

EL LENGUAJE COMO INSTRUMENTO DE REFLEXIÓN EN LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL O DE CÓMO HABLAR Y ESCUCHAR EN EL DIAGNÓSTICO Y EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Texto tomado de Olza/Hernández. (2002) Trabajo social La cuestión del cómo. Certeza
© Jesús Hernández Aristu

Introducción

En el marco de este 7º simposio Europeo de Trabajo Social dedicado sobre todo a la cuestión del cómo pudiera sorprender que una ponencia se dedique a aspectos tan teóricos como los que en un primer momento pudiera dar la impresión el enunciado de la misma. “El lenguaje como instrumento de reflexión en la práctica del trabajo social o de cómo hablar en el diagnóstico y en la intervención social”. Pero el propio enunciado explicita también que se trata de instrumentalizar el lenguaje, en aras al diagnóstico y a la intervención. Es decir, también en él hacemos referencia a la dimensión práctica.

El trabajo social desde sus inicios en el siglo XIX se ha ocupado de una doble tarea:

1. Del análisis, del estudio, del conocimiento o comprensión de los problemas que surgen en las personas, en los individuos en su necesaria interacción con los entornos sociales, culturales, y familiares, y con los acontecimientos que pueden irrumpir en las vidas de las personas inesperada y abruptamente y que constituyen los condicionamientos que permiten unas veces, obstaculizan e incluso impiden otras la participación de los individuos en los bienes culturales, sociales económicos de la sociedad en la que viven o a la que pertenecen dando lugar a:

que determinadas personas queden excluidas no sólo de la participación en esos bienes, sino obstaculizados en la aportación que ellas podrían hacer al desarrollo de recursos sociales, personales, económicos y culturales de la misma

que personas determinadas como individuos o colectivos queden paralizadas, obstruidas en su crecimiento o desarrollo personal y social

2. De intervenir a favor de esas personas, de cara a su integración social, a la superación de los impedimentos y obstáculos, fueran éstos de carácter personal o de carácter social. Esta doble dimensión de la práctica del trabajo social, diagnosticar e intervenir, hace que la complejidad haya sido una característica constante de la actividad profesional en el ámbito del trabajo social.

Pero esta complejidad alcanza niveles inimaginables en las sociedades actuales denominadas por los sociólogos como postmodernas o de la segunda modernidad.

Como veremos más tarde, nos movemos hacia una sociedad de individuos, en la que los elementos comunes, las tradiciones, las normas sociales, los estilos de vida y otras manifestaciones comunes quedan reducidas a la mínima expresión, dejando paso a un sin fin de situaciones en las que cada individuo, relegado a sí mismo debe enfrentarse a su situación.

Por otro lado las sociedades actuales están cambiando las bases mismas sobre las que se ha venido apoyando la sociedad moderna, la industrial sobre todo en nuestros entornos europeos y que no son otras que:

- el trabajo remunerado para la mayoría de la población,

- el Estado-nación como instancia reguladora y mediadora de las relaciones entre el capital y el trabajo,

- el Estado de bienestar como instancia redistribuidora de bienes y servicios de una solidaridad obligada frente a las leyes “ciegas” del mercado.

Sociedad informacional y globalizada

Al cambio de siglo las sociedades de todo el mundo están sometidas a unas transformaciones de un alcance que nadie puede todavía prever, pero que se consideran como profundas. Si no se puede hablar de revolución en el sentido clásico de la palabra, en la que unas clases sociales se hacían fuertes para desbancar a otras del poder y desde allí cambiar la sociedad, sí podemos hablar de que la transformación en marcha va a afectar, mejor, está ya afectando a todos los ámbitos de la vida social y de una u otra manera a todas las sociedades del mundo.

La era de la información como la ha llamado Castells (1997) irrumpe en todas las esferas del poder, de la economía, del mercado, de la cultura, y al hacerlo produce una concentración del poder económico, al margen del poder político establecido que socava la legitimidad y la plausibilidad de los estados-nación y actúa desde centros de poder invisibles. Caído el sistema del socialismo real, consolidado el poder tecnológico y la creación de redes, se instala un capitalismo feroz, informacional cuyas bases son la productividad que depende sobre todo de la innovación tecnológica, y la competitividad que proviene de la flexibilidad de las relaciones entre trabajo y el capital, socavando así lo que ha sido el sustento de la solidaridad de los trabajadores o si se prefiere de las clases y por último, su actuación en red, es decir, conexas con otros sistemas de poder económico. La consecuencia en el ámbito de las relaciones laborales son también profundas en tanto en cuanto se estabiliza en empresas y organizaciones un núcleo de empleados de alto *standing*, con puestos seguros, altamente remunerados y que son ocupados por muy pocos, en contraposición a los puestos de trabajo genéricos que pueden ser ocupados por cualquier trabajador/a, fácilmente sustituible por máquinas o por otros trabajadores. Con lo que se agrandan en las sociedades la desigualdad social y la polarización en un doble nivel : a nivel mundial entre las grandes potencias económicas, militares y culturales, por un lado, y por otro los países, estados y sociedades en las que se concentra la pobreza, la miseria y el subdesarrollo, y en todas las sociedades, también en las nuestras, entre los que les va bien, y aquellos, cada vez más numerosos, cuya vida discurre entre la supervivencia y el riesgo de engrosar las filas de los excluidos¹. Como señala Bauman: “A medida que los pobres se hacen más pobres, los ricos –dechados de virtudes para la sociedad del consumo – se vuelven más ricos todavía” y pone como ejemplo viviente el caso paradigmático de Gran Bretaña, en donde según él la quinta parte más pobre de la sociedad se hallan más pobres que en cualquier otro país, la parte más rica se halla entre la gente más acaudalada de Europa (2000: 69).

Esta polarización se da pues a escala global, a escala mundial, a nivel macro, pero tiene su reflejo también a nivel micro, a escala local o regional. Como nos ha indicado muy acertadamente Beck y lo ha expresado en términos de globalización para significar la conexión entre los dos niveles, es decir que acontecimientos que ocurren en lugares

¹ Según datos de Naciones Unidas en su informe Desarrollo Humano 2001 un 25 % de la población mundial recibe el 75 % de los ingresos mundiales. En los países en desarrollo, de los 4.600 millones de habitantes 1.200 millones viven con menos de 1 \$ diario y 2.800 millones con menos de 2 \$ diarios. Según Cáritas española – informe 2000 – en nuestro país viven 8.509.000 personas bajo el umbral del 50 % de la renta de distribución Neta (RDN) y por debajo del 35 % (pobreza moderada, pobreza grave y pobreza extrema) nada menos que 5.309.600 personas.

inverosímiles, lejanos tienen consecuencias inmediatas en el ámbito local y afecta a personas directamente, en forma de paro, inseguridad y desorientación. “Un proceso de muchas contradicciones, tanto por lo que respecta a sus contenidos como a la multiplicidad de sus consecuencias. Conviene aclarar bien dos de las consecuencias más problemáticas que esto tiene para la estratificación de la sociedad mundial: la riqueza y la pobreza locales (Bauman) y el capitalismo sin trabajo”(1998:56-57)

Naturalmente que estos procesos afectan de un modo especial a los colectivos más vulnerables, en los barrios menos dotados de las ciudades, y en las zonas rurales y por último a personas pertenecientes a minorías étnicas o culturales. Es decir al nivel, al ámbito en el que se encuentran los servicios sociales, los proyectos de inserción, los de promoción, los ámbitos en definitiva en los que operan las diversas profesiones de lo social. “La era de la globalización de la economía es también la era de la localización de la política” (Castells 97:393), nos recuerda el sociólogo aragonés Manuel Castells, y yo añado, no sólo de la política en general sino dentro de ella, de la intervención social, y si prefieren, por más exacto, del trabajo social. Mi compañero y amigo Lothar Krapohl profesor de trabajo social en la Escuela Universitaria Católica de Aquisgrán (R.F.A.) escribía al inicio de los años 90 que “de continuar la tendencia actual de un paro masivo, el estado de bienestar podría devenir en una grave crisis en cuanto que el sistema de seguridades deviene del mercado laboral” ... y añade que - las tendencias actuales a la exclusión social, al paro de larga duración, el aumento del riesgo de caer en la pobreza para grandes sectores de la población están teniendo consecuencias de carácter psicosocial que desafían al trabajo social a dar una respuesta innovadora y ecológica con el fin de configurar o ayudar a configurar una sociedad posindustrial, creando nuevas redes sociales, y reactivando las ya existentes”.

En este contexto concluye Krapohl que las profesiones de ayuda como el trabajo social en todas sus manifestaciones, “pueden convertirse en las profesiones del futuro” (1991: 146 y 148). Pero en estas labores, el trabajo social no solo debe tener en cuenta las transformaciones que se detectan en los ámbitos económicos, laborales, estructurales en general a nivel mundial con sus efectos a nivel local, sino que estamos asistiendo en las sociedades, sobre todo de nuestro entorno occidental, otra transformación que por silenciosa, no es menos decisiva que las anteriores en la configuración de nuestra sociedad y que está teniendo repercusiones directas en las funciones y tareas del trabajo social, me refiero al fin del patriarcado. Mientras el patriarcado va agonizando, como lo formula el chileno Claudio Naranjo (1995), la sociedad se transforma hacia un modelo nuevo en la configuración de roles sociales que afecta a lo que Castells llama “las relaciones de experiencia” y que afectan a la familia, a las relaciones de género, a la sexualidad y, como anota este autor, por consiguiente, a la personalidad, a su identidad (98:382 y ss.) Procesos, pues, de pauperización por un lado, y por otro, procesos de transformación de identidades, de destrucción y reconstrucción de nuevas y cambiantes identidades.

Con lo que y para el ejercicio de nuestras profesiones como trabajadores sociales, educadores sociales, profesionales de lo social en general se abre una panorámica de múltiples y diferenciadas a veces entrelazadas problemáticas, que requieren de nosotros/as una multiplicidad de abordajes, de estrategias, sistemas de intervención que ayuden a paliar problemas de pobreza de personas grupos o colectivos, a la toma de conciencia de los recursos personales de nuestros clientes, pero además, de apoyar a personas y colectivos en el alumbramiento de una nueva sociedad, o por lo menos a suavizar los dolores de ese parto, de ese alumbramiento. Para ello y enraizado con la más pura tradición del trabajo social, disponemos los profesionales de lo social,

en cualquiera de los ámbitos de intervención, lo que ha sido característica indeleble del trabajo social, la palabra.

La palabra es el instrumento genuino del Trabajo Social

Todos los que hemos hecho del trabajo social, de la psicoterapia, de la orientación y del asesoramiento, nuestro ámbito laboral, sabemos que la clave para establecer un diagnóstico de la situación del cliente, del grupo, de las personas que buscan ayuda, al igual que para la intervención, está en la palabra, en el lenguaje.

No tenemos otros instrumentos. No tenemos poder ejecutivo, no tenemos poder coactivo, no disponemos de poder mediático o económico. Nuestra intervención se apoya en la palabra compartida con nuestros clientes, con nuestros compañeros de trabajo, con las instituciones. La Estabilidad y el cambio van unidos a la palabra, al lenguaje, sea este de carácter verbal, gesticular o de otros signos, incluidos los informáticos, los escritos, los gráficos, pictóricos, acústicos etc.

¿Y qué es la palabra sino expresión, objetivación de un sentimiento, de un pensamiento de una emoción, de una experiencia, de una fantasía, de un deseo, etc. en definitiva producto y expresión de una realidad subjetiva? Con la palabra captamos y comprendemos la realidad, y obsérvese ya el sentido de acción que implican las palabras captar y comprender. El lenguaje regulado por normas se convierte como nos dice Searle (1969 p. 38) en actos, en acciones, por tanto en hechos objetivos, concretos, tangibles, que al exteriorizarlas se dejan ver, observar, tocar, en los que nos podemos ver, descubrir, reflejar.

En este capítulo quiero mostrar que el lenguaje (palabras, gestos y gesticulaciones, todo tipo de expresiones y manifestaciones de la subjetividad...) es oportunidad y obstáculo simultáneamente, liberación y encarcelamiento al mismo tiempo, expresión -por tanto descubrimiento- y encubrimiento en sí misma, entendimiento y a la par ocultación. Pero sin olvidar que el lenguaje es la forma más típicamente humana de participar en la misma realidad y de cambiarla. Para los procesos de ayuda, el lenguaje se presenta como la gran oportunidad de cambiar las realidades que construyen los clientes .

La palabra es ambi-, o mejor, poli-valente

“Dos mujeres se encuentran en la calle y su conversación se centra en los hombres. Oye, por cierto, dice una, ¿sabes en qué se parecen un hombre y un perro?. Pues la verdad es que nunca me había parado a pensar en eso. Pues no lo sé, responde la segunda. Pues, dice la primera, en que los dos, cuando les hablas, te miran y ponen cara como de haberte entendido.”

Esto que parece un chiste, ¿no es en realidad también una experiencia cotidiana entre los humanos, cuando hablamos, creemos intercambiar informaciones, valoraciones, pensamientos, sentimiento o vivencias? ¿Pero, es así realmente?

En la vida cotidiana no nos hacemos mucho problema de si hemos entendido o no lo que nos han dicho. Más bien partimos de la hipótesis de que cuando dos personas están hablando, las palabras, los gestos que intercambian son comprensibles para ambas. Si alguno de uds. dice a un compañero suyo p.e. “esta mañana he venido en coche a Pamplona a participar en este simposio”, en principio todo el mundo piensa que el susodicho personaje ha montado en su coche y desde su casa se ha trasladado a Pamplona y que ahora está aquí sentado en la sala. Todo el mundo, así suponemos, sabe lo que es un coche, sabe que Pamplona es una ciudad, y que el objetivo del viaje es

estar en este simposio. Los dos interlocutores han definido la situación, el sentido de la conversación, de las palabras por tanto de igual modo. Coinciden en el significado de las palabras, el que habla y el que escucha usan el lenguaje en el mismo sentido.

Pero supongamos por un momento que la que escucha es una madre de familia que cada día se enfrenta al hecho de no poder dejar el niño de la vista ni un segundo por el peligro que suponen los coches en esta zona donde ella vive. Probablemente al oír que su compañero ha venido en coche a Pamplona, piense algo así como: ¡Vaya! ¡Otro que viene a poner en peligro a mi hijo en la calle! Supongamos incluso que la susodicha madre, pertenece a una iniciativa vecinal del barrio cuyo objetivo es “un barrio sin coches”, ya se pueden imaginar que lo que parecía una conversación entre colegas o amigos, adquiere de repente otro cariz, y la susodicha señora cuando oiga a su compañero que ha venido en coche, no pueda evitar un sentimiento de rabia y rechazo hacia él. Un coche más, uno de tantos que hace la vida imposible en esta ciudad.

Pero puestos a suponer, supongamos un poco más, que el compañero sabe de las actividades cívicas de la madre en cuestión por una ciudad sin coches, probablemente si no quiere arriesgar un reproche, un rechazo o una insinuación de contrariedad de su compañera, se limite a decirle algo así como: “esta mañana he llegado a tiempo al inicio de la jornada , con lo cual la madre entenderá que su compañero ha venido o en autobús o tal vez en tren, pero no lo aclarará por si acaso... Con ello estos interlocutores tal vez se hayan entendido en algo, tal vez en nada, pero en cualquier caso han evitado un conflicto.

La comunicación entre personas es en parte descubrimiento, pero también encubrimiento de la realidad, es en parte participación en una misma realidad, y al mismo tiempo exclusión de la misma, pero con mucha frecuencia los interlocutores hacen, como los personajes del chiste, como si se hubieran entendido.

Las personas son actores, o mejor inter-actores en cada situación comunicativa

Las personas, cuando nos encontramos en una situación comunicativa, nos asemejamos a los actores en una escena teatral en la que los actores tienen por un lado un guión fijo al que atenerse y al mismo tiempo la libertad de crearlo, por lo menos en parte.

Su interpretación en parte prefijada y en parte creada por ellos mismos debe estar coordinada con la del resto de actores en la escena de modo que estos puedan seguir la acción, e interactuar con ella. Esta coordinación es importante siempre y cuando se mantenga la idea y el propósito de representar en el escenario la misma pieza teatral.

La situación comunicativa en la imagen del teatro cobra una gran complejidad, pues fijación del texto y creación del mismo, por lo menos en parte y por todos los actores requiere una gran capacidad interaccional, que yo he denominado como competencia comunicativa (Hernández 1991) referida a los espacios vitales, de la vida cotidiana y de la vida profesional. Muchos autores entre ellos también Jürgen Habermas han descrito la situación comunicativa en términos teatrales.

Según la teoría de los roles más antigua, comunicación entre personas solo es posible si las personas definen la situación comunicativa en el mismo sentido, si usan palabras que para ambos interlocutores tienen el mismo significado, reduciendo a la mínima expresión la libertad de interpretación.

La sociedad y con ella el lenguaje es anterior al individuo. El individuo, al igual que todos los demás interlocutores, adquieren el sentido y significado de las palabras y del lenguaje de la sociedad misma en la que se han socializado.

La sociedad se reproduce a sí misma como un conjunto de significados lingüísticos, que a su vez se transmiten a través del lenguaje, a través de palabras. Ese lenguaje compartido hace posible que los individuos de una comunidad lingüística se entiendan. El lenguaje es el vehículo a través del cual una sociedad transmite estructuras sociales, valores, diferenciaciones y establece diferencias.

Cuando un individuo, pues, habla quiera o no reproduce a su propia sociedad.

El devenir de la creación de la propia personalidad no es otra cosa que el proceso de internalización de la sociedad en uno/a mismo/a, es la impronta que da la sociedad a la persona, al individuo, a su yo. El sociólogo francés Emile Dürkheim nos recuerda en esta interpretación que lo mejor del individuo es la sociedad en él y aunque considera que hay diferencias sociales que encuentran su expresión en el lenguaje, las achaca a que los diversos individuos pertenecen a clases sociales diferentes, es decir que las diferencias responden a contextos sociales diferentes, pero acentúa que “si bien cada casta, cada familia tienen sus dioses particulares, existen divinidades generales o comunes que son reconocidas por todo el mundo y que todos los niños aprenden a adorar” (p. 51).

Todo ello explica sin duda una parte de lo que ocurre en la comunicación entre personas, pero no todo. Es verdad que cuando dos personas que hablan el mismo idioma, castellano, euskara, francés o griego, pueden llegar a entenderse siempre y cuando hablen de temas generales conocidos por todos, o pertenezcan a la misma capa o clase social.

Claro que esta forma de focalizar el lenguaje deja fuera de objetivo la herencia biológica y la forma muy individual y personal de reaccionar ante los estímulos externos, y reduce el lenguaje a un mero reflejo de la sociedad, y a los actos comunicativos de los individuos a meros reproductores del grupo social de referencia, lo que naturalmente contradice la evidencia de la vida cotidiana. Ni siempre nos entendemos hablando el mismo idioma, ni aun perteneciendo al mismo grupo social damos por asentado que lo que uno dice es lo mismo que lo que dijera cada uno de los miembros de esa comunidad de lenguaje en la misma situación.

Por tanto deberemos buscar nuevos recursos teóricos explicativos de lo que ocurre entre dos personas cuando hablan entre sí.

Partiendo de las teorías de Mead (1982) y manteniendo la imagen del escenario teatral otros autores han considerado el acto comunicativo más como una acción, en la que aparecen elementos de la sociedad a la que uno pertenece, y al mismo tiempo aspectos

significativos que responden a la peculiar manera de hablar, actuar, entender, significar la vida, sus acontecimientos hechos y sucesos de cada uno, de cada individuo en particular. Este resultado es posible gracias, una vez más, al lenguaje.

Cada palabra no sólo es reflejo de la sociedad a la que uno pertenece sino que también es reflejo de la peculiar forma individual de entender el lenguaje, fruto de las propias reacciones e interpretaciones que el individuo hace en el transcurso de su vida con la experiencia en contacto con el mundo externo, sea este de carácter psíquico, social o incluso material y físico². De ahí que concluyamos que personas que se comunican entre

² Goffman(1989) considera posible tal hecho gracias la doble identidad de la persona, a la identidad social (social identity), la dimensión horizontal de la identidad y a la identidad personal - dimensión vertical. Krappman (1976)

sí, quiéranlo o no, se convierten en inter-actores en la escena de la situación comunicativa.

Lo que entiende o no cada uno de lo que dice el otro dependerá de cómo cada uno de ellos defina la situación en la que se encuentran en el momento de la comunicación y de la comunidad de contenidos comunicativos, del lenguaje que usen, es decir se entenderán en tanto en cuanto compartan significados iguales o parecidos.

Habermas irá más lejos en esta línea de pensamiento, llegando incluso a afirmar que un acto comunicativo, más apropiado sería hablar de una acción comunicativa, deviene en una negociación entre los actores, entre las personas que se encuentran en ella.

En esa negociación lo que se hace es determinar cuanto de común, de interpretación común hay en ella, y cuanto de personal-individual, cuanto hay de identificación común con los contenidos de las palabras que se usan, y cuánto de contenido personal-individual. Con lo que podríamos concluir que cada acción comunicativa es al mismo tiempo identificación y distanciamiento entre los participantes en el diálogo, vínculo y libertad al mismo tiempo.

A esta concepción de la acción comunicativa une Habermas, lo que él llama las cuatro pretensiones de los comunicantes cuando entran en relación: la pretensión de que cada uno diga la verdad, sea sincero consigo mismo, se atenga a normas sociales valederas para todos, y por último que cada uno se exprese para el otro de modo inteligible (Habermas 1976, 1981). En definitiva propone un marco, una estructura que haga factible la posible comunicación.

Con ello aparece en el diálogo entre personas un elemento vinculante y relacionante, implicante, diría yo, entre las personas de carácter ético, sobre el que ahora no quiero extenderme más (véase Wellmer 1986).³

Si queremos, pues, describir un cuadro exacto de lo que ocurre en un acto comunicativo, cuando dos personas hablan entre sí, como ya nos advirtiera McLuhan (1968, p. 29), de lo que nos debemos admirar, no es de que no nos entendamos cuando hablamos, sino de que logremos entendernos. Bateson y Ruesche (1984) concluyen que dos personas nunca lograrán entenderse del todo. Ahora bien, si los contenidos sociales, comunitarios de las palabras y los contenidos más personales-individuales están tan entrelazados como los hilos de una misma tela o tejido, la conclusión a la que llegamos es que en el lenguaje, en el uso de las palabras está dado, está preprogramado el principio del cambio en la sociedad por los individuos.

La palabra es cada vez más individualizada y encierra en sí el principio del cambio

La persona, el individuo cuando habla determina al mismo tiempo el sentido y significado de las palabras que usa, y lo hace según su forma peculiar de entender el lenguaje, las palabras. Según esos significados elabora el discurso y al hacerlo crea realidad, la realidad a la que se refiere, o que expresa con sus palabras. Así lo ve también el sociólogo inglés Anthony Giddens (1995) cuando comentando el libro de Judith Wallerstein y Sandra Biaske (1989) "*the second Chance*", concluye que:

considera posible esta doble identidad sin que el individuo caiga en la esquizofrenia gracias al yo que da unidad, como estructura psíquica a ambos elementos de la identidad (p.317).

³ Sobre la palabra como elemento que separa y une en el dia-logo a personas véase Hernández Arístu, J. (2001) la filosofía del diálogo como fundamento ético-ecológico en las profesiones de ayuda. En Kisnerman, N (Compilador) ETICA, ¿un discurso o una práctica social?.

“Podemos suponer que con la llegada de la modernidad se dan cambios importantes en los contextos de los individuos y que esos carguen sobre sus hombros las consecuencias y las soportan, como lo han hecho siempre... Pero, ¿no podría decirse también lo contrario..., que las personas en tanto en cuanto solucionan a su manera sus problemas y conflictos más íntimos están contribuyendo a reconstruir un universo de actividades sociales, es decir a recrear también el contexto social que les rodea? (p. 23).

En definitiva que el inicio del cambio está dado también en los individuos, en las personas. Las estructuras sociales, los contextos sociales tienen de alguna manera vida propia, independiente de los individuos que los crean, pero llegado el momento, son los individuos los que cambiando, cambian las estructuras, las hacen evolucionar, o las transforman.

“El hombre, la mujer, como seres “situados y fechados” -como le gustaba definirlo a Freire (1973)- pertenecen a las estructuras y necesitan de ellas, y al mismo tiempo son sus artífices y configuradores”.(Véase Hernández 1997:155).

En nuestro tiempo, por paradójico que parezca, en las relaciones que establecen las personas necesariamente entre sí y la sociedad se observa una tendencia a primar la importancia del individuo. Sander (1998) va más lejos todavía al comentar la comunicación en las sociedades modernas y llega a afirmar, que es precisamente en las sociedades modernas, en las que parece dominar el anonimato y la falta de relaciones interpersonales, es decir en las que parece ser que no existen vínculos comunes, sociales, es precisamente y en apariencia paradójicamente, en esas sociedades, en las que se “permiten que haya relaciones sociales íntimas, es decir intencionadas y cargadas de emociones y una comunicación personal“ (p.184). Es decir que en el mundo actual considerado como el menos comunitario al ser solo una sociedad de individuos, ofrece como nunca la posibilidad de ser el más comunicativo, lo cual no deja de ser una paradoja.

Vivimos pues en una sociedad de individuos, en la que tendencialmente los dioses comunes (Durkheim) van desapareciendo en interés e importancia, ganando en peso el individuo. G.Günter Voss (1997) un exponente de la Escuela Sociológica de Munich,. afirma en su discusión sobre la relación entre individuo y sociedad que “detrás de la cuestión de las relaciones, me atrevo a decir en consonancia con las ideas expuestas anteriormente que el lenguaje de uno, del cliente, y del otro, del profesional, son diferentes, por lo menos en lo que se refiere a los contenidos más significativos, aun cuando ambos usen el mismo idioma . Por lo que ambos, si quieren entenderse, están obligados cada uno de ellos a preguntar a su contrincante en el diálogo continuamente:

¿qué quieres decir cuando dices esto o aquello?, o ¿qué significado das tú a esta palabra o a esta frase?, siempre y cuando no quieran caer en una especie de autismo en el que cada uno permanece en su universo de significados, como sugiere Luhman (1984) en su teoría de los sistemas aplicada a la comunicación interpersonal con el concepto de auto-referencia. Es decir, cuando se da el caso al que se refiere el refrán español: ¿A donde vas? Manzanas traigo.

Para salir de esa encerrona, de esa noria de significados individualmente definidos por cada sujeto, curiosamente solo disponemos de palabras, lo que nos lleva igualmente a volver a preguntar por el significado de las palabras con las que pretendemos salir del callejón, al parecer, sin salida.

Lo que solo podremos conseguir si en algún momento usamos palabras y conceptos con contenidos iguales o semejantes para los interlocutores, es decir si disponemos de una "conexión social" (soziale Kopplung) como la llama Heino Cleve (1996:61) lo que de nuevo nos devuelve a los contenidos compartidos por una comunidad, por la clase social, por el grupo de referencia en definitiva, por algún tipo de sociedad. Con esta reflexión sobre comunicación de carácter casi circular, hemos querido demostrar que la comunicación interpersonal, tanto si se refiere a la comunicación funcional en las relaciones de trabajo, como en las más personales íntimas de las relaciones de amistad o de familia, o en el ámbito del trabajo social, es un fenómeno de gran complejidad en el que se entrelazan de muy diferente manera en cada situación los contenidos sociales, comunes, y los más íntimos y personales e individuales, por lo que entender a una persona es más una tarea, un objetivo a alcanzar que un presupuesto en las situaciones comunicativas.

El proceso de comunicación se convierte en un proceso reflexivo

Veamos brevemente cómo deviene el proceso comunicativo.

Cuando nuestros clientes, que vamos a señalar con la letra A, nos cuentan lo que nos cuentan, al hacerlo nos dicen algo sobre su vida, su situación, sus deseos o temores, nos narra algo de sus vivencias, experiencias, conocimientos etc. es decir contenidos subjetivos y usan para ello palabras, sean verbales, gesticulares e incluso con su postura corporal o a través de otras formas de expresión de lo subjetivo.

Pongamos por ejemplo una mujer que en el servicio social en el que trabajamos dice:
- Me quiero separar de mi marido.

En principio la frase parece no encerrar demasiada dificultad: Todos sabemos qué es un marido, qué significa separar, y también lo que es un acto de voluntad expresado en términos de quiero.

En esa frase sin embargo podemos señalar que se concentra la historia social de una persona, es decir refleja elementos sociales. En una sociedad que regula las relaciones de pareja a través del matrimonio. La frase puede encerrar alivio, o preocupación según la valoración que la persona haga de esa historia social. Esa valoración muy bien puede tener que ver con los valores que esa persona ha internalizado. Al expresarlo afloran también sentimientos, emociones. Es decir la persona A da a conocer al profesional y a sí mismo algo de su subjetividad, de sus vivencias, de sus pensamientos de sus valoraciones, de sus

emociones, de sus deseos etc. y nos lo comunica en forma de diversos mensajes, unos de carácter descriptivo, que corresponden a hechos, fenómenos y circunstancias, y otros que corresponden a su manera peculiar de vivirlos, valorarlos, sentirlos etc. A estos últimos llamo contenidos significativos, por ser los más importantes para entender a las personas, me atrevería a decirlo para entenderles "por dentro" desde fuera.

Al expresarlo la persona A ha hecho además una cosa muy importante y es dar palabra, dar expresión, convertir algo subjetivo en algo objetivo, en un código. Este hecho es muy importante porque al hablar, al expresarse el cliente, objetiva su situación, su comprensión de la realidad, su construcción. Manifiesta de alguna manera lo que es en su subjetividad.

El lenguaje es una manera de objetivar lo subjetivo, y al hacerlo nos permite verlo, tocarlo, percibirlo, observarlo fuera del sujeto (lo que he llamado en algún momento primer grado de reflexividad) y nos permite por tanto tomar conciencia de ellos, actuar sobre ello, tanto al cliente, como al profesional (2º grado de reflexividad).

Pero, no corramos tanto, porque el profesional B hace precisamente el proceso inverso. Al oír las palabras, la objetivación que hace el cliente, en su subjetividad se mueven y remueven sus propias experiencias, sus propias valoraciones, sus propios modos de ver y entender, en nuestro caso, el matrimonio, la voluntad y todo aquello que consciente e inconscientemente ha sugerido el cliente y que escuchado por el profesional influye también consciente o inconscientemente en su, del profesional, subjetividad

(implicación):

Esto le va a llevar a dar un feedback, una respuesta que posiblemente tenga que ver más consigo mismo que con lo que le ha dicho el cliente. P.e. si dice: “el matrimonio es para siempre” o lo contrario, “ya era hora que las mujeres empezaseis a revelaros contra los maridos”.

La respuesta que el profesional dé sobre lo escuchado dependerá de su capacidad de diferenciar lo que ha dicho el cliente, de lo que ha entendido él mismo. Es decir de su capacidad de escuchar y de escucharse y diferenciar lo uno de lo otro. De lo contrario corre el riesgo de que el profesional responda a aquello que en él ha surgido, evocado por las palabras, las objetivaciones del cliente, es decir que el profesional se convierta en cliente de sí mismo.

En el psicoanálisis se conoce este fenómeno como transferencia y contra-transferencia, nosotros hemos desarrollado el concepto de implicación (1998), que significa un “estar atrapado”, envuelto en las cuestiones que nos presentan los clientes. Este estar envueltos o implicados en las historias de los clientes nos obstaculiza en nuestra labor de entenderlos. De ahí surge la necesidad de que junto al escuchar a los clientes, debemos aprender también a escucharnos a nosotros mismos como profesionales a fin de evitar tales confusiones.

Con la respuesta inicia ya el profesional el proceso de intervención, de modo que diagnosticar e intervenir son las dos caras de la misma moneda del trabajo social y se convierte en un proceso de feedback.

Técnicas lingüísticas: expresivas y reflexivas

Aunque como he dicho el proceso de ayuda el diagnóstico y la intervención van unidas, y a veces en la vida real es difícil distinguirlas, aquí y para poner un poco de orden en el procedimiento es importante diferenciar técnicas expresivas (primer grado de reflexión), de las técnicas de intervención o reflexivas de segundo grado. Entendemos por

técnicas expresivas aquellas que al usarlas favorecen la exploración del problema o situación del o de los clientes, de modo que el profesional reciba informaciones, valoraciones, modos de ver, sentir y entender la situación problemática por parte del o de los clientes. Estas técnicas constituyen ya un bagaje importante de recursos técnicos para el profesional y que van desde la narración verbal hasta la expresión pictórica, la pantomima, el collage, sketch, el roll-play, psicodrama, la pintura, el movimiento, las esculturas, el uso, fotos, imágenes, el uso de objetos. También se pueden inventar y combinar para la ocasión y el tipo de clientes.

Segundo, debemos conocer las técnicas de intervención y que yo vengo denominando como reflexivas propiamente dichas. Desde la paráfrasis o verbalización (más propia del enfoque de Carl Rogers y discípulos) pasando por las preguntas circulares (más de carácter sistémico), las preguntas del llamado futuro potencial, propio del enfoque centrado en la solución de problemas, las preguntas problematizadoras de Paulo Freire,

el manejo de la frustración, técnica usada por Fritz Perls y su enfoque gestáltico, las técnicas más de acción como los juegos simulados, hasta las técnicas de anticipación del futuro, las técnicas del espacio abierto y otras tantas más que están ya inventadas y que podemos aprender a manejar. Todo ello para reforzar las capacidades y potencialidades de las personas, para diseñar y planificar acciones, para resolver y superar situaciones problemáticas, conflictivas, al servicio de nuestros clientes, sin necesidad de suplantarlos, sustituirles, manteniendo el principio de ayudar a aprender a ayudarse así mismo, o usando una imagen: ayudar a los clientes a hacer sus cestos con sus propios mimbres.

O simplemente hacer la labor de partera, ayudar a alumbrar lo que hay en las personas, sus recursos, su capacidad de reflexionar, de tomar decisiones, de cambiar sus situaciones, y cambiarse en ellas, de reconstruir nuevos mundos.

Escuchar y escucharse: Actitud y habilidad al mismo tiempo.

Para ello creo necesario aprender a escuchar y a escucharse. Esta es, a mi modo de ver y sentir las cosas, dos de las habilidades más importantes y genuinas de cualquier profesional de ayuda. Escuchar los contenidos descriptivos, circunstanciales, pero sobre todo los significativos, aquellos que hacen que el cliente construya la situación como la construye, que la convierte en única y que normalmente se expresa o se silencia en términos emocionales. Escuchar, esa “virtud del diálogo” como la llamo en una obra reciente (ver en Kisnerman 2001, 95). Escuchar las diversas voces que inciden en los relatos de nuestros clientes, que proceden de sus necesidades, de sus deseos, de sus tendencias, inhibiciones, miedos e inclinaciones. Escuchar las voces de las circunstancias externas, sociales, culturales, que condicionan a veces determinan las precariedades de nuestros clientes y de nosotros mismos. Para maestros de la escucha como Carl Rogers, escuchar es algo más que entender las palabras, lo sonidos, algo más que la simple recepción-percepción de los sonidos externos, que también lo es. Para Carl Rogers como para otro gran maestro de la escucha Berendt (1991) escuchar es sobre todo entrar en ellos, en los sonidos, en los silencios entrar en sus vibraciones, las de nuestros clientes, para participar desde fuera en su relato, en su mundo de significados. Pero además es necesario aprender a escucharse a sí mismo. A percibir lo que los relatos de los clientes hacen con nosotros, con los profesionales. Con frecuencia al oírlos producen ruidos en el profesional, que no le dejan entender, comprender, participar en los significados de sus clientes. Pero sus narraciones pueden conectar con el profesional a otro nivel más íntimo, más directo conmoviéndole por dentro, posibilitando lo que a veces también se da en nuestras profesiones, el encuentro, ese espacio que se puede generar en la situación de ayuda, convirtiéndose en una de las experiencias más profundas en la vida profesional, en la acción-intervención profesional. El encuentro a diferencia de la simple intervención tiene como característica la reciprocidad, uno y otro quedan afectados por la situación. En el encuentro se pierde la noción del que da la ayuda y del que la recibe, puesto que ambos ganan en él, porque ambos se regeneran. Esta es a mi modo de ver la gran oportunidad que nos ofrece nuestra profesión de ayuda y que está en las antípodas del burn-out, del cansancio, de la resignación y de la impotencia.

Es necesario escuchar en nosotros lo que las grandes transformaciones de la sociedad actual hacen con nosotros. Para que no nos sorprendan y con sus ambivalencias nos arrastren al abismo del “no merece la pena”, del sálvese quien pueda, o del qué más da.

Ocurra lo que ocurriere, nadie nos podrá arrebatarnos la palabra y las posibilidades que ella nos ofrece, como dice el poeta:

Si he perdido la vida, el tiempo, todo
lo que tiré, como un anillo, al agua,
si he perdido la voz en la maleza,
me queda la palabra

Si he sufrido la sed, el hambre, todo
lo que era mío y resultó ser nada,
Si he segado las sombras en silencio,
Me queda la palabra.

Si abrí los labios para ver el rostro
puro y terrible de mi patria,
si abrí los labios hasta desgarrármelos,
me queda la palabra.
(Blas Otero)

Concluyendo, la palabra en toda su amplitud y en todas sus dimensiones es el vehículo que permite al trabajador social entender al cliente en el nivel de diagnóstico y desde ahí intervenir reflexivamente en la situación del cliente o de los clientes, sin perderse en ella.

BIBLIOGRAFÍA

BAUMAN, Z. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.

BATESON, G. y RUESCH, J. (1984). *Comunicación. La matriz social de la psiquiatría*. Barcelona: Piados.

BECK, U. (1998). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo. Respuestas a la Globalización*. Barcelona: Paidós.

BERENDT, J-E. (1991). *Ich höre—also bin ich. Hör-übungen Hör-gedanken*. Augsburg: Goldman Verlag.

CASTELLS, M. (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura Vol. 2. El poder de la identidad*. Madrid: Alianza.

DÜRKHEIM, È. (1989). *Educación y Sociología*. Barcelona: Península.

FREIRE, P. (1973). *Pedagogía del Oprimido*. México: Siglo XXI.

GIDDENS, A. (1995). *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: Península.

HABERMAS, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa I y II*. Madrid: Taurus.

- HABERMAS, J. (1976). Universalpragmatische Hinweise auf das System der Ich-Abgrenzungen. En Auwärter y otros: *Seminar: Kommunikation, interaktion, identität*. Francfort: Suhrkamp.pp.332-347.
- HAMBURGER, F. (1996). Ámbitos de intervención socio-educativa y perspectivas para la educación permanente de Adultos al cambio del siglo. En Hernández/López, *Cambio Social y formación permanente*. Ministerio de Educación y Cultura. Madrid. 47-65.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1991). *Acción Comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1998). La Formación Profesional Dual. Una intervención reflexiva. Valencia. Nau Llibres
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1999). *La Supervisión. Calidad de los Servicios. Una oportunidad para los profesionales de ayuda*. Pamplona: Eunate.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2001). La filosofía del diálogo como fundamento ético-ecológico en las profesiones de Ayuda. En N. KISNERMAN (comp.) *ETICA, ¿un discurso o una práctica profesional?* Buenos Aires: Paidós. 63-105
- KLEVE, H. (1996). *Postmoderne Sozialarbeit*. Aquisgrán: IBS.
- KRAPOHL. L. (1991). *Soziale Arbeit Gestern und Morgen*. Aquisgrán: Einhard Verlag, 96–152.
- LUHMAN, N. 1984: *Soziale Systeme*. Francfort: Suhrkamp.
- MCLUHAN, M. (1969). Entretien avec McLuhan: je n`explique rien, j`explore. En: Communication et lengages. 2. Citado en P. Madrid Soriano, *Hombre en Crisis y Relación de Ayuda*. Madrid: ASETES.
- MEAD, G. H.(1982). *Espíritu, Persona y Sociedad*. Barcelona: Paidós.
- NARANJO, C. (1993). *La agonía del patriarcado*. Barcelona: Kairós.
- SANDER, U. (1998). *Die Bindung der Unverbindlichkeit*. Francfort: Suhrkamp.
- SEARLE, J. R. (1968). *Sprechakte*. Francfort: Suhrkamp.
- VOSS G.G y PONGRATZ H. J. (1997). *Subjektorientierte Soziologie*. Opladen: Leske + Budrich.
- WALLERSGTEIN, J./BIASKE, S. (1989). *Gewinner und Verlierer. Frauen, Männer, Kinder nach der Schidung*. Munich: Droemer Knaur.
- WELLMER, A. (1986). Ethik und Dialog. Elemente des moralischen Urteils. In Kant und in der Diskursethik. Francfort: Suhrkamp.

