u objetivos mínimos suelen ser mucho más realistas y productivos. Sumados uno a uno, dentro de un proceso de cambios, permitirán la adecuación progresiva del sistema familiar o individuo a una nueva situación vital. Las grandes metas u objetivos, con frecuencia, sólo traducen nuestra propia angustia frente a las necesidades de cambio que definimos como observadores. Como sea, desde nuestro

³ Con frecuencia hemos observado el proceso de costosos programas o talleres de capacitación laboral, los cuales suelen terminar con la deserción de los "beneficiarios". Atribuimos lo anterior a que es insuficiente la instrucción de materias y/o conocimientos orientados hacia el desarrollo de destrezas, en tanto no se genere un vínculo significativo con el monitor, el que, a su vez, lo legitime como hablante significativo ante sus discípulos-oyentes.

punto de vista de "rehabilitadores-observadores", siempre nos será útil el plantearnos una hipótesis de trabajo, una presunción heurística, que oriente nuestras conversaciones en el marco del proceso de rehabilitación emprendido. Esto en la lógica de que cualquier orden es superior al caos de nuestras percepciones, juicios e ilusiones. Una hipótesis heurística nos otorga "derecho a proseguir"; en la confrontación dialógica con el otro se podrá re-ajustar o confirmar y su valor estará en la búsqueda que permite consensuar el dominio de los significados a compartir.

4.- ¿ Con quién o quiénes conversar ?

Pensamos que, además del sujeto con que se sostendrán necesariamente las conversaciones (joven asignado a un Programa, p. e.), es relevante conversar con los que él considera sus "otros significativos". Esto nos conduce a ver al sujeto o joven en relación con otros, como parte de una red social donde se halla más o menos incluido. Es en esta red primaria (fundada en relaciones primarias o "cara a cara") donde la persona encuentra identidad, sentido de pertenencia, consideración positiva y valoración del sí mismo. De acuerdo a esto, sostenemos que la comunidad más terapéutica es la comunidad natural de pertenencia del sujeto. Prescindiendo de criterios externos y espaciales de "lo comunitario", debiéramos decir que la comunidad efectiva de una persona cualquiera es su comunidad afectiva más inmediata (Cfr. Lomnitz, 1988).

Visualizar al joven o sujeto dentro de una red de relaciones nos obliga a considerarla como parte de las soluciones, independientemente de que pueda ser elemento de explicación de los problemas. A partir de nuestra experiencia de trabajo, hemos visto que gran parte de las dificultades se superan cuando la persona logra activar su red primaria de relaciones -familias, vecinos, amigos- en la búsqueda de soluciones. Vernos como facilitadores, en una función de interfase, como la parte del nexo que permite articular esta red primaria, ayudará a la persona a "tejer" la solución de sus problemas a partir de sus vínculos primarios naturales. Ello hará posible que los cambios se mantengan con mayor estabilidad en el tiempo. Las redes sociales, en tanto redes legitimadas de conversaciones que permiten el intercambio de bienes, servicios e información, nos involucran, en cuanto interlocutores conectados a la situación vital del sujeto. Al reconocer la importancia de ello re-valoramos el papel que podremos jugar como actores del habla de dichas redes conversacionales.

5.- ¿Dónde conversar?

Consecuente con lo planteado antes, creemos que las conversaciones deben situarse, las más de las veces y en lo posible, en los espacios naturales de la gente. Los espacios artificiales (quizá institucionales) no favorecen soluciones naturales, las que tienden a ser más permanentes. La intervención psico-social al nivel local nos hará posible la activación y/o constitución de redes, sea primarias o secundarias.

En el caso de las primeras, partiremos del sujeto (redes egocéntricas) para ir diagramando con él su propia red de relaciones primarias. En gran medida, nuestra intervención estará orientada a facilitar el "efecto red", el que se produce en el momento que una persona vincula mentalmente a otra persona consigo misma, considerándola como parte de su red de relaciones sociales. Al conversar con otro (joven, madre, etc.) siempre podremos realizar este ejercicio, evaluando en la conversación "con quién se cuenta" o "con quién se podría llegar a contar". La persona buscará en su set de relaciones reales o potenciales, según criterios de cercanía física, social y cultural. El efecto red opera cuando el

sujeto apela a otro(s) en la búsqueda de soluciones y recursos, ya sea por un contacto directo o intermediado por otros (red exocéntrica).

Respecto de las redes secundarias o institucionales también será mucho más provechoso circunscribir las acciones al plano local. No se puede pretender, desde el punto de vista de una institución particular, ni resolver el fenómeno social de la llamada delincuencia juvenil (nivel macro) ni ofrecer las soluciones totales en el plano local (nivel micro). No obstante, en este último nivel será siempre más factible la coordinación, la conversación interinstitucional, donde cada cual se complementa con las otras instituciones desde su propia especificidad. A nuestro parecer, teniendo la intención y la voluntad hacia el trabajo asociado, complementario y coordinado podremos avanzar en el dar respuesta más eficaz y adecuada a las necesidades de la gente.

Una institución por sí misma es insuficiente; varias instituciones coordinadas en redes locales obtendrían mejores resultados y contribuirían a procesos locales de desarrollo. Esta coordinación o redes conversacionales en acción tendrán un doble propósito: a) conocer con mayor profundidad las dinámicas locales y significados desde la gente y b) influir en el espacio local, favoreciendo cambios que se articulan con una causalidad inclusiva de lo local en los sistemas mayores (macro-sociales, políticos, culturales, etc.).

"Ahondando en el instante conoceremos la eternidad" dijo E. Sábato. Parafraseando esta afirmación, podríamos decir: ahondando en lo local, conoceremos los grandes problemas -y quizás soluciones- a nivel nacional o global. Otro autor sugirió, complementariamente, la importancia de "pensar globalmente y actuar localmente" (R. Dubos). El doble propósito de conocer e influir, incluso más allá de lo local, se verá facilitado en el conversar institucional dentro de espacios circunscritos, desde el punto de vista geográfico, desde el punto de vista de los significados de sentido y pertenencia de los habitantes, desde el punto de vista de las atribuciones y explicaciones de la gente.

En síntesis, el conversar en los espacios locales nos permite ver y activar redes sociales, nos permite ayudar a convertir en sistema las redes potenciales de la gente, para que ellas contribuya y asuman la solución de sus propios problemas. Un ejemplo reciente: ¿por qué se controló el cólera en nuestro país? En definitiva, porque las señoras lavaron cuidadosa y prolijamente las lechugas. De nada habrían servido las políticas macro-sociales en salud si no se hubiera producido esta última y breve, pero definitiva, acción de lavar las verduras en las cocinas de la gente.

6.- ¿Acerca de qué tópicos?

Los temas que a través de la conversación traemos al presente no son triviales. Un acto de habla que se funda en una relación de ayuda supone una cierta asimetría, en varios aspectos. Suscribimos la idea de que "la autenticidad sólo es posible en relaciones igualitarias de poder" (E. Leach), lo que influye también en los temas o tópicos que es esperable tratar. No obstante, al explicitar las diferencias con nuestro interlocutor se facilita, en algún grado, la autenticidad ("condiciones de satisfacción", Austin y Searle) y pueden elicitar los temas o tópicos del habla desde el otro. Inversamente, el tematizar la conversación desde nosotros puede generar en el interlocutor una actitud de pseudo-complementariedad o de pertinaz silencio. En el primer caso operamos en la ilusión de las soluciones, en tanto en el segundo será muy probable caer en la ansiedad por entender y resolver los problemas del otro, con lo cual sólo revelamos que "el problema" es nada más que nuestro.

Según del lado que se mire, surgirán palabras como refractariedad, deserción, dificultades de contacto, déficits de habilidades verbales. O quizá, "llevar el amén", "hacer conducta", no "irse de lengua", etc. Sin duda, la cesión de la propia subjetividad a través de las palabras es un proceso que requiere de tiempo y de un contexto relacional de confianza y aceptación⁴.

Puestos en el marco de un contexto obligado (medida judicial por ejemplo) en el cual las condiciones de sinceridad y autenticidad parecen verse afectadas, será necesaria la explicitación de las consecuencias lógicas de las acciones tipificadas o entendidas como "trasgresoras". Ello obliga a revisar los grados o niveles de adscripción a los consensos que operan en el legitimar (o sancionar) dichas acciones. No habrá otra forma de superar este "impasse conversacional" salvo que esto se convierta también en un tópico del habla (Cfr. Milán, A.M., 1994).

Nos parece de interés en este punto la idea de conversar de las soluciones -posibles o intentadas- en vez de mantener la conversación anclada en el o los problemas percibidos. Como se ha dicho (Martinic, Ibidem), las palabras y los enunciados tienen un efecto performativo; esto es, no sólo describen realidades sino que también -en el acto de enunciación- contribuyen a crearlas. Al conversar de soluciones, en consecuencia, contribuimos a que ellas aparezcan como realidades potenciales y que, eventualmente, se actualicen como tales. Inversamente, la conversación focalizada eternamente en los problemas no nos deja ver la otra cara de la medalla: las soluciones que vienen de los recursos positivos del otro.

El tránsito de los problemas a las soluciones está mediado por las palabras, por ello debemos cuidar el lenguaje (Cfr. Hudson O'Hanlon, 1993). Al hablar de los problemas se sugiere, por ejemplo, conjugar los verbos en tiempo pretérito, con lo cual se remite los problemas al pasado y se abre el presente y el futuro a las soluciones. Palabras como "todavía" ("no has deseado estudiar o trabajar", todavía), permiten mostrar un orden de cosas que sí es modificable; que aún no cambia, pero que es factible cambiar a través de la voluntad y las capacidades del sujeto. Es sabido que las cualidades mágicas de las palabras están entre nosotros desde el principio de los tiempos. Así, una palabra siempre es más que una palabra. Es una llave por la cual accedemos a la subjetividad de nuestro interlocutor y por la cual consolidamos una intersubjetividad posible. Lo nombrado se objetiviza, por la fuerza de su simple enunciación. De nosotros dependerá que los temas puestos en el tapete vayan abriendo futuro para el otro.

7.- ¿De qué no conversar?

Todos conocemos desde nuestros distintos oficios y profesiones de trabajadores sociales la innumerable variedad de hojas de registro, diagnóstico, etc. que debemos completar para "comenzar" a trabajar con un caso particular. Con frecuencia, el(la) bien intencionado(a) que elaboró dichas hojas o planillas se dió incluso el trabajo de estructurar y/o codificar las alternativas a llenar, para vaciar así certera y ajustadamente los datos. Asistimos así a la ilusión de que, una vez recabada la mayor información posible de las carencias podremos iniciar el proceso cuesta arriba de las soluciones. No solemos preguntarnos qué ideología (conjunto más o menos coherente de ideas valorativas en torno a

⁴ Aunque podríamos usar conceptos como empatía o similares, optamos por situar la distinción en el par opuesto "emic/etic". El punto de vista emic sugiere adherir a la puntuación o sistema de significados del hablante, por oposición al punto de vista etic que alude a los rasgos formales -externos- que precinden del significado. El punto de vista emic, por lo tanto, nos obliga a asumir la visión del otro atendiendo a nuestra propia manera de percibir, entender y significar. (Estos conceptos vienen de la lingüística, que establece la diferencia entre fonemic/fonetic).

algo o alguien) está implícita en las distinciones que -seriamente objetivadas- están pétreamente tipificadas en los registros.

El extenso inventario que se nos propone -debemos reconocerlo- tiene un claro sesgo hacia lo deficitario, lo carencial, lo patológico. Inmediatismo, alcoholismo, promiscuidad, déficits en habilidades verbales, abandono paterno, y así, ad infinitum. Desde mi formación básica de antropólogo, no puedo dejar de homologar a nuestros queridos beneficiarios con las descripciones realizadas por los primeros etnógrafos, aquellos que veían en los "salvajes" resabios persistentes de pretéritas etapas infantiles de la humanidad. Más aún, incluso desarrollos posteriores de ciertos antropólogos, hablan de la "cultura de la pobreza" como aquel conjunto de rasgos culturales que funcionan en la cabeza de las gentes, que se autoperpetúa y reproduce viciosamente para impedir a los pobres acceder al sano mundo de todos, de la modernidad, del deseable deber ser ciudadano. El Sr. Oscar Lewis, por ejemplo, propuso una larga lista de más de 60 rasgos culturales que desagregan y circunscriben esta cultura de la pobreza, la mayoría de los cuales acentúan lo nocivo o patológico.

Aunque actualmente enfoques o miradas como la recién señalada han sufrido cuestionamientos importantes ("cultura popular" vista como estrategia de sobrevivencia, con un "núcleo sano" -Gramsci e innumerables aspectos positivos) es innegable la enorme influencia que esta mirada ha tenido y sigue teniendo, desde la elaboración de políticas sociales hasta nuestro microscópico trabajo de terreno. Se habla de patologías sociales, aún en el mundo académico, para describir la cultura de los pobres y al sujeto popular. ¿Qué podemos esperar hacer en nuestro trabajo aplicado si tenemos tan sólidamente construido el pre-concepto de que estamos frente a una realidad patológica? Ante un beneficiario procedente de tal realidad patológica sólo caben pocas alternativas: corregir, educar, re-socializar. En definitiva, conjugar cualquier verbo que tácitamente contiene una desvalorización y/o descalificación del otro.

Todo el prolegómeno anterior tiene como propósito el plantearnos las "ideologías de tratamiento" con las cuales pensamos. La expresión primera y última de las ideologías está encapsulada en categorías verbales o lingüísticas. Lo que percibimos queda estatuido en la palabra, y es a través de ella que intentamos rehabilitar al otro. ¿Cómo hacerlo si disponemos de un vocabulario insuficiente, de un glosario terminológico estigmatizante que patologiza más que normaliza?

Quizá una primera respuesta surja de un cambio de nuestra intencionalidad comunicativa: hablemos menos de los problemas. Sin negarlos, conversemos de ellos lo estrictamente necesario y veamos la otra cara de la moneda, es decir, las soluciones. Simultáneamente, conversemos más de las soluciones intentadas o deseadas que de soluciones impuestas o artificiales.

8.- ¿Cuándo dejar de conversar?

En una relación de ayuda, de apoyo, de consejería u orientación no resulta infrecuente el que tienda a establecerse una dependencia. Esta dependencia, que a veces suele ser recíproca pero por distintas razones, tiene que ver con la calidad y naturaleza del vínculo establecido. A su vez, el vínculo ocurre en un espacio y tiempo determinado. Ya hemos hablado del espacio (en lo posible naturales); cabe ahora referirnos al tiempo.

Sostenemos que en los procesos de atención ("tratamientos"), tanto como en sus unidades mínimas (entrevistas/conversaciones/actos de habla) existe lo que podríamos llamar un punto de saturación. De tal modo, nuestra labor consistirá también en una adecuada administración del tiempo -adagio,

andante o allegro molto-. En una entrevista, por ejemplo, podremos ser más o menos lentos o veloces en trabajar contenidos u objetivos previamente definidos. Sin embargo, debemos estar atentos al momento en el cual ya no podrá trabajarse más contenidos por saturación en la receptividad de nuestro interlocutor, o por necesidad de clarificar nuestra propia intencionalidad conversacional. Aunque con frecuencia podemos optar por una conversación de "medio campo", por el relato, la crónica o cualquier otro recurso verbal a objeto de construir el vínculo (función conativa del lenguaje: poner en contacto), más tarde o más temprano nos veremos enfrentados al punto de saturación, tras el cual corremos el riesgo de la redundancia, la ineficacia o la ilusión de solución revestida de buena voluntad parlante.

Este punto de saturación también tiene su expresión en los procesos de atención particulares que llevamos a cabo. Creemos, con cierta convicción, que el momento óptimo para dejar de conversar es el de mayores logros con el sujeto de atención. Posiblemente sea éste el momento en que el sujeto ha actualizado con mayor intensidad sus propios recursos, lo que lo hace estar mejor dispuesto para la no dependencia (del vínculo o institucional). Podemos representar este momento gráficamente en una curva de Gauss, donde el momento de mayores logros es coincidente con el punto más alto de la curva. La mantención por más tiempo puede representarse en la caída de la curva a sus niveles iniciales. Con bastante frecuencia observamos que la función de los seguimientos, los pre-egresos, etcétera, pueden tener como consecuencia no deseada la reversión del proceso a fases de menor logro o autonomía. En este sentido, pensamos que el momento del egreso, por sí mismo, es un hito terapéutico, un rito de pasaje hacia el hacerse cargo de sí mismo. Inversamente, la mantención sostenida del caso, la clientela inveterada de tantas instituciones de "beneficencia", traduce una cronificación de los problemas. En esta última situación nos convertimos nosotros mismos en la solución de los problemas originales, bloqueando la posibilidad de que el otro despliegue el abanico de sus soluciones propias.

En fin, para ser consecuente con lo expresado en este último punto, debo decir que esto vale también para los textos, más allá de los con-textos. Por esta razón este documento concluye aquí, a fin de no saturar la paciencia de sus virtuales lectores.