

# Escuchar: La Política de la vida diaria

*John Forester (\*)*

**Resumen:**  
*El artículo presenta una conceptualización de la escucha como actividad central del planificador urbano en su actuación diaria. Se desarrolla la importancia de la escucha crítica en la creación de relaciones confiables, y en la capacidad de enfrentar las distorsiones comunicativas originadas por los sistemas de poder económico y político. Se argumenta que la dificultad para escuchar denota cerramiento ideológico. Finalmente se plantea la importancia de escuchar en términos de habilidad política.*

**Términos claves:** *Escucha, planificador urbano.*

**Abstract:**  
*This article is about listening as a central practice in urban planning every day life. It develops the importance of critical listening in the construction of meaning, in the struggle to face communicative distortions, and in the search for trusted relationships for political action.*

**Key Words:** *Listening, urban planning.*

---

(\*) Profesor del Dpto. de Planificación Urbana, Universidad de Cornell, EE.UU.

## INTRODUCCIÓN

En la práctica de la planificación, hechos y sentimientos, razón y emoción se encuentran muy a menudo estrechamente interrelacionadas. Ya se trate de cambios desagradables que un viejo residente de un sector deba enfrentar, o ya sea que un promotor inmobiliario enfrente una debacle financiera, rabia y miedo están siempre presentes. En esas situaciones, los planificadores tienen que lidiar tanto con las pasiones de la gente como con sus graves y serios anuncios. Pero ¿cómo es esto posible? Los planificadores no solamente deben ser capaces de oír palabras, ellos también deben cuidadosamente y críticamente escuchar a los otros. Esta escucha cuidadosa requiere sensibilidad, auto-posesión y juicio. Se trata de una importante parte de lo que significa poner atención: a otras personas y a asuntos cruciales. Este artículo se refiere al trabajo de escuchar, no solamente en la actividad de la planificación y administración, sino también en la vida diaria.

Nosotros tejemos la textura de la política social en nuestra vidas diarias, ya sea como planificadores o como ciudadanos ordinarios, en nuestro trabajo o en nuestro medio familiar, y también en nuestros asuntos personales con amigos o vecinos. Al ignorar o prestar atención a los asuntos del día, estamos descuidando o nutriendo el cuidado de nuestras vidas con los demás. Un amigo o compañero de trabajo pueden tener problemas, o un colega puede sentarse en una reunión en un silencio sepulcral. Ellos podrían

estar preocupados por problemas personales, o por asuntos sociales, o por ambos inseparablemente<sup>(1)</sup>. La manera cómo respondamos o no a esos asuntos, va haciendo la política de nuestras vidas diarias. Nosotros podríamos simplemente oír y responder trivialidades, o ignorar calladamente, e ir directamente a los asuntos pendientes, o también podríamos escuchar y responder.

Para examinar tales políticas -el hacer político-social de nuestra vida diaria o profesional-, este trabajo contrasta las veces que "oímos" con las veces que "escuchamos" más poderosamente. Dicho contraste nos mostrará la fábrica de política social que podemos crear, suscribir, o romper en la vida de todos los días. Podemos entonces descubrir oportunidades reales, que generalmente no vemos, y actuar sobre ellas. Si nosotros solamente oímos palabras, pero no nos escuchamos unos a los otros, nuestras acciones serán probablemente irrelevantes, si es que no son reaccionarias. Pero, sí escuchamos de tal manera que respondamos con sensibilidad y cuidado, nuestras acciones pueden liberar y fortalecer el poder de los otros en vez de mecánicamente generar "feedback"<sup>(2)</sup>.

El Diccionario Webster define el verbo "escuchar" como sigue: "hacer un esfuerzo consciente para oír; prestar atención a lo que se oye". Y en la misma obra se define "oír" en términos de: "estar consciente de los sonidos especialmente a través de la estimulación de los nervios auditivos en los oídos por ondas sonoras..." Los significados

se sobreponen, pero dos diferencias son claras: escuchar es claramente activo, mientras que oír es a menudo más pasivo; oír es a menudo más formal, definido institucionalmente, mientras que escuchar parece más ordinario, sino más íntimo. Estas diferencias son también políticas y prácticas, como veremos.

Oír es fácil. Escuchar parece, erróneamente, no serlo. Podemos oír palabras, pero perder lo que ellas significan. Podemos oír lo que se pretende, pero perder lo que es importante. Podemos oír lo que es importante, pero despreciar a la persona que lo dice. Cuando escuchamos, sin embargo, podemos aprender y enriquecer relaciones. Escuchar es una acción de ser atentos, una manera de ser en un mundo moral. Podemos marcar una diferencia por escuchar o dejar de hacerlo, y se nos puede atribuir responsabilidad por ello. Mucha gente sabe esto obviamente; sobre todo aquellos a quienes siempre se les ha dicho: "Ustedes no están escuchando".

Escuchar involucra sujetos -hablantes y escuchas juntos- en lugar de objetos. En contraste, oír tiene un objeto, un mensaje enviado para ser recibido. Solamente oyendo, subordinamos la especial unicidad del hablante al sentido literal de sus palabras. Escuchando, podemos entender el sentido de lo que es dicho en el contexto de la vida del hablante. Cuando solamente oímos, nos encontramos luego diciendo: "Bueno, esto debe haber sido lo que ellos querían decir, pero lo que *dijeron* fue..." Y sabemos que esa es normalmente una débil excusa, justificando

con dificultad nuestro fracaso para entender. Al oír, tenemos solamente un flujo de información; al escuchar, tenemos un mundo de relaciones, un mundo moral de actores.<sup>(3)</sup> Escuchando, prestamos atención no al sonido de la persona, sino a la persona del sonido; prestamos atención al sentido práctico y a sus posibles implicaciones, no al "diccionario de significados". Sin embargo, parecemos a menudo comprender más escuchando que lo hacemos oyendo -o, quizá aún peor, reducimos escuchar a oír. Pero no escuchar es peligroso.

Si fracasamos al escuchar, no aprendemos, y también estropeamos nuestras relaciones de trabajo con otros. Si los planificadores no escuchan cuidadosamente a su público, perderán la confianza del mismo, al igual que cualquier reputación de atentos y justos que puedan tener. Estos planificadores pueden aparentar gran compromiso con sus obligaciones burocráticas, pero pueden parecer ciegos a sus deberes públicos.

Nuestro fracaso al escuchar descuida mucho más que información; él niega una membresía común a un mundo común de acción -la ciudad, la organización, o relaciones más privadas. Nosotros podemos separarnos rápidamente de los otros, debilitando nuestros lazos, diezmando la confianza mutua, y deteriorando nuestras habilidades para actuar juntos en el futuro. En las reuniones interminables de la vida organizacional, el escuchar es crucial si queremos aprender lo que otros quieren o temen, cuáles intereses comunes

tenemos, qué argumentos o estrategias u ofertas podemos tratar en el futuro.

Frente a un futuro incierto y frente al juego de ambiguos y conflictivos intereses, la habilidad del planificador para escuchar está ligada a su habilidad para tener esperanza. Al escuchar las voces apasionadas de los proponentes de proyectos y de sus oponentes, los planificadores deben explorar alternativas que ninguna de las partes ha todavía considerado. Al formular preguntas a los promotores de proyectos, a los directivos de otras agencias, a los residentes de la ciudad, los planificadores deben explorar: la existencia de intereses más profundos, la posibilidad de información encubierta pero relevante, el surgimiento de nuevas ideas que permitan la formulación de estrategias, acuerdos, o resultados del proyecto. Al escuchar a los vecinos en una discusión de propuestas de desarrollo local, el planificador debería transformar expresiones frívolas en cuidadosas y estratégicas consideraciones para intervenciones políticas. Al escuchar los temores de los promotores acerca del azar financiero de los plazos imprevistos, el planificador podría sugerir diseños de proyectos aún inexplorados.

Escuchar bien significa inevitablemente hacer preguntas acerca de intereses más profundos, posibilidades futuras y reformulaciones de los problemas que parecemos enfrentar. Formular esas preguntas es, al mismo tiempo, educar y organizar, para indagar sobre nuevas po-

sibilidades de acción, cuestionar expectativas y supuestos convencionales, y evaluar nuevas estrategias y relaciones.<sup>(4)</sup>

Pero ¿por qué generalmente fracasamos al tratar de escuchar críticamente? Escuchar puede hacernos vulnerables, mientras que oír nos ofrece distancia. Escuchar es trabajo, y puede anunciar otros trabajos. Oír es menos exigente, es también menos recompensante. Escuchar requiere cuidado, mientras que oír requiere de la recepción pasiva de información literal -y algunas veces ni siquiera nos importa. Cuando estamos escuchando creamos una relación, un sentido de reciprocidad, un "nosotros", pero oyendo, el flujo de información es la sólo conexión entre transmisor y receptor. Cuando, por ejemplo, los planificadores enfrentan acaloradas argumentaciones pero oyen sólo palabras, ellos pueden desestimar fácilmente las ambigüedades de intereses como expresiones de rabia, mal humor o confusión personal. El impulso para evitar la ambigüedad puede tener costos psicológicos substanciales (Baum, 1987). Sin embargo, cuando los planificadores escuchan en esas situaciones, estarán más a la expectativa de ambigüedades de sentido, y más propensos a respetarlas, a explorarlas, y a trabajar a partir de ellas para lograr acuerdos prácticos.<sup>(5)</sup> Oír pasivamente registra, escuchar nos ayuda a aprender: "De acuerdo, ellos estaban hablando de unidades de vivienda, pero otra preocupación real que ellos tienen es acerca de su poder en este proceso!"

## LA PRACTICA DE LA ESCUCHA CRITICA

Nosotros oímos con nuestros oídos, pero escuchamos con nuestros ojos tanto como con los oídos: vemos gestos, expresiones y posturas. "Podemos ver más de lo que entra por los ojos", dijo en una ocasión un filósofo de la ciencia. Ver los tonos rojizos en el cielo, en el momento del crepúsculo, depende de nuestra previa comprensión no menos que de la directa evidencia del color. Igualmente, hay más en escuchar que llegar al tímpano, más aún que el oimiento de palabras. El como un planificador escucha depende tanto de su conocimiento del hablante, como de oír las palabras que dice.

Las diferencias entre oír y escuchar son diferencias entre dos maneras de ser en el mundo; de la misma forma que las relaciones Yo-Ese, de Martin Buber, constituyen una postura y un modo de ser en el mundo, que difiere de las relaciones Yo-Usted. Oír tiene una orientación Yo-Ese; mientras que escuchar es del tipo Yo-Usted. Pero ¿qué podemos hacer y crear cuando escuchamos? Cinco puntos merecen nuestra atención.

Primero, siendo atentos en muchas interacciones -mostrando una actitud de involucramiento, de interrogación y de maravillamiento-, nuestra escucha puede promover reciprocidad y diálogo. John Friedmann cita a Karl Barth sobre este particular: "Tu y yo debemos hablarnos uno al otro, debemos escucharnos atentamente uno al otro...Este es el sentido humano

del diálogo."<sup>(6)</sup> Dicho en otros términos: si los planificadores no reconocen las apasionadas preocupaciones de los otros, los planificadores agregarán gasolina al fuego, y se arriesgan a salir quemados del proceso.

Cuando la escucha, por parte de los planificadores, es expresión de interés por una seria conversación y diálogo, ella hace posible la creación de relaciones confiables. El surgimiento de un sentido de reciprocidad vale más que la desconfianza de un grupo de individuos vociferantes. Cuando los planificadores indagan por posibles sentidos, por intereses implícitos, y por experiencias claves, ellos pueden promover la voz, la acción y la autorreflexión de los otros.<sup>(7)</sup>

Segundo, interrogar es esencial para poder escuchar bien. Cuando se hacen buenas preguntas, se puede lograr una profundización arqueológica e interpretativa en lo que realmente cuenta, y, por esa vía, la escucha puede revelar y clarificar significados, valores o intereses no expresados.<sup>(8)</sup> La escucha puede así expresar atención y revelar esa atención en la vida de otros; un planificador que indaga más y presume menos, puede aprender muchísimo acerca de los intereses y miedos de los residentes y promotores de un barrio. Mary Belenky y sus colegas lo dicen de esta forma: "Así como toma tiempo desarrollar la capacidad de formular preguntas, se necesita bastante tiempo antes de que usted pueda imaginar y apreciar las preguntas que otros hacen a uno; y hace falta aún más tiempo para com-

prender la importancia de plantear preguntas a otros" (1986, 188).

Tercero, al explorar significados e implicaciones, la escucha atenta puede evaluar ambigüedades fundamentales de intenciones y obligaciones. <sup>(9)</sup> Cuando un concejal pregunta al planificador, en una reunión pública, por "pruebas", el planificador debe escuchar cuidadosamente: ¿La preocupación del concejal es por datos, o está tratando de retrasar el procedimiento? Dilucidar las ambigüedades es un importante y práctico reto que debe ser enfrentado por los planificadores todos los días. Cuando prestamos atención a la persona y a la situación del hablante, al mismo tiempo que a las palabras oídas, estamos explorando el significado contextual y pretendido, junto con el significado literal.

Cuarto, por la vía de crear un sentido de publicidad, nuestra manifiesta escucha trabaja para prevenir la ilusión, el auto engaño, y, al extremo, el solipsismo (Barber, 1984). Cuando actuamos dentro de un lenguaje compartido —ya sea zonificación, calidad ambiental o tasa de retorno—, nuestra escucha puede actuar como un correctivo del auto engaño de otros, no necesariamente con críticas explícitas, sino quizá volviendo a colocar a los hablantes en nuestro lenguaje compartido y las reglas de su uso ordinario. Vemos más claramente esto, sin duda, en relaciones personales. Podemos quedar capturados por unas fotografías, como lo ha dicho Wittgenstein, y la escucha de un amigo puede a veces liberarnos. <sup>(10)</sup>

Quinto, escuchar puede ser un acto de respeto, que muestra que "tomamos al otro seriamente", y no como a una herramienta, un objeto, o un cliente numerado. La experiencia de un antiguo trabajador social de un departamento de asistencia social, que actualmente es planificador, ilustra bellamente este punto:

"Al principio, yo pensé que al menos podía ser amable, que estaba tratando con los más pobres y oprimidos de la sociedad, que si bien yo no tenía el poder de hacer gran cosa, podía al menos ser amable. Pero entonces me di cuenta que algunas personas eran tan odiosas que lo más que podía hacer era tratarlas al estilo burocrático. Ser amable con ellos era más de lo que podía hacer. Había una mujer imposible de tratar. Ella gritaban e insultaba y golpeaba su puño sobre mi escritorio, y nada de lo que yo dijera servía. No había nada que pudiera hacer. Trataba de hablar con ella, y ella gritaba y pedía esto y lo otro. Se encontraba realmente encolerizada. Una vez ya yo no pude aguantarla más. Yo batí mi libro al suelo, sacudí mi puño sobre el escritorio, y le grité directamente a ella. ¿Qué pasó? Ella tenía una amplia sonrisa en su rostro, y en una voz calmada y firme que por primera vez oía, ella me dijo: "Bien! A partir de ahora tu lo harás bien!" Yo estaba sorprendido. Parecía que yo no había prestado atención a la señora hasta ese momento, que no la había tomado en serio o no la había escuchado realmente"

Podemos entonces expresar interés y construir relaciones cuando

escuchamos críticamente. Podemos plantear problemas para develar intereses, miedos y nuevas posibilidades. Podemos explorar ambigüedades en vez de evitarlas. Podemos respetar las diferencias, y buscar vías para ir juntos hacia adelante.

### ENFRENTANDO LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICAMENTE DISTORSIONADA

Nuestro trabajo de escuchar involucra elementos de juicio que traen a colación diversas tradiciones filosóficas. Tanto en el pragmatismo americano como en el neo-marxismo europeo, "praxis" se refiere a aquel tipo de acción social en el cual la teoría no actúa dirigiendo, sino más bien es un marco de referencia, e incluso es perfeccionada a través de la práctica (Bernstein, 1971). Además, en la tradición europea de las "ciencias humanas" y más recientemente en la variación americana de las ciencias sociales interpretativas, la "hermenéutica" se refiere a la interpretación de los significados que van más allá de la superficie o significado literal (como en el origen de la hermenéutica, la exégesis bíblica). En consecuencia, escuchar es una actividad profundamente hermenéutica. Cuando reconocemos que la escucha es en realidad una práctica hermenéutica, descubrimos una poderosa integración de los conceptos de acción de las tradiciones pragmática y neo-marxista con las nociones fenomenológicas de interpretación. Al escuchar correctamente, integramos la hermenéutica y la teoría crítica, la fe-

nomenología y la crítica ideológica, y las ponemos en práctica como un todo.

Pero ¿es utópica esta escucha? Difícilmente. Porque si no fuésemos capaces de escuchar críticamente, nunca podríamos identificar, evaluar y contrarrestar estrategias manipulativas, argumentos ideológicos, sesgos raciales o sexuales, o tan siquiera simples malentendidos. Podemos sospechar, por ejemplo, que el defensor de un proyecto no está diciendo toda la historia, que los vecinos dejan escapar información esencial, que un funcionario público está exagerando deliberadamente una posición, que los miembros de un comité confunden asuntos específicos. En casos semejantes, el solo oír lo que se dice no nos llevará muy lejos; necesitamos la escucha crítica para interpretar lo que en realidad está pasando e identificar un curso de acción. Para escuchar de esta manera, necesitamos una teoría práctica que explique el contexto en el cual nos desenvolvemos: ¿Grita el representante de la comunidad porque se piensa en demoler su hogar de diez años, porque siente que el Departamento de Planificación traicionó al vecindario, o porque gritar le ayuda a enfatizar su posición?<sup>(11)</sup>

El acto de oír ignora el contexto casi absolutamente, pero la escucha es directamente práctica.<sup>(12)</sup> Oímos palabras, pero escuchamos a personas en situaciones de presión, rabia, desigualdad, miedo, sospecha, pérdida o ganancia potencial. El escuchar es nuestra respuesta crítica tanto en la vida diaria como en nuestra

práctica profesional y política,<sup>(13)</sup> ya que somos sensibles a la exageración, grandilocuencia, o las promesas falsas. Al enfrentar los argumentos de los defensores y detractores de una propuesta, el planificador no debe esperar total franqueza, sino que debe escuchar las verdaderas preocupaciones e intereses de los actores involucrados, sus estrategias, cuales puntos están dispuestos a negociar y cuales no. ¿Desea este promotor obtener ganancias inmediatas y abandonar el lugar? ¿Es el racismo el que impulsa a los vecinos a oponerse al proyecto?

Escuchar es, entonces, nuestro modo de interpretación en la práctica frente al poder. ¿Pero cómo recurrir al apoyo de la teoría mientras escuchamos? ¿Cómo identificamos y respondemos a los argumentos ideológicos o distorsionados? ¿Cómo ya somos ocasionalmente capaces de reconocer y responder a comunicaciones sistemáticamente distorsionadas, o desarrollar la clásica crítica de la ideología, cuando escuchamos críticamente? Una cuidadosa investigación empírica al respecto descubriría y elaboraría sobre un repertorio fascinante de habilidades y estrategias políticas.<sup>(14)</sup>

Hago notar que para escuchar críticamente, debemos ser capaces tanto de entender los significados como de explicar las influencias sociales y políticas que los afectan. Con demasiada frecuencia, en el debate sobre ciencias sociales e interpretación, las tareas de entender y explicar han sido presentadas como elecciones mutuamente ex-

cluyentes.<sup>(15)</sup> Los planificadores no se pueden permitir escoger sólo una u otra de estas tareas. Cuando un promotor o un grupo de ciudadanos lanza una amenaza, el planificador debe ser capaz de comprender lo que se ha dicho y las presiones que llevaron a esa posición. Cuando una amenaza no ha sido cumplida en el pasado, los planificadores podrían pensar que se trata de una fanfarronada. Por el contrario, cambios recientes en la economía local, o en una campaña política, pueden llevar al planificador a identificar la amenaza como una posición real.

La identidad étnica y el estilo cultural pueden ser también muy importantes. Lo que para algunos se puede interpretar como una pérdida de control emocional, para otros puede ser una expresión de seriedad. Un miembro de un grupo étnico puede interpretar palabras enunciadas de forma fría y objetiva como una señal de irrespeto, falta de compasión y despreocupación. El miembro de otro grupo étnico puede interpretar las mismas palabras como una señal de auto control y consideración ecuánime. (Kochman 1981)

Si los planificadores sólo buscan explicar el comportamiento - "Él sólo busca ganar mucho dinero" o "Él sólo actúa para la audiencia", sin comprender lo que este promotor inmobiliario, líder vecinal o político quiere decir, rápidamente erosionarán las relaciones de trabajo que necesitan para llevar a cabo su labor. Sin embargo, si los planificadores se concentran demasiado

en el significado de lo que se dice sin poder explicar la influencia de presiones externas y posiblemente del sistema en lo que escuchan, probablemente su visión se quedará corta, en caso de que no se desorienta totalmente. <sup>(16)</sup>

### LOS PROBLEMAS AL ESCUCHAR PUEDEN EVIDENCIAR INFLUENCIAS IDEOLÓGICAS

Si nuestra acción de escuchar sirve como correctivo a los argumentos distorsionados e ideológicos que escuchamos en nuestra cotidianeidad política y profesional, entonces cuando no escuchamos correctamente, permitimos que estos argumentos tengan influencia y no sean cuestionados. Para comprender cómo esto puede pasar, debemos recapitular las formas sutiles en las cuales podemos fallar al escuchar.

Podríamos concentrarnos en el discurso y no en la persona. Cuando los planificadores cometen este error, se descubren después de una reunión declarando: "Yo no sé de donde viene ella, pero lo que dijo fue...". Con lo cual presta más atención al mensaje que a los actores, a la señal enviada más que a las experiencias de vida, tal como sugiere la frase anterior.

Puede que no estemos familiarizados o no dominemos el lenguaje, jerga o dialecto con el cual nos enfrentamos. <sup>(17)</sup> Podríamos decir que mantenemos un "diálogo de sordos", o si nuestras posiciones parecen coherentes, pero no para nuestro interlocutor, concluiríamos que

"estamos en mundos diferentes". Es posible que ambos hablemos el mismo idioma, coincidamos en que el sol sale por el este y otras cosas semejantes, pero sin embargo podemos estar en mundos muy diferentes (en lo que toca a significados). Para escuchar debemos compartir una manera de hablar en la cual la comunicación sea posible más allá del reconocimiento de las palabras. Si somos prisioneros de diversos estilos de lenguaje, seremos prisioneros de mundos vivenciales completamente diferentes. <sup>(18)</sup>

A veces podemos exigir excesiva claridad, precisión o definición de los otros, y evadir nuestra propia responsabilidad de identificar implicaciones, pensar, y prestar atención al significado. Así como los hechos no hablan por sí mismos, tampoco las palabras expresan automáticamente sus implicaciones para nosotros. Debemos estar preparados para extraer e interpretar las implicaciones de lo que un simpatizante, oponente, amigo, enemigo, amante, o compañero de trabajo ha dicho. Ignorar esta responsabilidad puede fácilmente llevarnos a no esperarla de los otros. Entonces estaríamos en peligro de ver realizada otra profecía que se cumple a sí misma: al esperar y promover audiencias tontas y pasivas, en las cuales estamos incluidos.

Podemos no reconocer el contexto de lo que escuchamos, y por ello malinterpretar y malentender. Para entender lo que escuchamos, tenemos que conocer alguna historia - lo que el ponente ha hecho, cuáles eventos importantes dan tras-

fondo a las palabras de un orador. Entenderemos de forma muy diferente las mismas palabras, según sean dichas en un discurso, como parte de una conversación íntima, en el escenario de un teatro o como ejemplo de lo que alguna otra persona ha dicho. En conversaciones con médicos y abogados, su rol como profesionales y el nuestro como clientes puede definir el contexto en el cual escuchamos.<sup>(19)</sup> Para el psicoanalista, clarificar el contexto de las experiencias de la infancia de un paciente, es esencial para la práctica de escuchar y entender que significan las palabras realmente a través del proceso de análisis. El mismo argumento es válido para los organizadores de base, administradores de proyectos, gerentes y planificadores: Si juzgamos mal el contexto, probablemente haremos mal nuestro trabajo.

Pero los contextos cambian. Expresiones como "te amo", o aún "entiendo", pueden significar cosas radicalmente diferentes a medida que pasa el tiempo, la relación evoluciona, progresa o flaquea. La misma promesa política tendrá distinta importancia y asumirá diferentes significados e implicaciones a medida que cambian las condiciones políticas y económicas. Cuando una promesa ha sido rota por dos veces con anterioridad, el contexto para una tercera promesa no es igual al inicial; aunque se pronuncien las mismas palabras, "prometo que...", probablemente escucharemos y actuaremos de forma distinta a la de la primera vez. Entonces, para escuchar correctamente debemos consi-

derar no sólo los cambios en lo que oímos, sino también los que se producen en el contexto en los cuales escuchamos. Oír las mismas palabras y suponer el mismo contexto puede provocar desastres - y no es escuchar.

Además, nuestra preocupación por las "buenas razones" puede llevarnos a concentrarnos en la abstracción de los argumentos, ignorando a las personas a las cuales tenemos frente. En nuestra cotidianeidad cometemos este error cuando decimos: "Estás hablando como (Márx/ tu madre/ tu padre/ tu último ídolo)". Nuestra desconfianza en la retórica política puede llevarnos a descalificar a un orador cuando sentimos que oímos una "línea política". Cuando los planificadores sólo prestan atención a las razones y evidencias, pueden fácilmente parecer irrespetuosos de la experiencia ajena e insensibles a los sentimientos de sus interlocutores al decir: "Sí, escuché lo que dijo, pero ella no tenía ninguna razón para sentirse de esa manera o decir eso". Escuchar significa prestar atención a la gente - y no subordinar la empatía a nuestro interés en las cualidades abstractas de un argumento.<sup>(20)</sup>

También podemos estar predispuestos a no escuchar. Escuchar es un tipo de acción, al igual que hablar, y para cualquier individuo ambas son maneras particulares de usar el lenguaje. Pero es más difícil hablar de algunas cosas que de otras. Trasfondos religiosos, familiares y políticos pueden estar dando forma a conversaciones que encontramos

diffíciles, cargadas de auto engaño, o herejes. Algunas personas no pueden hablar sobre socialismo, otras no pueden hablar sobre psicoanálisis. Algunas personas no pueden hablar de Dios, otras no pueden hacerlo sobre la igualdad entre los sexos. Acá el escuchar no funciona, y las relaciones no funcionan.

Además, si no respetamos la falibilidad de otras personas, nuestro acto de escuchar no puede ser exitoso. Si esperamos que los otros hablen como máquinas perfectamente programadas, oiremos sonidos y estaremos decepcionados sin duda, pero no escucharemos. Si solo esperamos escuchar balbuceos arbitrarios de personas que difícilmente consideraríamos como seres humanos políticamente independientes, también seremos incapaces de escuchar. No podemos escuchar ni a una máquina ni a un caos sonoro, aunque podamos oírlos a ambos con claridad. Para poder escuchar, debemos respetar la vida de la persona que habla; sin eso solo nos quedan los prejuicios, los estereotipos, el racismo y el sexismo, los cuales niegan las vidas de los

otros - y con ello no tenemos posibilidad de construir un mundo común.

Finalmente, podemos olvidar la relación entre las partes y el todo, entre esta persona y la estructura social donde se encuentra, entre lo que C. Wright Mills llamó "problemas personales" y "asuntos públicos"<sup>(21)</sup>. Podríamos prestar atención sólo al orador o sólo a su contexto. Caemos muy fácilmente en la actitud de que las ideas de las personas vienen del interior de sus cabezas, o quizás no provienen de ellas en absoluto, sino del "sistema económico", o de sus padres. Tomando un ejemplo del trabajo social: "La tendencia del cliente fue la de ubicar los problemas y la culpa fuera de sí mismo, mientras que el trabajador tendía a ver al cliente mismo, dando una contribución importante para la solución de sus propios problemas".<sup>(22)</sup> Concentrarse sólo en la estructura social ignora a la persona, hacerlo en el individuo podría significar culpar exclusivamente a la víctima e ignorar necesidades fundamentales de reestructurar nuestras instituciones sociales y políticas.<sup>(23)</sup>

## CONCLUSIONES

Tanto en planificación como en la vida cotidiana, el escuchar necesariamente involucra cuestiones sobre posibles líneas de acción, la pregunta siempre presente es "¿qué se puede hacer?". Independientemente de si oímos a un promotor inmobiliario, el miedo de un vecino, o la confusión de un colega, al escuchar compartimos las eternas preguntas de los otros: "¿Qué puedo

hacer? ¿Qué debería hacer? ¿Por qué?". El que escucha reconoce estas preguntas, hayan sido o no explícitamente articuladas; al ignorarlas o responderlas, el que escucha es un actor político, organizando o desorganizando la esperanza, ignorando o reconociendo el arte de lo posible. Al hacerlo, los planificadores deben enfrentarse constantemente a argumentos de poder e

ideología, señalando las oportunidades de contrarrestarlos.

Finalmente, tratándose de un acto de participación, la escucha es inevitablemente política.<sup>(24)</sup> Cuando los planificadores hablan el lenguaje de un grupo particular, lo hacen no sólo con el fin de expresarse con claridad, sino también con el de influir en un curso de acción. Actúan como hablan. Debido a que aprendemos lenguaje y mundo juntos, no podemos tener un mundo común sino escuchamos.<sup>(25)</sup> Sólo a través del trabajo, lenguaje e interacciones compartidos tenemos un mundo lleno de significado del cual somos miembros inteligibles coherente y morales.<sup>(26)</sup> En un mundo donde las personas no se escuchan las unas a las otras, puede haber decisión, fuerza y violencia, pero no puede haber organización o movilización colectivas, ni una vida social o política común.

Esto se aplica a nuestros esfuerzos para trabajar y organizarnos en-

tre nosotros: Desarrollar la habilidad de la escucha crítica es una necesidad política. El escuchar correctamente es una habilidad, es una acción política, y no simplemente una sonrisa amigable y buenas intenciones. Al no escuchar correctamente, y sólo oír, no podemos tener una vida política común que evolucione y sea compartida y crítica. Al escuchar podemos explicar y entender mejor, e incluso avanzar a través de los comunes "no se puede", las sutiles distorsiones ideológicas que tan frecuentemente enfrentamos, inclusive nuestra propia falta de entendimiento sobre quienes somos y quienes podemos llegar a ser. Al escuchar correctamente, podemos nutrir el diálogo y el criticismo, hacer posible una presencia genuina, cuestionar y explorar todo lo que podemos hacer aún y en lo que aún nos podemos transformar.<sup>(27)</sup>

## NOTAS

<sup>1</sup> Para escuchar correctamente, ya sea como ciudadanos o como planificadores, debemos emplear lo que Mills llamó "la imaginación sociológica" (1959). Para una discusión sobre el significado de la escucha como parte de "la conversación democrática" - el carácter de nuestra conversación como ciudadanos cuando vivimos en democracia - se puede consultar Barber (1984). Sobre la intersección entre lo personal y lo político, un posible ejemplo es el ensayo cor-

to de Rich (1979), "On lies, secrets and Silence..."

<sup>2</sup> Consultar Gilligan (1982) para una discusión sobre el término "cuidado" y una reformulación de desarrollo moral y de la psicología de la toma de decisiones. Para una discusión extensiva sobre el trabajo de Gilligan, ver Kittary y Meyers (1987). Como mostraremos más adelante, las prácticas de la escucha y la formulación de preguntas están íntimamente relacionadas. Consul-

tar Gadamer (1975, 325-341) con respecto a "la prioridad hermenéutica de la pregunta". Recientes investigaciones en el campo del feminismo han extendido poderosamente las implicaciones políticas y de desarrollo de las prácticas de la escucha y el cuestionamiento (Belenky et al. 1986). Belenky et al. argumentan que "el postular preguntas... es central para la práctica de la maternidad en su forma más evolucionada. Postular interrogantes se halla en el centro del conocimiento intersubjetivamente validado. Argumentamos que la forma de hablar de la mujer, más que ser denigrada, debería ser un modelo para todos aquellos interesados en promover el desarrollo humano." (1986, 189). Para argumentos políticos paralelos sobre la importancia del cuestionamiento en la práctica, ver Freire (1970), Forester (1981b), y Misgeld (1985).

3. Cuando escuchamos, podemos hacer mucho más que oír palabras. La escucha no se limita a oír, aunque lo incluye. Sobre el carácter político del discurso, consultar Pitkin (1972).
4. Para un análisis asombroso sobre estos temas, ver Seely (1963). Se puede comparar con el comentario del director de planificación en el último capítulo, quien argumenta su necesidad de empleados capaces de escuchar críticamente los intereses, posiciones y *pasiones* de vecinos y promotores por igual. Albrecht Wellmer desarrolla un punto teórico íntimamente relacionado, cuando se refiere a la anticipación del "sujeto social total" por parte de la teoría crítica social. Dicha anticipación

denota un interés liberador en el tema de la cognición (1974, 135). Paulo Freire (1970) muestra lo que esto significa en la práctica, tal como lo hace Belenky et al. (1986); (citado anteriormente en la nota 2). Ver O'Neill (1974, 1985).

5. Comparar con el énfasis de Susskind en "explotar las diferencias", discutido en el capítulo anterior. Una regla de oro para la mediación y la negociación es la de esperar ambigüedades en los intereses de todos los actores involucrados en la negociación, y explorar dichas ambigüedades. La evaluación cuidadosa de las mismas puede llevar a identificar áreas potenciales de negociación y ganancias comunes, debido a que lo más importante para un actor puede no ser lo más importante para el otro. Las teorías feministas del poder y la práctica, y los trabajos recientes sobre mediación prometen complementarse de formas fascinantes.
6. Ver Friedmann (1979, 138). En relación al énfasis de Buber en lo concreto y la práctica, ver Buber (1977). Comparar con Friedmann, (1972).
7. Es importante el promocionar la "voz" en dos sentidos relacionados: el amplio sentido político y democrático de "la voz del pueblo", y el sentido más específico y vivencial mostrado por Belenky et al. en su estudio sobre el desarrollo epistemológico y ético de la mujer: "Lo que no habíamos anticipado es que "voz" era más que un término de jerga académica para referirse al punto de vista de una persona. Mucho después de comenzar las entrevistas a mujeres, adquirimos la consciencia de que este término puede

ser aplicado a varios aspectos del desarrollo y experiencia de la mujer. Al describir sus vidas, las mujeres hablaron con frecuencia de voz y silencio: "hablar de forma que sea oída", "hablar sin reservas", "ser silenciada", "no ser oída", "escuchar realmente", hablar realmente", "palabras como armas", "sentirse sorda y muda", "no tener palabras", "decir lo que deseas decir", "escuchar para ser oída" y otros ejemplos que se desarrollan en una variedad interminable de connotaciones, todas las cuales tienen que ver con autoestima, y sentimientos de conexión con, o aislamiento de, otros. Hallamos que la mujer usa con frecuencia la metáfora de la voz para ilustrar su desarrollo intelectual y ético; y que el desarrollo de un sentido de voz, mente, e identidad estaban tejidos intrincadamente. (1986, 18). A través de este libro hemos argumentado que los planificadores, al organizar la atención selectivamente, pueden fomentar (u obstruir) el desarrollo de las voces de hombres y mujeres por igual, especialmente de aquellos que son políticamente vulnerables por razones de clase, raza o género.

<sup>8</sup> Ver Ricoeur (1960) y Thompsom (1984). Para un argumento relacionado, concerniente a la historiografía, ver La Capra (1982).

<sup>9</sup> Peter Marris (1975) argumenta que la ambigüedad es fundamental para los procesos de cambio y reconstrucción del significado, valor e identidad. La escucha es nuestro modo de evaluar en esas situaciones de crisis, pérdida, crecimiento o cambio.

<sup>10</sup> Esto no pretende confundir la amistad con la organización política emancipadora, aun cuando los aspectos emancipadores y de crítica ideológica de la amistad son raramente discutidos. Ver Pitkin (1972, 290, 336) para un análisis del carácter político del lenguaje y el discurso, y para las problemáticas implicaciones del trabajo de Wittgenstein. A través de la obra, nos referimos al problema del cual Alvin Gouldner escribe: "El enfocarse en la comunicación cara a cara permanece como una tarea central de la teoría crítica" (1976, 150).

<sup>11</sup> Si en la presentación de un proyecto hecha por un vecino se están omitiendo datos importantes, ¿pasa esto debido a un despiste, un error? ¿o se debe a una estrategia para representar sesgadamente el caso en cuestión?. Cuando un promotor argumenta que los cambios de diseño en un proyecto afectarán negativamente su rentabilidad, ¿se trata simplemente de un argumento de negociación centrado en el proyecto? ¿o se trata de un componente de una estrategia más amplia y con fundamento estructural (amenazar a las localidades con el poder del capital móvil) para lograr concesiones por parte de la municipalidad? Si el promotor hace lo primero, o sea, postula un argumento centrado en el caso específico, entonces la municipalidad, los vecinos organizados e incluso el promotor pueden vincular las concesiones a este proyecto con posibles ganancias en otro lugar. Pero si la amenaza tiene un fundamento estructural, tanto los planifi-

cadores como los vecinos deben reconocer que el argumento tiene poco que ver con el caso específico que se discute. Ellos también pueden esperar que se hagan amenazas generales similares en torno a futuros proyectos.

Entonces, dependiendo de cómo los planificadores escuchan, la misma amenaza aparente puede dar las bases para un acuerdo de desarrollo fuertemente negociado en el primero de los casos, pero podría ser identificada como un obstáculo para un acuerdo semejante en el segundo caso. Si los planificadores no se anticipan y hacen el análisis necesario para contrarrestar amenazas con fundamento estructural, probablemente se dejarían quitar terreno en el proceso de negociaciones y en el desarrollo más global del proyecto.

12. Sobre los problemas prácticos de la realización de reformas, Peter Marris dice: "Los reformadores requieren escuchar tanto como explicar, con el fin de adaptar sus diseños a los propósitos planteados por los otros. Si ellos cortan impacientemente este proceso, sus reformas probablemente fracasarán" (1975, 167). Tanto radicales y conservadores comienzan con una verdad evidente, que Peter Berger plantea cuando él busca justificar moralmente y prácticamente su principio de "respeto cognoscitivo" y su requisito de la escucha: "Políticas que ignoran la definición autóctona de la situación tienen tendencia al fracaso" (1976, 201). Ver también la discusión del "dilema del negociador" en Lax y Sebenius (1986).
13. Dicho políticamente: Si no hay escucha, entonces no hay crítica a la

ideología, no hay crítica a las pretensiones falsas e innecesarias del poder o del sentido internalizado de falta de poder y opresión en los otros (ver Freire, 1970). En el seminal trabajo que evalúa la reciente teoría social crítica, Trent Schroyer argumenta claramente que actualmente "la crítica a la ideología", la lucha por conocimiento emancipador, toma la forma de una específica "crítica a la comunicación sistemáticamente distorsionada" (1973, 163). El argumento de Schroyer es crucial. A pesar que la presencia de la ideología a menudo es difícil de identificar en la minucia de la vida diaria, las pretensiones sistemáticamente distorsionadas (debido a estructuras del poder y a procesos restringidos de búsqueda) pueden ser identificadas y combatidas. Nosotros podemos deconstruir significados, pero necesitamos reconstruir la acción política y social.

14. Esto debería llamarse "resistencia" o estrategia "contra-hegemónica" de la vida diaria (cf. Scott, 1985; Giroux 1983).
15. Ver Ricoeur (1974), Dallmayr and McCarthy (1977), Thompson (1984), and Fay (1987).
16. Los aspectos teóricos son sugeridos por Habermas (1977) y Mendelson (1979).
17. Ver Kochman (1981). Robert Mier, antiguo comisionado para el desarrollo económico de la ciudad de Chicago, me indicó la importancia de este libro mientras hablaba de la necesidad, para su equipo de colaboradores, de ser no solamente técnicamente competente, sino también competente para hablar claramente

y persuasivamente en diferentes barrios, cada uno de los cuales con diferentes estilos de interacción. El escribió: "Setenta y cinco de los 110 personas que trabajan en el Departamento de Desarrollo Económico de Chicago ocupan posiciones para las cuales yo creo que son los planificadores los mejores preparados, de acuerdo a lo que entiendo por planificación. En términos prácticos, encuentro hoy día que los graduados en las escuelas de planificación probablemente califican sólo para una cuarta parte de esas posiciones. Creo que sus primeras debilidades son sus herramientas de percepción y comunicación" (Mier, 1986, p. 69).

18. El asistente entrenado de conciertos oye las mismas notas, pero percibe una interpretación diferente a la escuchada por el asistente poco entrenado, que puede estar sentado a su lado. Educación, entrenamiento, y preparación hacen posible la apreciación, y la apreciación también hace posible subsecuentes juicios discriminatorios. (Schön 1983; Vickers 1984). Los vecinos que ante la propuesta de un promotor sólo dicen "me gusta" o "no me gusta" le dan muchas menos herramientas de trabajo al planificador que aquellos vecinos que dicen "Me gusta porque respeta las edificaciones circundantes" o "No me gusta el proyecto porque la escala está errada, la densidad es muy grande, y los impactos en el tráfico serán substanciales."

19. Nosotros deberíamos, por supuesto, resistir prescripciones convencionales de roles como las presentadas.
20. Ver Kochman (1981), Gilligan (1982), and Forester (1987).
21. Ver Mills (1959, p. 8).
22. Tomado de Beck (1962, 18); in McLane (1977).
23. De manera que debemos cuidar ambas partes y el todo, enfrentando al individualismo por un lado y al historicismo por el otro. Ver Ryan (1976).
24. Ver Freire (1970).
25. Ver Freire (1970) y Pitkin (1972).
26. John O'Neill escribe: "La característica básica de la institución fenomenológica de la reflexividad es su crítica basada en membresía y tradición. Así los apoyos del crítico son los mismos que los de cualquier otro que trabaje en una comunidad de lenguaje, trabajo y política. En la actuación del crítico existe una simultaneidad de autoría y de autenticidad, la cual es la declaración de membresía en una continua comunidad filosófica, literaria o científica" (1972, p.234); ver también O'Neill (1974).
27. Han aparecido recientemente varias obras que desarrollan la escucha como técnica. No deberíamos permitir una interpretación limitada, que pueda desplazar la comprensión de la praxis de la escucha cuestionadora de la ideología, de las relaciones de dominación, y de las posibilidades de acción progresiva y emancipadora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARBER, Benjamin.(1984) *Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- BAUM, Howell.(1987) *The Invisible Bureaucracy: The Unconscious in Organizational Problem-Solving*. New York: Oxford University Press.
- BECK, Dorothy.(1962) *Patterns in the Use of Family Agency Service*. New York: Family Association of America.
- BELENKY, Mary F., B. M. Clinchy, N. R. Goldberger, and J. M. Tarule.(1986) *Women's Ways of Knowing: The Development of Self, Voice and Mind*. New York: Basics Books.
- BERGER, Peter, and Thomas T. Luckmann.(1966) *The Social construction of Reality*. New York: Anchor.
- BERNSTEIN, Richard.(1971) *Praxis and Action: Contemporary Philosophies of Human Activity*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- BUBER, Martin.(1977) *On Judaism*. Edited by Nahum Glatzer. New York: Schocken Books.
- DALLMAYR, Fred, and Thomas McCarty.(1977) *Understanding and Social Inquiry*. Notre Dame, Ind.: University of Notre Dame Press.
- FAY, Brian.(1987) *Critical Social Science*. Ithaca, N.Y.: Cornell University Press.
- FORESTER, John.(1981) "Questioning and Organizing Attention as Planning Strategy: Toward a Critical Theory of Planning." *Administration and Society* 13 (2): 161 - 205.
- FORESTER, John.(1987) "Anticipating Implementation: Normative Practices in Planning and Policy Analysis." In *Confronting Values in Policy Analysis: the Politics of Criteria*, edited by Frank Fischer and John Forester, 153 - 173. Beverly Hills, Calif.: Sage.
- FREIRE, Paulo.(1970) *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Seabury.
- FRIEDMAN, John.(1975) *The Good Society*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- GADAMER, Hans-greog.(1975) *Truth and Method*. New York: Seabury.
- GILLIGAN, Carol.(1982) *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, Mass.: Harvard University.
- GIROUX, Henry.(1983) *Theory and Resistance in Education*. South Hadley, Mass: Bergin and Garvey.
- GOULDNER, Alvin.(1976) *The Dialectic of Ideology and Technology*. New York: Sabury.
- GROSSMAN, Randolph M.(1977) "A Review of Gadamer's Truth and Method." In *Understanding and Social Inquiring*, edited by Fred Dallmayr and Thomas McCarthy, 335 - 363. Notre Dame, ind.: Notre Dame University Press.
- KITTAY, Eva, and Diana Meyers, eds.(1986) *Women and Moral Theory*. Philadelphia: Temple University Press.
- KOCHMAN, Robert.(1981) *Black and White Styles in Conflict*. Chicago: University of Chicago Press.
- LACAPRA, Dominick.(1982) "Rethinking Intellectual History and Reading Text." In *Modern European Intellectual History: Reappraisals and New Perspectives*, edited by Dominick LaCapra and S. Kaplan. Ithaca, N.Y.: Cornell University Press.

- LAX, David, and J. Sebenius. (1986) *The Manager as Negotiator*. New York: Free Press.
- MCLANE, Stephen. (1977) "Outcomes and Measure of Social Casework Effectiveness: Problems and Trends." Health, Arts and Sciences Program, university of California, Berkeley. Typescript.
- MARRIS, Peter. (1975) *Loss and Change*. New York: Anchor. Reprinted 1986, London: Routledge & Kegan Paul.
- MENDELSON, Jack. (1979) "The Habermas-Gadamer Debate." *New German Critique* 18: 44-73.
- MIER, Robert. (1986) "Academe and the Community: Some Impediments to Professional Practice." *Journal of Planning Education and Research*. 6(1): 66-70.
- MILLS, C. Wright. (1959) *The Sociological Imagination*. New York: Grove Press.
- MISGELD, Dieter. (1985) "Education and Cultural Invasion: Critical Social Theory, Education as Instruction, and the 'Pedagogy of the Oppressed.'" In *Critical Theory and Public Life*, edited by John Forester, 77-118. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- O'NEILL, John. (1972) *Sociology as a Skin Trade*. New York: Harper & Row.
- O'NEILL, John. (1974) *Making Sense Together*. New York: Harper & Row.
- O'NEILL, John. (1985) "Decolonization and the Ideal Speech Community: Some Issues in the Theory and Practice of Communicative Competence." In *Critical Theory and Public Life*, edited by John Forester, 57-76. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- PITKIN, Hanna. (1972) *Wittgenstein and Justice*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- PITKIN, Hanna, and Sara Shumer. (1982) "On Participation." *democracy* 2: 43-54.
- RICH, Adrienne. (1979) *On Lies, Secrets, and Silence: Selected Prose 1966-1978*. New York: W.W. Norton.
- RICOEUR, Paul. (1960) *Freud and Philosophy*. New Haven: Yale University Press.
- RICOEUR, Paul. (1974) "Ethics and Culture: Habermas and Gadamer in Dialogue." In *Political and Social Essays*, edited by David Stewart and Joseph Bien. Athens: Ohio University Press.
- RYAN, William. (1976) *Blaming the Victim*. 2d ed. New York: Vintage.
- SCHÖN, Donald (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.
- SCHROYER, Trent (1973). *The Critique of Domination*. Boston: Beacon.
- SCOTT, James (1985). *Weapons of the Weak: Everyday Form of Peasant Resistance*. New Haven: Yale University Press.
- SEELY, J (1963). "Social Science? Some Probative Problems." In *Sociology on Trial*, edited by M. Stein and A. Vidich. Englewood cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- THOMPSON, John B (1984). *Studies in the Theory of Ideology*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- VICKERS, Sir Geoffrey (1984). *The Art of Judgment*. New York: Harper & Row.
- WELLMER, Albrecht. (1974) *Critical Theory of Society*. New York: Seabury.