

Ring ring, ¿en qué puedo ayudarle? Reflexiones en torno a la técnica del roleplaying.

Santiago M. Romero - santiagom.romero@gmail.com

Ayudante-alumno, Centro de Investigaciones *María Saleme de Burnichón*, Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.

Resumen: Durante el desarrollo de una investigación etnográfica para mi trabajo final de licenciatura en Antropología, pude acompañar el proceso formativo de *operarios telefónicos* de un Centro de Asistencia al Suicida (CAS) de la ciudad de Córdoba. Dadas algunas características de las actividades del CAS, el trabajo de campo estuvo poblado de ciertas restricciones. Así, frente a la imposibilidad de acompañar algunas de sus actividades cotidianas obtuve autorización para realizar observación participante en la formación de los aspirantes al voluntariado. Parte importante del curso ofrecido a quienes se encargarán de sostener el servicio de *contención telefónica para personas en crisis*, consistía en el desarrollo de roleplayings de distintos tipos de *llamados*.

Así, haciendo de necesidad virtud, la observación y participación en role-playings, me acercó a las técnicas de *contención telefónica* y a la (co)producción de la subjetividad de los voluntarios a quienes entiendo como “gestores de emociones” (Blázquez & Castro 2015). En esta ponencia articularé algunos interrogantes como ¿Cuáles son las potencialidades de la experiencia del role-playing en la investigación etnográfica? Y también, así como es crucial en la formación de los *operarios telefónicos* para aprehender estrategias de la *consulta telefónica*, ¿puede pensarse el role-playing una técnica útil en la formación de etnógrafos?

INTRODUCCIÓN.

Este trabajo tiene como objetivo articular un conjunto de reflexiones en torno a la observación y práctica del *Role Playing* (R-P) en la investigación antropológica así como en la formación de etnógrafos. Estas reflexiones parten de un proceso de investigación que vengo desarrollando desde 2014 para el Trabajo Final de Licenciatura en Antropología (UNC) acompañando las actividades de un Centro de Asistencia al Suicida¹.

¹ El trabajo final se titula “La vida puede más. Formas de prevención y asistencia al suicida de un Centro de Asistencia al

El CENTRO DE ASISTENCIA AL SUICIDA CÓRDOBA (CAS) es una organización no gubernamental fundada hace 32 años, conformada por un grupo de *voluntarios*². El CAS tiene sede, desde hace unos 15 años, en un espacio cedido por el Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba en un hospital público de la zona céntrica de la ciudad³. Ya desde sus comienzos, y hasta la actualidad, el CAS ofrece asistencia telefónica a personas *en crisis*. Ésta fue la primera actividad desarrollada por los *voluntarios* de la ONG -en principio la única-, mediante dos líneas telefónicas. Este servicio de *contención telefónica* – como la denominan los *voluntarios*- es doblemente anónimo (se reserva la identidad tanto del *consultante* como de la/el *voluntaria/o* que recepta la llamada).

A lo largo de su historia, el CAS también ha organizado congresos y jornadas sobre la temática del suicidio, ha brindado cursos y capacitaciones en la Universidad Nacional de Córdoba, entre otras acciones. También realizó y realiza distintas actividades de *prevención* del suicidio, como charlas y campañas por el Día Internacional de la Prevención del Suicidio (10 de septiembre) en espacios públicos de la ciudad de Córdoba -generalmente plazas céntricas. Las principales actividades de *prevención* son *talleres* en escuelas del nivel medio, habitualmente de la ciudad, aunque también han desarrollado estas acciones en el interior de la provincia en varias ocasiones. Algunos miembros del CAS, alrededor de 15 años atrás, detectaron que los jóvenes no hacían uso del servicio telefónico, al mismo tiempo que se incrementaban los casos de suicidio entre personas de dicha población etaria (considerada por *los voluntarios*, más o menos, entre los 14 y los 25 años). Es a partir de ese diagnóstico que diseñan esta nueva modalidad de acción centrada en la realización de talleres. Desde el año que 2003 son

Suicida en la ciudad de Córdoba, Argentina” y cuenta con la dirección de la Dra. Ma. Gabriela Lugones y la Lic. Ma. Lucía Tamagnini. Mi interés radica en indagar en torno a las formas de gestión, y las producciones de subjetividades correspondientes, articuladas por lxs voluntarixs del CAS. Esta pesquisa se enmarca en mi participación en el Proyecto de Investigación dirigido por mis orientadoras: *Implantaciones de la fórmula Buenas Prácticas en la Córdoba contemporánea. Parte II*, que a su vez se nuclea en el programa de investigaciones *Subjetividades y Sujeciones Contemporáneas* del Centro de Investigaciones de la FFyH-UNC, dirigido por el Dr. Gustavo Blázquez y la Dra. Lugones. Agradezco especialmente las largas y fructíferas discusiones con lxs compañerxs del equipo y más ampliamente con varios miembros del programa.

² Las *italicas* se emplearán para señalar las voces y expresiones empleadas por los agentes del CAS así como algunas nociones presentes en documentos producidos por agencias del estado y organismos internacionales en relación al suicidio. Las comillas “dobles” se emplean para citar textualmente bibliografía académica y otros documentos. Las comillas ‘simples’ se emplearán para relativizar el uso de ciertas categorías, señalando la no literalidad de su significado. ³ Actualmente este espacio está siendo reclamado de regreso por parte del Ministerio de Salud, por lo que los voluntarios se encuentran realizando diferentes reclamos, solicitudes y pronunciamientos públicos. En los mismos días que se solicita el desalojo de la sede del CAS, la legislatura provincial aprobaba la adhesión a la ley Nacional de Prevención del Suicidio (N° 27130). Sin embargo, este conjunto de acontecimientos no serán desarrollados aquí.

desarrollados en tres *encuentros*: dos de 80 minutos con los estudiantes y un tercero con los padres.

Así, las dos actividades principales del CAS, *prevención y el teléfono*, determinan dos grupos bastante circunscriptos de *voluntarios*. Por un lado *los operarios telefónicos*, cuyas obligaciones implican cubrir turnos de 4 horas semanales atendiendo en solitario los llamados de las dos líneas, y una reunión grupal semanal de *supervisión*. Por otro lado, el *equipo de prevención*, conformado totalmente por mujeres, algunas de ellas licenciadas en Psicología o en formación, cuyas actividades son menos regulares ya que dependen de la demanda por parte de instituciones educativas. Además desarrollan una reunión mensual de formación y discusión de temáticas de interés para los talleres.

PUERTAS CERRADAS Y PUERTAS ABIERTAS

En los primeros momentos de mi relación con los voluntarios del CAS, durante el año 2014, se dieron un conjunto de situaciones que me hicieron dudar respecto de la posibilidad de realizar la investigación que estaba gestando: llamados telefónicos no respondidos, prometidos y no devueltos, puertas sin terminar de abrirse (literalmente me atendieron con la puerta entreabierta y con pasador), solicitud de notas

‘autorizadas’, etc.

Finalmente, después de presentar una nota firmada por mis directoras y el secretario académico de la facultad, pude comenzar a establecer un vínculo, principalmente, con la coordinadora del equipo de prevención, María³, y asistir a sus reuniones semanales así como a los talleres en las escuelas. Sin embargo, desde los primeros intercambios que mantuve con diferentes *voluntarios*, me hicieron explícita su negativa a habilitar mi presencia durante las *guardias telefónicas*, aduciendo que ésa era una actividad que se realizaba en soledad y que incomodaría al *voluntario* la presencia y observación de alguien extraño al grupo. Esto suponía, a priori, una dificultad, ya que mi interés radicaba en aprehender las técnicas empleadas en la evitación de la muerte por suicidio

³ María ronda los 65 años, estudió letras y contaduría. Actualmente se desempeña como presidenta del CAS y desde 2003 coordina las actividades de prevención, siendo la única que participa de las dos principales acciones de la institución. Es voluntaria hace casi 30 años. Cabe señalar que los nombres usados a lo largo de esta ponencia son ficticios.

e indagar acerca de su correspondiente (co)producción de subjetividades. En ese momento, la opción habilitada fue participar de las actividades de *prevención*, y realizar entrevistas con los *operarios telefónicos*.

Estas primeras situaciones del trabajo etnográfico, fueron develando ciertas dimensiones del accionar de los *voluntarios* en relación al anonimato y la privacidad, que a su vez podrían vincularse con sentidos en torno a la muerte y el contacto con ella ya señalados por diferentes autores como Norbert Elias (2011), Michel Foucault (2001, 2013) entre muchos otros. Incluso esto se reflejaba en una dimensión espacial: el CAS cuenta con un espacio conformado por una sala de reuniones, donde entran cómodamente unas 30 personas, una cocina pequeña, un baño y una sala más pequeña donde se encuentra un escritorio con los dos teléfonos empleados en las *guardias*. Aun hoy nunca entré a esa sala, y las veces que me encontraba en la sede del CAS y había algún *voluntario* de *guardia*, la puerta de madera que separaba la sala de reuniones y la sala más pequeña se encontraba cerrada. En un par de ocasiones, incluso, cuando me encontraba realizando entrevistas a *voluntarios de guardia* en la sede, si el teléfono sonaba la conversa se suspendía para que pudieran contestar el llamado, lo que acontecía con la puerta cerrada.

Ya en junio de 2015, comencé a acompañar diversas actividades más intensivamente, y hacia inicios de julio María me comentó que habían abierto la convocatoria –vía Facebook, radio y de boca en boca, para nuevos voluntarios para *el teléfono*. También me comunicó que habían decidido que podría participar de parte de la *formación* que los aspirantes recibirían. Para llegar a atender las consultas telefónicas, los voluntarios deben cumplir con ciertos requisitos (ser mayores de edad y realizar dos entrevistas psicológicas) y atravesar un proceso de formación que consiste en un curso teórico-práctico semanal, una *pasantía* (primero escuchando las llamadas de un *voluntario* que ejerce como *padrino*, para luego ser escuchado por él), debiendo cumplimentar un número establecido de llamados.

ROLE-PLAYING Y GESTIÓN DE EMOCIONES

El curso comenzó un 23 de julio, se llevaron a cabo 13 encuentros semanales de 2 horas cada uno en la sede del CAS. Para la primera clase asistieron 10 personas aproximadamente, y hacia el final terminaron unas 7. Para los encuentros se disponían sillas en ronda alrededor de una pizarra blanca, los primeros supusieron la exposición de cuestiones *teóricas* por parte de una de las voluntarias encargadas del curso. Ellas fueron María, Rosa⁴ y Dalia⁵, quienes se fueron turnando para estar de a dos o tres por clase. Estas clases, que las voluntarias señalaron como *teóricas y aburridas*, consistieron en la exposición de cuestiones como *Crisis, causas de suicidio, proceso suicida, depresión*, etc. Además de la exposición se abrían espacios para preguntas, inquietudes, opiniones.

Así, el curso principalmente implicaba la transmisión de ciertos saberes producidos por los años de experiencias de las *voluntarias* que coordinaban complementándose con algunos textos, documentos y presentaciones de PowerPoint, elaborados por ellas o por distintos autores de Psicología. Dichos saberes se centraban sobretodo en cómo proceder durante *el llamado*⁶: *Los pasos del llamado*⁸, cuándo usar tonos directivos de voz y cuándo no, la importancia de usar un lenguaje genéricamente neutro, evitar realizar juicios de valor respecto de las problemáticas del consultante, establecimientos de compromisos (por ej.: *¡prometeme que vas a volver a terapia!*, etc.), ir tomando la mejores notas posibles de lo que el consultante dice para poder repreguntar con sus mismas palabras o devolver *ordenada* la historia que contaron – ya que dicho ordenamiento permitiría al consultante repensar lo que le sucede y poder *ver* por fuera y más allá soluciones para la *crisis* que está aconteciendo.

⁴ Rosa ronda los 75 años, actualmente jubilada, ejerció de maestra en su juventud. Es voluntaria en el teléfono hace alrededor de 30 años.

⁵ Dalia ronda los 60 años, es abogada y ejerció la docencia universitaria. Participa como voluntaria en el teléfono desde hace unos 10 años.

⁶ No tengo espacio para desarrollar exhaustivamente todos los aspectos de la llamada, pero señalaré algunos brevemente. ⁸ Es el protocolo desarrollado para la atención telefónica en el CAS, es una modificación de un protocolo para la primera entrevista psicológica extraído del libro *Como equivocarse menos en terapia* de Ruth Casablanca y Hugo Hirsch publicado en 1989.

Me resulto sumamente curioso cómo pueden pensarse ciertas similitudes entre el curso de los aspirantes al teléfono del CAS, con las clases de metodología para la entrevista etnográfica que forma parte de la currícula de nuestra formación. En este caso, el oficio que se transmitía no era el de etnógrafo, sino el que entiendo, en mis primeras interpretaciones, como el oficio del “gestor de emociones”. Gustavo Blázquez y Cecilia Castro (2015) proponen, a partir de sus trabajos etnográficos en fiestas de música electrónica y cumpleaños infantiles, considerar el trabajo de los animadores, VJs y DJs como “gestión de emociones”. Respecto de la cual plantean:

Gestionar las emociones, supondría realizar un conjunto de diligencias conducentes a organizar los tiempos y los lugares para producir distintos ánimos e intereses así como orientar y hacer deseables ciertas formas de comportamiento. Ese tipo de acciones implicaría administrar los flujos afectivos, determinar los ritmos del humor, establecer los momentos y los espacios para las erupciones emotivas alegres o desdichadas, la calma, el relax. La gestión de las emociones consistiría en “calentar” o “enfriar” (Schechner, 2000) una determinada performance social por medio de la manipulación del escenario y del sensorium. (2015:3)

Podría pensarse, siguiendo sus propuestas, que en *el llamado* una cuestión central es “enfriar” al *consultante*, que salga del estado de *crisis* emocional en el que se encuentra al momento de marcar 135 en sus teléfonos. ¿Cómo se transmitían estos saberes? Como ya señalé, las voluntarias consideraban que las primeras clases eran *teóricas y aburridas*, lo cual da cuenta de la importancia que se le daba a la ‘puesta en acto’ de dichos saberes. Para ello, ya avanzado el curso, las clases comenzaron a incorporar la dinámica del role-playing. Entonces los encuentros consistieron en la exposición por parte de las *voluntarias* de una temática, como ser una problemática (Ej.: depresión, adolescencia, etc.) o *tipo de llamado* (suicidio en curso, llamado mudo, llamado de familiares o terceros). Luego se realizaban R-Ps; para ello colocaban dos sillas opuestas por el respaldo en el centro de la ronda donde se colocaban quienes interpretaban el papel de *voluntario* y *consultante*. Algunas ocasiones quien coordinaba la clase hacía ‘entrar en clima’ a quien encarnaría al voluntario con preguntas: *¿cómo me siento hoy? ¿Cómo llegué al turno? ¿Tengo ganas de atender?* Luego de eso se hacía ‘sonar’ el teléfono: *Riiiiiiing, riiiiiiing* y el llamado comenzaba: *Hola ¿en qué puedo ayudarle?...* De esta forma se fueron “ensayando” distintos *tipos de llamada*. Richard Schechner en su

propuesta sobre Estudios de la Performance, señala al ensayo como una de sus 7 “fases”⁷, clave en su elemento ritual, ya que es momento en que se eligen, dentro del espectro de las acciones posibles, aquellas que se van a actuar y se las intenta volver lo más claras posibles (2000: 102). Dicha claridad se vincula directamente con lo que el autor denomina la “gracia”, que tiene que ver con el grado de simplicidad y eficiencia de un movimiento.

Los primeros R-P eran efectuados por las voluntarias en ambos papeles, más adelante encarnaban sólo uno para finalmente ser, generalmente, sólo interpretados por *los nuevos*. Luego del R-P los participantes comentaban sus sensaciones, así como aquellos que fueron espectadores, y se conversaba sobre qué había sucedido, qué les pareció que no estuvo bien, cómo hubieran procedido en su lugar. Ya llegando al final del curso, la mayoría del tiempo de los encuentros era destinado a la realización de RP, en algunos casos a pedido de *los nuevos*.

El primer R-P que pude observar me resultó muy impactante dadas la calidad de las “actuaciones” de Dalia en papel de *consultante* y María como *voluntaria*. Dalia encarnó a una joven mujer cuya madre (a quien estaba muy apegada) acababa de fallecer luego de una enfermedad terminal; el padre había viajado desde su hogar en un pueblo del interior de la provincia hacia Córdoba Capital para recoger el cadáver, mientras ella había quedado sola sin dar aviso de la noticia a nadie. El llamado comenzó con sollozos por parte de Dalia, mientras María, con voz calma y en un tono casi susurrante le preguntaba pausadamente qué le sucedía. Yo quedé impactado por el grado de ‘credibilidad’ de la situación que pudo producir Dalia, lo que me llevó a pensar respecto del conocimiento que debe poseer de cómo se oyen las situaciones de crisis. Si bien esta historia era una re-producción de un llamado que ella había atendido, la “gracia” que tuvo para encarnar- mediante sollozos, respiraciones entrecortadas, voz baja y añorada- los sentimientos que la mujer estaba transmitiendo fue muy efectiva. Esta gracia, creo, daba cuenta de un entrenamiento del oído respecto del cual luego he

⁷ Estas son: Entrenamiento, taller, ensayo, calentamiento, performance, enfriamiento, consecuencias. Ver Schechner (2000).

conversado en una entrevista con Rosa, donde me señalaba que por el tono de voz del *consultante* ella puede determinar de antemano lo que le sucede, pude saber cómo *llega* y cómo *se va*, así como el grado de determinación respecto de la decisión de acabar con su vida (dada por un tono de voz frío y calmado, por ejemplo). En el R-P de Dalia, pienso, estos saberes in-corporados salían reflejados en la encarnación de la joven mujer *en crisis*.

Así, la observación de R-P me permitió acceder a la puesta en acto de algunas de aquellas premisas que había escuchado respecto de la forma de desenvolverse en los llamados. Como ser los tonos de voz, la realización de repreguntas, la repetición de lo dicho por el consultante pero en una enunciación algo distinta, entre otras cosas. Pero también me permitió constatar, cuando alguna de las voluntarias encarnaba a un consultante, algunos de los saberes que manejan respecto de las emociones que las personas *en crisis* que llaman manejan, así como sus tonalidades y ritmos de voz. Al mismo tiempo, como señalaba Schechner, en el ensayo pueden explorarse distintas alternativas antes de escoger la más eficaz para transmitir lo que se pretende con la obra teatral. En la transmisión del oficio del *voluntario* en el teléfono, el R-P permitía probar distintas alternativas en el proceso de “enfriar” las emociones de los *consultantes*, probando o sugiriendo diferentes alternativas.

REFLEXIONES FINALES

Esta ponencia intentaba retratar cómo, frente a una imposibilidad de poder observar una práctica-*la contención telefónica a personas en crisis*- dados ciertos valores en torno a ella en su universo social (y en general respecto de la muerte y el sufrimiento), se abrió la posibilidad de explorarla por una vía alternativa: el rol-playing. Intenté, así, señalar interrogantes en varios niveles a partir de la observación de dicha práctica: en primer lugar cuáles son los alcances de la observación de R-P y potencialidades que me planteó frente a la observación efectiva, y hasta ahora imposible, de la *contención telefónica*. Volviendo a Schechner, quien señalaba la importancia del ensayo como momento ritual fundamental de la performance (2000: 103), no se puede evadir el hecho de que entre

el ensayo y la puesta en acto hay un salto, dado por los tiempos particulares y emergentes de la performance, siempre efímera. En mi trabajo particular, la observación de R-P, surgida de las particularidades del diseño de la formación de los *voluntarios* del CAS, resultó sumamente fructífera como ya dijera anteriormente. Esta experiencia me abre la pregunta acerca de cuáles serían las potencialidades y dificultades de aplicar, como una técnica entre otras, la propiciación de R-P en la investigación etnográfica. Estimo que si consideramos al R-P como una versión devaluada de las acciones sociales ‘reales’ que generalmente observamos en un trabajo etnográfico, sería un ejercicio vano y hasta anecdótico. Pero si reconocemos, por un lado, que no puede pensarse al etnógrafo como una mosca en la pared, teniendo su presencia siempre un impacto, y por otro valoramos las particularidades de la ‘puesta en acto’ o del ‘ensayo’ de acciones sociales, considero que pueden pensarse valiosas aplicaciones de la técnica del R-P en nuestro trabajo.

Incluso de la participación del etnógrafo en ellos: en mi pesquisa pude participar de un R-P en papel de consultante, lo cual resultó en ‘un fracaso’ de la performance, la voluntaria que coordinaba interrumpió antes de que el llamado se cierre ya que quien encarnaba al *voluntario* no logró desenvolver la *contención*. Esto sucedió en parte, estimo, debido a mi poca capacidad de encarnar a una persona en crisis. Lo cual me llevó a reflexionar acerca de los saberes emocionales de los aspirantes al voluntariado, dadas su formación académica o sus experiencias previas, elemento que aún me queda por seguir indagando.

Por su parte, así como señalé cómo me sorprendieron ciertas similitudes en algunas indicaciones para el aprendizaje del oficio de la *contención telefónica* con nuestra formación para la etnografía, creo que el role playing podría ser una herramienta útil en dicho proceso. En nuestra cátedra de ‘Taller de Trabajo de Campo’ en la Lic. en Antropología de la FFyH-UNC, la profesora Dra. Mariana Tello, suele propiciar el desarrollo de R-P para ensayar los momentos de ‘primeros contactos’ o solicitudes de entrevistas en la pesquisa etnográfica. Actividad que se desarrolla con diversos grados de participación por parte del estudiantado. Considero que una aplicación sistemática de la técnica para la práctica de la entrevista etnográfica podría presentar, así como

para los aspirantes al voluntariado del CAS, una instancia de aprendizaje y práctica de saberes y micro-estrategias para el desenvolvimiento en las distintas modalidades de entrevista etnográfica. Coadyuvando al entrenamiento, la exploración, el ensayo y el desarrollo de algún grado de “gracia” en el oficio del etnógrafo.

BIBLIOGRAFÍA

Blázquez, Gustavo y Castro, Cecilia. 2015. *¡Los quiero bien arriba! Gestión de emociones en eventos festivos*. Ponencia presentada en las XI Jornadas de Sociología. *Coordenadas contemporáneas de la sociología: tiempos, cuerpos, saberes*. Facultad de Ciencias Sociales, UBA. MESA 14: Sociología de los cuerpos y las emociones. http://jornadasdesociologia2015.sociales.uba.ar/altaponencia/?acciones2=ver&id_mesa=29&id_ponencia=209

Elias, Norbert. 2011 [1982]. *La soledad de los moribundos*. Fondo de Cultura Económica. México.

Foucault, Michel. 2001 [1976]. *Defender la sociedad. Curso en el Collège de France (1975-1976)*. Fondo de Cultura Económica. Argentina.

_____ 2013 [1976]. *Historia de la sexualidad I. Voluntad de Saber*. Siglo XXI editores. Buenos Aires.

Schechner, Richard. 2000. *Performance. Teoría & Prácticas Interculturales*. Buenos Aires: Libros del Rojas. Universidad de Buenos Aires.