

EL ESCUCHAR Y LA CAPACIDAD TRANSFORMADORA DEL LENGUAJE EN LA ATENCION SOCIAL.

Ángel Luis Maroto Sáez. Trabajador Social. Ayuntamiento de Madrid

Resumen: Partiendo del hecho de que el instrumento fundamental a través del que ejercemos nuestro oficio es la palabra y sus usos en espacios dialógicos, el presente texto trata de mostrar que, para que dicho espacio comunicacional sea mínimamente efectivo se requiere de: *una escucha atenta, un habla adecuada y oportunos silencios*. Es por ello que, en la presentación de este Grupo de Trabajo en torno al escuchar y la capacidad transformadora del lenguaje en la atención social, he querido centrarme en estos tres elementos como constitutivos de toda intervención dialógica en Trabajo Social: *LENGUAJE, ESCUCHA y SILENCIOS*.

Palabras clave: terapéutica de la palabra, escucha activa, .

El Trabajo Social, la acción social que desplegamos a través de nuestro ejercicio profesional puede ser denominada, sin lugar a dudas, como una intervención dialógica. Haciéndonos eco de la declaración programática que realizara Martin Buber, *“al principio fue la relación”*, podríamos decir -sin temor a equivocarnos- que siempre fueron y serán las relaciones el corazón del Trabajo Social.

Si bien es cierto que, como señalara Abraham Maslow, nuestra vida cotidiana esta llena de “taumaturgos” que realizan “milagros”, agentes potenciales de ayuda, no profesionales que en la vida cotidiana nos acompañan con sus narrativas, su soporte, su escucha, su comunicación y diálogos sinceros a que nuestras vidas sean más llevaderas. Los Trabajadores Sociales trabajamos para que, algo que ocurre espontáneamente por todas partes en la vida cotidiana, suceda con mayor frecuencia. Sea cuales sean nuestros lugares de trabajo, problemáticas o demandas a atender/sistemas-cliente con los que inter-

accionar es la nuestra una intervención dia-lógica. Una intervención lingüística que es todo un arte, un trabajo artesanal en el que hacer consciente a la persona que nombrar “la realidad” se puede hacer de muchas formas y de que el lenguaje tiene el poder de transformarla.

Si existe algún elemento que podamos señalar como común en relación a la intervención profesional de los Trabajadores Sociales es que, esté donde esté un Trabajador Social allí habrá sin lugar a dudas diálogo, comunicación. Y si por algo es posible la comunicación entre seres humanos, si hay algo que consiga hacer minimamente efectivo el diálogo entre un Trabajador Social y aquel sistema-cliente con el que interacciona es, sin lugar a dudas, la toma de conciencia y el uso adecuado de: *una escucha atenta, un habla adecuada y oportunos silencios*. Es por ello que, en la presentación de este Grupo de Trabajo en torno al escuchar y la capacidad transformadora del lenguaje en la atención social, he querido centrarme en estos tres elementos como constitutivos de toda intervención dialogal en Trabajo Social: *LENGUAJE, ESCUCHA Y SILENCIOS*

1. El lenguaje y su capacidad transformadora en la acción social.

“In principium erat verbum”, nos señala el apóstol Juan en el inicio de su Evangelio. *“Es vida, espíritu, germen, huracán, virtud, fuego, porque la palabra es el Verbo y el Verbo es Dios”*, nos regala el gran romántico Victor Hugo. Era el tiempo de los inicios.... Aproximadamente quince mil millones de años nos separan de aquel acontecimiento mediante el cual, el Verbo –que ya era- “rompe” el vacío y la tiniebla. La palabra, va rasgando el éter y comienza a vislumbrarse el fulgor de la luz. Así comenzaba la expansión y se abrían los canales para que nosotros, los seres humanos, pudiéramos llegar a hacer posible la comunicación.

En uno de los prólogos de la obra *“La Biblia contada a todas las gentes”*, realizado por Gustavo Martín Garzo, encontramos los inicios de una antigua leyenda rabínica que creo puede sernos de utilidad como metáfora de lo que supone tomar conciencia de la construcción social de la realidad/mundo a través de las palabras, del lenguaje. En dicho prólogo, se señala que *“en una antigua escuela rabínica los maestros, para enseñar a leer, dejaban caer sobre las letras un hilo de miel. Los niños que aprendían a memorizar las letras, saboreaban –al mismo tiempo- la miel que había en sus trazos”*. La enseñanza era clara: el conocimiento es dulce. Pero también las letras, las palabras son algo más que una mera abstracción, forman parte de la realidad. Aún más, la fundan. La realidad está sostenida por las palabras. Lo que no es distinto a decir que es en las palabras donde se guarda el verdadero sentido del mundo y que es, a través de las palabras, como construimos los límites o lo ilimitado de nuestros multi-versos.

Berger y Luckmann escriben: *“La vida diaria es sobre todo vida con y por medio del lenguaje que yo comparto (con otras personas). Un entendimiento del lenguaje es por tanto esencial para la comprensión de la vida diaria... El lenguaje es capaz de convertirse en un reponedor objetivo de vastas acumulaciones de significado y experiencia, que puede preservarse del tiempo y ser transmitida a las siguientes generaciones... Por su capacidad de trascender “el aquí y el ahora”, el lenguaje hace de puente entre distintas zonas dentro de la realidad de la vida diaria y la integra en un todo significativo... El lenguaje es capaz de “hacer presente” una variedad de objetos que están espacial, temporal y socialmente ausentes “de aquí y del ahora”... A través del lenguaje un mundo entero puede actualizarse en un momento”*.

Si para los modernistas los signos del lenguaje se correspondían uno a uno con objetos y eventos de un mundo exterior real, y el lenguaje se entendía como un lazo fiable entre los mundos objetivo y subjetivo; los postmodernistas, en cambio, nos trajeron la posibilidad de concebir el lenguaje que usamos como constituyente de nuestro mundo y nuestras

creencias. Es en el lenguaje cuando las sociedades construyen sus visiones de la realidad. Los únicos mundos que podemos conocer –nos advierten- son los mundos que compartimos en el lenguaje.

El lenguaje no es pasivo o neutral sino que *constituye una forma de acción social*. El lenguaje no es sólo un medio de expresión sino que hablar equivale a construir el mundo: *utilizar el lenguaje es una forma de acción*. Para Hans-Georg Gadamer el lenguaje no es solamente uno de los instrumentos de los que está dotado el ser humano, sino que *el lenguaje es el fundamento para que los seres humanos tengan mundo*. Es decir, el lenguaje no posee una existencia autónoma frente al mundo que hablaría antes de él. Por el contrario, *el mundo es mundo en cuanto se convierte en tal a través del lenguaje; o lo que es lo mismo, el lenguaje adquiere existencia en la medida en que construye el mundo*.

Desde estos planteamientos, debemos dar importancia a los aspectos constructivos y productivos del lenguaje dejando a un lado la concepción del lenguaje como mera descripción o representación del mundo, es decir, es preciso huir de cualquier intento de reducir el lenguaje a lo puramente referencial. El lenguaje y su plasmación en nuestros discursos se convierte en un *“conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven determinadas relaciones sociales”* (Iñiguez y Antaki, 1994:63) por lo que es preciso *“sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa”* (Iñiguez y Antaki, 1994:63). Parafraseando a Felix Grande, Premio Nacional de las Letras, me atrevo a decir que *“el lenguaje es la única condición humana. El Lenguaje nos ayuda a arrimar las manos para tener menos frío y menos miedo. El lenguaje nos ayuda a quitarnos el frío con el que nacemos o, por qué no decirlo, a desprendernos del miedo con el que llegamos”*.

Más allá de las funciones del lenguaje –*locucionaria, ilocucionaria o perlocucionaria*- que señalara Austin y sin ánimo de adentrarme en la teoría de Searle sobre los actos del habla, creo oportuno señalar –como he hecho en diversas ocasiones- que los Trabajadores Sociales debemos

pensarnos en nuestro “aquí” y en nuestro “ahora” como artesanos del verbo, como orfebres de la palabra ya que, la herramienta fundamental de la que nos servimos en nuestro trabajo cotidiano no es otra que el lenguaje y aquello que le llama a la vida: las palabras. Y como forjadores de la palabra, como virtuosos del verbo, debemos caer en la cuenta de su poder generativo, es decir, del poder que toda palabra humana tiene para innovar, para concebir, para hacer surgir lo nuevo.

Fronterizo a su efecto hacedor, junto a la posibilidad que encierra toda palabra de crear realidades, las palabras encierran en sí mismas un efecto bífido, aquello que podríamos denominar *“el efecto bífido de las palabras”*. Pues al igual que en el anuncio televisivo de los yogures “BIO”, aplicando a las palabras su eslogan publicitario, podemos acercarnos y descubrir un efecto que permea toda palabra humana: *“la palabra nos trabaja por dentro pero sus efectos se notan por fuera”*. ¡Quién no ha tenido la experiencia en muchas ocasiones, de que palabras que nos han sido dichas, en el momento de su enunciación parecieron no tener ningún efecto y, sin embargo, fueron macerándose en nuestro interior y terminaron tomando cuerpo en nosotros convirtiéndose en pensamientos, emociones o acciones concretas, llegando a cambiar nuestra manera de pensar, de sentir o de actuar ante determinadas realidades!

Y, por último, lindante al efecto hacedor de la palabra, rayano a su poder bifido, nos abre la palabra a algo que solo creíamos posible asociar a la guerra de Irack: *“sus efectos colaterales”*. La palabra, una vez enunciada, una vez dicha, una vez expuesta o manifestada, no nos pertenece. Nunca sabemos qué secuelas tendrá, cuáles serán sus derivaciones, su desenlace, sus frutos. Ante la palabra declarada solo nos cabe esperar a que, como en la parábola del sembrador, caiga al borde del camino –allí donde la palabra será tergiversada, pisoteada, ninguneada, manoseada, manipulada no dando el fruto deseado- o que, por el contrario, se hunda en “tierra fértil” y tenga sus consecuencias de transformación mediante la generación de alternativas.

2. Del oír al escuchar de forma efectiva como elemento imprescindible en nuestra intervención dialogal.

Si en algo podemos estar de acuerdo en nuestro acercamiento a este segundo elemento constitutivo de nuestras intervenciones dialogales es en el siguiente axioma: **Escuchar no es lo mismo que oír.** Si por un lado el hecho de oír se desarrolla y agota en el nivel fisiológico de la función auditiva y se realiza aún sin, o contra, la intervención o la voluntad de la persona. Nuestra estructura biológica nos permite percibir sonidos en mayor o menor grado siendo el oír, simplemente, percibir vibraciones de sonido. Oír es pasivo. No podemos dejar de oír salvo que tengamos algún problema en nuestro aparato auditivo o nos tapemos los oídos. Por otro, el escuchar, sin embargo, requiere nuestra atención voluntaria requiriendo nuestra vida interior. Escuchar supone la capacidad de recibir, entender, interpretar y responder a los mensajes verbales y paraverbales de nuestro interlocutor. Escuchar significa enteneder, comprender y dar sentido a lo que se oye.

Al revés de lo que ocurre con el habla, la escucha es una ardua tarea. Para escuchar tenemos que esforzarnos mucho más. Cuando hablamos, somos protagonistas y transmitimos sólo lo que nos interesa, lo que nos satisface. Pero cuando escuchamos, nos llegan mensajes compartidos y otros que no lo son. Perdemos concentración y, normalmente, tendemos más a oír que a escuchar. La razón de ello es científica: el cerebro humano tiene una capacidad de pensamiento de entre 350 y 700 palabras por minuto. En cambio, la capacidad de procesamiento de mensajes hablados apenas supera las 130 palabras por minuto. La diferencia entre ambas capacidades la llenamos con pensamientos accesorios a lo que nos están diciendo.

Realmente, pasamos más tiempo escuchando que hablando. Según investigaciones, del tiempo total que dedicamos a la comunicación, el 22% se emplea en leer y escribir, el 23% en hablar, y el 55% en escuchar. Esto no quiere decir, que estemos más dispuestos a escuchar que hablar, sino que estamos más expuestos a estar recibiendo información que a transmitirla.

Para Carl Rogers, escuchar *“equivale a percibir no sólo las palabras, sino también los pensamientos, el estado de ánimo, el significado personal y hasta el significado más escondido e inconsciente que me transmite el interlocutor”*. Escuchar es algo mucho más comprometedor que el mero oír. Al escuchar a una persona hacemos un intento más o menos consciente de separarnos de nuestros estereotipos, de nuestros pre-juicios, de nuestros intereses, deseos y esquemas de pensamiento y de vida para, de manera gradual, irnos introduciendo, “con temor y temblor”, en el mundo de nuestro interlocutor. Escuchar supone el hecho de estar presente de manera holística: nuestro pensamiento, nuestra afectividad, la posición de nuestro cuerpo, la expresión de nuestro rostro, el comportamiento externo, nuestros contactos visuales... Todo lo que somos le debe hablar al otro de una presencia elocuente y estimulante. El filósofo griego Zanáon, que sentó los principios básicos del estoicismo según los cuales la mejor vida es la que se halla acorde con la naturaleza y con el culto de la virtud por la virtud misma, solía decir a sus discípulos: *“Recordad que la naturaleza nos ha dado dos oídos y una sola boca, para enseñarnos que vale más escuchar que hablar”*.

Pero, cuando hablamos de escuchar...¿a qué tipo de escucha estamos haciendo referencia? Sin ánimo de ser exhaustivo podríamos señalar algunas de las tipologías que puede adoptar nuestra escucha, a saber:

- **Apreciativa:** escucha de manera relajada y busca placer, entendimiento e inspiración.
- **Selectiva:** escucha seleccionando la información que le interesa al receptor.

- **Discernimiento:** escucha la información completa, entiende el mensaje en general y determina los detalles importantes.
- **Reflexiva:** escucha reflexionando sobre el mensaje o parte de él.
- **Analítica:** escucha el orden y el sentido de la información para entender la relación entre ideas. Medita sobre lo que se ha dicho y examina si las conclusiones son lógicas y objetivamente correctas. El receptor separa la información de las emociones del emisor.
- **Sintética:** el receptor toma la iniciativa de la comunicación hacia sus objetivos. Realiza afirmaciones para que el interlocutor conteste con sus ideas.
- **Empática:** escucha sin prejuicios, da apoyo a quien habla y aprende de la experiencia de su interlocutor. Calidez en la escucha y evita interrumpir y dar consejos.
- **Activa:** escucha captando la totalidad del mensaje, interpreta el significado y envía señales de confirmación que se escucha.

De entre las formas que puede adoptar nuestra escucha profesional, es la escucha activa la que permite a nuestro interlocutor sentirse escuchado con atención, entendiendo lo que se nos ha dicho y nos demuestra que se siente bien interpretado. Esta escucha activa supone un esfuerzo físico y mental de querer captar con atención la totalidad del mensaje que emite nuestro interlocutor, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través de lo comunicado tanto verbal como no verbalmente, indicándole mediante la retroalimentación aquello que creemos haber entendido.

De las “Siete reglas del arte de escuchar¹”, la que de inmediato nos da una idea de lo que significa la Escucha Activa es, sin duda, la tercera:

¹ Las Siete Reglas del Arte de Escuchar de Marianela Scavi. 1- No tengas prisa en llegar a las conclusiones. Las conclusiones son la parte más efímera de la búsqueda. 2. Aquello que ves depende de tu punto de vista. Para lograr ver tu punto de vista, tienes que cambiar tu punto de vista. 3. Si quieres comprender lo que otro está diciendo, tienes que asumir que tiene razón y preguntarle para ayudarte a ver las cosas y los acontecimientos desde su perspectiva. 4. Las emociones son instrumentos cognoscitivos fundamentales si sabes comprender su lenguaje. No te informan sobre qué ves, sino cómo miras. Su código es relacional y analógico. 5. Un buen oyente es un explorador de mundos posibles. Las señales más importantes para él son las que se presentan al mismo tiempo a la conciencia como irrelevantes y molestas, porque son

“Si quieres comprender lo que otro está diciendo, tienes que asumir que tiene razón, y preguntarle para que te ayude a ver las cosas y los acontecimientos desde su perspectiva”. Como señalara el gran humanista Juan Luis Vives “nada tan fácil ni tan útil como escuchar mucho”.

3.- El Silencio. Hacia el desarrollo de un plus en nuestra intervención dialogal.

Estoy convencido de que en nuestra formación para la intervención dialogal los dos elementos señalados anteriormente –lenguaje y escucha– han sido abordados de manera mucho más extensiva e intensiva que este tercer elemento que traigo a colación: el silencio. Desde mi experiencia, en el diálogo, tan importante es el silencio como la palabra aunque me atravesaría a decir que, el silencio, es aún más importante que la palabra pues nos dispone a escuchar con atención vigilante la palabra del otro y a decir la nuestra con acierto tras haberla reflexionado.

En la comunicación, en el sentido moderno del término, no hay lugar para el silencio; hay una urgencia por vomitar palabras, confesiones, ya que la “comunicación” se ofrece como la solución a todas las dificultades personales o sociales. La ideología de la comunicación asimila el silencio al vacío, a un abismo en el discurso, y no comprende que, en ocasiones, la palabra es la *laguna* del silencio.

El latín distingue dos formas de silencio: *tacere* es un verbo activo, cuyo sujeto es una persona, que significa interrupción o ausencia de palabra; *silere* es un verbo intransitivo, que no sólo se aplica al hombre sino también a la naturaleza, a los objetos o a los animales, y que expresa la tranquilidad, una presencia apacible que ningún ruido interrumpe. En el marco de nuestras intervenciones dialogales el silencio

incongruentes con las propias certezas. 6. Un buen oyente acoge con buena actitud las paradojas del pensamiento y la comunicación interpersonal. Les considera como ocasiones densas para entrenarse en un campo que lo apasiona: la gestión creativa de conflictos. 7. Para ser experto en el arte de escuchar tienes que adoptar una metodología humorística. Pero cuando has aprendido a escuchar, el humor viene por sí solo.

a aprehender es TACERE, es decir, aquel silencio que se da en el marco de una conversación e implica que uno de los interlocutores guarda silencio para que el otro hable. No debemos olvidar que una conversación se nutre de silencios y que, cuando uno calla, no por eso deja de comunicar.

Este silencio al que convoco, no es un silencio provocado por lo indecible –aquello que no se puede decir o nombrar-, sino por lo inefable, es decir, el silencio que preludia otra cosa; del silencio anterior a la palabra, al verbo. Un silencio que se convierte en espacio de preparación para la creación de la palabra. Es el silencio que anuncia lo que se crea. Es, pues un silencio creador: una preparación de otra cosa que vendrá después.

El silencio nos compromete en lo que somos y su pedagogía nos señala un necesario contacto con nosotros mismos de cara a descubrir y encontrar aquel “centro interior”, el “sí mismo” del que brota toda actividad del hombre. Este silencio interior es condición sine qua non para un silencio activo y estimulante ante nuestro interlocutor que nos ayude a llegar, de manera gradual, a la conciencia de nosotros mismos adueñándonos de nuestra propia existencia.

La conquista del propio silencio interior no se improvisa. Supone una lenta exploración y una toma de contacto con nuestro mundo interior haciendo posible un modo más personal y profundo de vivir la relación, tanto con nosotros mismo como con los demás.

El silencio, al igual que la mímica o el gesto, no es la denuncia de una pasividad sobrevenida del lenguaje, sino la demostración activa de su uso. Toda palabra, todo enunciado surge del silencio interior del individuo, de su diálogo permanente consigo mismo. Toda palabra viene, en efecto, precedida por una voz silenciosa, por un sueño despierto lleno de imágenes y de pensamientos difusos que no cesan de trabajar en nosotros, incluso cuando el sueño nocturno nos trastoca las coordenadas.

Toda palabra se alimenta en ese lugar sin espacio ni tiempo que, a falta de una denominación mejor, llamamos interioridad del individuo: ese mundo caótico y silencioso que nunca calla , rebosante de imágenes, deseos, temores, pequeñas y grandes emociones y que prepara palabras que incluso pueden sorprender al que las pronuncia.

Si el pensamiento no existe sin el lenguaje, tampoco puede prescindir del silencio que lo anuncia. Como escribe Merleau-Ponty: “Lo que nos permite creer en un pensamiento que existe por sí mismo antes de ser expresado, son los pensamientos ya constituidos y ya expresados de los que nos acordamos en silencio, y por los que creemos tener una vida interior. Pero en realidad ese supuesto silencio rebosa palabras, esa vida interior es lenguaje interior”.

Este silencio interior es el que nos permite centrar la comunicación en el otro, poniendo así la condición para una “Trabajo Social-centrado-en-la-persona” de manera que nuestro interlocutor pueda manifestarse en contacto consigo mismo y ser estimulado a tomar cada vez más clara conciencia de su propia situación.

In-Conclusiones. Como *taumaturgos en tiempos de globalización*, como acompañantes terapéuticos de existencias; los/as Trabajadores Sociales generamos, en nuestro cotidiano, espacios de encuentro terapéutico sirviéndonos de esa herramienta fundamental en que se constituye toda palabra humana. Palabra que necesita de ser escuchada y escucha que balbucea por ser nombrada en medio de un silencio generativo revelador de lo nuevo. En tiempos como los presentes, en el aquí de nuestro ahora y en el ahora de nuestro aquí: palabra, escucha y silencio siguen mostrándose como piezas fundamentales en nuestra tarea de construir otros futuros posibles.

Bibliografía:

- ⊖ Austin, J (2004) Como hacer cosas con palabras: palabras y acciones. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona.

- ⊖ Berger, Peter L y Luckmann, T (1995). La Construcción Social de la Realidad. Amorrortu Editores. Buenos Aires. Argentina.
- ⊖ Freire, P (1969) La Educación como práctica de la Libertad. Editorial Siglo XXI. Madrid.
- ⊖ Hans-Georg, G (1996) Verdad y Método. Editorial Sígueme. Madrid
- ⊖ Heller, A (1995) Ética General. Centro de Estudios Constitucionales. Madrid
- ⊖ Miranda Aranda, M. (2007) Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo
- ⊖ Samale, G, Tuson, G y Statham, D (2003) Problemas Sociales y Trabajo Social. Ediciones Morata. Madrid.
- ⊖ Sánchez, José R y Tabuyo, M (1998). La Biblia contada a todas las gentes. Editorial Grupo Anaya. Madrid.
- ⊖ Searle, J (1986). Los actos del habla. Ediciones Cátedra. Madrid
- ⊖ Siede, M^a V (2003) Intervención Profesional y Conflicto Social, en Conflicto e Intervención Social. Clemente Arias (compiladores). Espacio Editorial. Buenos Aires. Argentina.
- ⊖ Zubiri, X (1995) Los problemas fundamentales de la metafísica occidental. Editorial Alianza. Madrid.