
LA IMPORTANCIA DE LO DIALÓGICO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL A PARTIR DEL TEXTO “CONVERSACIÓN, LENGUAJE Y POSIBILIDADES” DE HARLENE ANDERSON

THE IMPORTANCE OF THE DIALOGIC IN SOCIAL INTERVENTION FROM THE TEXT “CONVERSATION, LANGUAGE AND POSSIBILITIES” BY HARLENE ANDERSON

Carlos Aparicio Jiménez
Trabajador Social

Resumen: Al estudiar Trabajo Social, y corroborar en la práctica profesional; siempre he pensado que nuestra disciplina en cuanto supera el ámbito de la gestión, se vuelve una actividad terapéutica. El mismo hecho del relato, ante el planteamiento de ayuda, connota la mínima reflexión que, como tal, siempre incidirá en nuevos análisis, un recorrido hacia nuevas posibilidades.

A través del texto de Anderson, indago a la par que relacionó con la intervención social, sobre la importancia del lenguaje, y como este debe amoldarse y estructurarse a partir de los significados, reconociendo que en estos significados están las claves de nuestra intervención. La Terapia Colaborativa y el Trabajo Social: el proceso.

Y como proceso la historia y su repercusión que, no olvidemos, es la conversación y lo que trasciende desde ella.

Palabras Clave: Conversación, Significados, Colaboración, Redefinición.

Abstract: As I have studied Social Work and corroborate the professional practice as well; I have always thought that as soon as our discipline goes beyond the scope of management, it becomes a therapeutic activity. The same fact of the story, facing the approach to help, connotes the minimal reflection that, as such, will always influence new analysis, a journey towards new possibilities.

Through Anderson's text, I inquire at the same time that I relate it to social intervention, about the importance of language, and how it must be shaped and structured based on meanings, recognizing that in these meanings are the keys to our intervention. Collaborative Therapy and Social Work: the process.

And how history processes and its repercussion, which not forget, is the conversation and what transcends from it.

Keywords: Conversation, Meanings, Collaboration, Redefinition.

Recibido: 02/06/2023 | Revisado: 02/11/2023 | Aceptado: 12/12/2023 | Publicado: 31/01/2024

Referencia normalizada: Aparicio, C. La importancia de lo dialógico en la intervención social a partir del texto “Conversación, lenguaje y posibilidades” de Harlene Anderson. Trabajo Social Hoy 101 (Pag. 87-94). doi: 10.12960/TSH 2024.0006.

Correspondencia: Carlos Aparicio. Email: carlosaparicio4@hotmail.com

La Palabra, el arma, el único arma para el cambio. Comienzo por lo que, entiendo, define resumiendo todo el texto de Anderson: “No hay nada que no pueda modificar la palabra. Sus posibilidades son infinitas, y más aún cuando se mantiene como obligación de conversar y de diseñar los significados del lenguaje y de cada lengua”. Como arma, -además de agente de cambio-, la palabra significa una finalidad, una consecución. El final siempre, -ante lo que supone el cambio-, es asegurar que el proceso ha llevado al entendimiento, es indagar en el mismo proceso para que este signifique y albergue la significación verbal. No existen soluciones sin palabra. La misma conversación, superando el diálogo, se instaura como fin último, por la misma apertura de posibilidades que lleva consigo.

Tanto en nuestra disciplina del Trabajo Social, como lo que supone el espacio terapéutico; y en la transcendencia del mismo vínculo usuario-profesional, paciente-terapeuta, cliente-“facilitador”,... es conveniente un planteamiento que entronque dicho espacio terapéutico con el Trabajo Social, y reconocerse ambos en el significado del otro.

Para ello, rescatar las principales premisas del Trabajo Social y redefinirlas en lo que la “Conversación, el Lenguaje y las Posibilidades” de Harlene Anderson se desgranar, en la concepción última de la terapia colaborativa. Sus relaciones, sus encuentros, las semejanzas y los posibles desencuentros y diferencias. En definitiva, entroncar la terapia colaborativa con el Trabajo Social, y con la implementación de esta disciplina desde una visión de la práctica como proceso.

Desde un posicionamiento filosófico, hacia el que debe tender toda relación interpersonal en el ámbito de las ciencias sociales, Anderson mantiene abierta la conversación como el paradigma de todo abordaje para el conocimiento (que modifica la relación en el mismo intercambio social y, a través del lenguaje, genera las diferenciadas formas y maneras de las relaciones y de la propia vida).

Asemejándose, y como primera premisa también filosófica del Trabajo Social, -como señalan Berger y Luckmann-, *“la realidad es un producto cognoscitivo sujeto a las reglas del lenguaje y del pensamiento,... y de la acción social”*.

El nexos está claro. Comparten un punto de partida basado en la palabra, en el origen del cambio y por tanto en su infinitud de posibilidades.

Este texto intenta analizar si lo que le ocurre a la terapia colaborativa, -de la que Anderson es de sus principales propulsoras-, puede equipararse también al Trabajo Social en los diferenciados aspectos que dotan de dicho sentido a esta terapia. Implícitamente en esta semejanza, -en esta relación-, sobreviene una idea que como trabajadores/as sociales solemos *huir* de ella: el viejo, y no por ello deja de ser actual, discurso de si es terapéutica la intervención del Trabajo Social. Obvio en este punto toda corriente que encajona la intervención del Trabajo Social en la gestión de los recursos de los Servicios Sociales, que olvida lo que Anderson rescata como *“el conocimiento es construido socialmente, se desarrolla a partir de interacciones y comunicaciones entre personas, es una cuestión de comunicación y práctica social”*. No, no se refiere este texto a la Acción Social como en esta época se viene pergeñando al dictado de una Política Social resultadista y numérico-estadística. Me remito a los orígenes del Trabajo Social, a la empatización con el proceso, con la narrativa, con la historia, con la historia de vida; con la conversación.

La *riqueza* del Trabajo Social la encontramos en la misma casuística, en el tratamiento personalizado, intentando huir de estereotipos y valoraciones preconcebidas. Los cimientos de esta disciplina se caracterizan por aspectos reconocibles, que en su misma concepción buscan que, -entre los sujetos de la intervención-, se legitimen la colaboración, la horizontalidad, así como la igualdad. Por tanto reconocemos el Trabajo Social como "proceso" abierto, valorativo por ambas partes, otorgando valor al caso, a quien verdaderamente sabe y conoce: el/la usuario/a o "paciente", el grupo, la familia, los miembros de la comunidad; sin olvidar el primer reconocimiento de nuestra disciplina y que, aunque de antaño, no por ello desdeñable: el primer recurso con el que contamos es nuestra propia capacidad para ser eso, un recurso. Y no cualquier recurso, un recurso autenticado en dicha colaboración y horizontalidad. Rescatar aquí el *proceso dialógico* del que habla Anderson, es primordial para entender nuestro propio proceso como disciplina fundamentada en la ayuda.

En este proceso dialógico Anderson diferencia características que estructuran toda conversación, como primer reconocimiento para entablar el espacio terapéutico y que debemos, de igual manera, reconocer en nuestra tarea de ayuda. Un *marco de referencia* que suele mostrarse como sintomático. En nuestro caso una demanda, dirigida y urgente. Una demanda que no podemos obviar y que, en el proceso, debe superarse. Una demanda que debe trocarse hacia la indagación, hacia la prevención del mismo hecho demandante, hacia el espacio dialogante de superación.

Un *contexto* que, al igual que sucede en las conversaciones terapéuticas, suele referirse a lo acontecido a la persona, a lo relacional de la inmediatez, con connotaciones culturales y sociales que engloban una historia y unos hechos históricos. Se asemeja claramente este contexto como proceso terapéutico y que, en nuestra disciplina, avanza hacia la transcendencia de dicho espacio como proceso. Superará la demanda y nos posiciona en dicho hecho dialógico, en ese espacio colaborativo.

Como tal hemos conseguido lo que para Anderson es la *conversación*. Conversación entre conversaciones. Sin un inicio y un fin en sí misma como temporalidad. Espacio y tiempo se diluyen. No se circunscriben a la sesión y al lugar de la sesión. La conversación es relato de lo acontecido y de lo sentido, de lo que se explicita y de lo que trasciende implícito. Es ayuda para contar, para indagar, para colaborar.

En esta legítima conversación, en la que cada cual reconoce sus propósitos e intenciones, también caben, con sus significados, los silencios. De lo que se toma consciencia y no se conversa. Lo que se reconoce, por el mismo hecho del proceso, está pendiente de reelaborarse y llegar a ser, como tal, también conversación. La disciplina del Trabajo Social con sus connotaciones terapéuticas. El hecho personal en el espacio social como principio con sus características terapéuticas. Qué inicia la conversación y qué aparece en ella misma. Qué motiva el discurso y qué trasluce.

El posicionamiento pasa a ser significativo. Para ello, aclara mucho "no saber". El saber, el auténtico saber, es el que se comparte, el que proviene de la misma indagación sobre lo tratado.

No saber significa no conocer los significados de lo que se verbaliza y de lo que no se pone palabra. *No saber, no significa no saber*. No saber es reconocerse en la apertura para lo conversacional, en no distraerse con la experiencia.

No saber significa valorar, en toda su dimensión, lo que significa cada una de las casuísticas que son objeto de análisis. Es el principio del reconocimiento, y del propio reconocimiento de la *conversación dialógica*.

Inmiscuidos en la tarea de ofrecer, de dar, de dirigir hacia un recurso; en la tarea de “solucionar”, cargamos con la losa de quien “sabe”.

¿Pueden cumplirse ambos cometidos? Tienen que cumplirse ambos cometidos cuando viene al caso, que en nuestro caso suele suceder. El recurso como parte del proceso. E incluso el recurso como la propia indagación hacia lo dialógico.

Y es aquí donde, de nuevo, vuelve nuestra disciplina del Trabajo Social a entroncar con el enfoque (terapia) colaborativo de Anderson.

Ella propone elaborar *nexos* entre la teoría postmoderna y la práctica (clínica) a partir de la conversación, el lenguaje y los sistemas de relación.

Anderson nos muestra un enfoque como sistema del lenguaje que, a partir de la conversación (colaborativa por supuesto), busca nuevas posibilidades en la intervención y en el tratamiento.

Este paradigma filosófico se alimenta del construccionismo social, la hermenéutica y la propia narrativa. Lo que en definitiva constituyen el pensamiento postmoderno.

Si asumimos la narrativa como el canal de exposición continua, en la que no cabe cercenar ninguna transmisión, como tampoco el análisis inmediato posterior de dicha transmisión; mantendremos latente y abierta toda posibilidad de indagar, toda reflexión, sea cual sea la capacidad del otro y de uno para la transmisión y para el análisis, para la sistematización y para la expansión de toda exposición.

Si además no otorgamos *absolutos* a lo expuesto, -e incluso a la manera de exponer-, y buscamos no ya tanto el por qué, si no el cómo y su influencia tanto en el espacio dialógico como en la interiorización de los actores del proceso; estaremos otorgando a la narrativa características que trascienden en el/la los/as individuo/a/os/as y en sus procesos.

Añadimos, como viene también Anderson a corroborar, que toda comprensión e interpretación de los *textos* incluye emociones y conductas humanas como concepto hermenéutico; y que la construcción social se elabora y se argumenta en que los seres humanos *construyen* la realidad a través del intercambio social; entenderemos que cualquier interpretación, cualquier transmisión, cualquier aportación a la valoración, así como cualquier valoración por sí misma, trasciende en el mismo proceso dialógico, y en las mismas personas (desde cualquiera de los posicionamientos y papeles otorgados).

El lenguaje es generativo, conforma en sí nuestras vidas y nuestras relaciones. Y esas relaciones, como también transmite Anderson, nos trasfiere el conocimiento, conocimiento que, a su vez, se crea y también se transforma en intercambio social.

La misma conversación como *terapia*. Lo terapéutico del lenguaje, implícito en su definición: en y a través del mismo lenguaje.

Fundamentada como tal esta traslación de lo que supone la terapia colaborativa, -en sus principales planteamientos-, al campo del Trabajo Social, es oportuno desgranar características y aspectos que continúen con dicha semejanza o se distancie como disciplina.

Como preludio señalar la importancia de las redes familiares y sociales. Tanto las que se configuran en la vida de una persona y que influyen de manera decisiva, bien positiva bien negativamente, en dichos acontecimientos vitales; como las que se establecen en las personas que acuden y transitan por algún dispositivo de índole social, y el vínculo que se formaliza con los/as profesionales de estos servicios. Cuanto menos un vínculo empático, un vínculo desde la profesionalidad que permita que los/as usuarios/as sientan la transferencia de ayuda como la laboriosidad e implicación hacia el cambio, salvaguardando a la persona, su entorno y, por añadidura incluso, lo causante de sus posibles males.

En aras de la transparencia, por tanto, todo inicio de proceso tiene que contar con lo que trasmite el/la usuario/a, -lo que la persona demanda como partícipe de su propio cambio-, no estableciendo juicios de valor ni primeros señalamientos que desvirtúen posteriormente dicho vínculo usuario-profesional.

Anderson mantiene que, como profesional, se desconoce lo que al otro le sucede. Es un vínculo ignorante, un vínculo que se cimienta en la posibilidad de mañana saber. Y ahí está probablemente una las claves del éxito de nuestra intervención: reconocer conjuntamente qué sucede y cómo transita, qué se explicita y qué tarda en aparecer y reconocerse, -y que influye en lo que sucede-. Se construye la realidad a través de la conversación, inicio de lo terapéutico, y se recrea en el mismo lenguaje *único* que se establece y se reelabora.

Adentrándonos en lo específico que estas premisas de la terapia colaborativa, y de lo que nos transmite Anderson de su experiencia diaria y de lo que nos deja articulado, para el Trabajo Social, es esencial desentrañar estas premisas y valorar qué mantenemos como significativo y qué podemos obviar en nuestra intervención.

Respetaremos en lo esencial la importancia de los *lenguajes individuales y de la utilización del lenguaje de nuestros/as usuarios/as*. Es ese mismo conocimiento de no conocer, que lo que se argumenta, lo que se señala, lo que se explica; forma parte de la elaboración propia del/de la usuario/a. La historia es su historia, la de cada uno/a. Nuestro apoyo es desconocer qué significado tiene la propia historia, qué argumento se desgrana, qué definición tienen las palabras al uso, las que se arguyen, las que sólo el/la otro/a reconoce como propias. Nuestra transferencia aquí es inocua, no predispone y no valora, sólo ayuda a reconocer y rescatar. Es muy probable que limpiemos de impurezas para que se pueda dar, sin ruidos, el *diálogo interno*. Un mundo de significados que nos permita entender y *comprender desde dentro de la misma conversación*. Anderson sabe qué desconoce en su conocimiento. Cómo nos ha de ocurrir. Saber en nuestro desconocimiento es probablemente el paradigma de partida de cualquiera de nuestras intervenciones, de cualquiera de las intervenciones que le han de servir al/a la otro/a.

Nuestras ciudades están llenas, cada vez más, de personas que deambulan, que en su historia lo han perdido todo, que forman parte de un grupo desvinculado, de un grupo indefinido, de un

grupo desubicado y deshilachado, de un grupo sin cohesión; de un grupo no grupo. No hay reconocimiento de ese otro/a en cada uno/a de ellos/as. No hay identificación en su historia, en sus episodios, en su idea de cómo debe ser y cómo ha sido:

- *"él en Bulgaria tampoco trabajada"*, - *"mis hijas sí intentaron ayudarme"*, - *"el negocio era válido, mi socio no respondió"*, - *"sigo sin entender por qué no me perdonó"*.

Habiéndolo perdido todo, existe una historia única. Una historia que al menos tiene en sí misma dos versiones. La historia de lo que se cuenta, de lo que se ha contado en innumerables ocasiones, la historia de los hechos concretos, la historia comprensible, la que se transfiere como que hubiera una pertenencia al *grupo*, la historia que se espera, la historia de lo "políticamente correcto" y como tal continuará siendo "políticamente correcto". La historia de los señores de Bulgaria que vienen a vivir a España, la historia del cansancio, "lógico", de unas hijas, la historia de un socio que no sólo tiene ese negocio, la historia que valora la dificultad para que llegue el perdón.

Y, en sí misma, hay otra historia. La historia que no se ha contado, que no ha importado escuchar, la historia de las propias palabras de cada uno/a, la que no ha permitido encontrar significados. La historia única, la historia de precipicio, de la caída sin red, la historia de cada una de las historias que han dado un resultado no esperado, la de las secuencias con los continuos cambios en cada una de las secuencias, la historia de una vida indefinida que hay que redefinir. La historia de *"cuando llego a España sí trabajo, pero no puedo atajar la crisis que se ciñe y se me agarra como una crisis personal"*, la historia de *"mis hijas tienen su vida y yo por mí mismo puedo con todo lo que me suceda"*, la historia de *"sigo pensando que el negocio podría salir adelante si no fuera porque no pude prever que mi socio no tenía la misma intención y sintonía"*, la historia de *"qué me llevó a ello si con ella lo tenía todo"*.

Como bien señala Anderson hay que buscar la manera de *pertenencia y comprensión desde dentro de la conversación, de la exploración y desarrollo mutuo*. La importancia del *diálogo interno*, del desarrollo sin ambages de la *voz del/de la cliente/a o usuario/a*, de la *humildad y del no saber*.

La estrategia de *volver a lo no dicho*, a lo que se expresa sin palabras, a la *incertidumbre* como reflejo de ese mismo no saber y de dicha *humildad*. A lo que Anderson contempla como *espacio dialógico* que no permite avanzar si no avanza el espacio conversacional, si no se logra *confiar y creer* en esa *indagación compartida*.

Llegado a este punto, y desde el punto de vista de las bases teóricas del Trabajo Social, en lo que se traduce como un espacio de adaptación profesional que lleva consigo una práctica teórica y, por consiguiente, su aplicación práctica, como señala Viscarret (*"Modelos de intervención Trabajo Social"* 2007) es oportuno traducir a este ámbito y realidad profesional el compendio que Anderson relata de lo que se reconoce como Terapia Colaborativa.

Si partimos del conocimiento y de la experiencia de que la persona cliente/a o usuario/a, o la familia, suele ser objeto de la intervención profesional en un tiempo indefinido, normalmente un periodo constante y duradero; se antoja conveniente tornar hacia este espacio *terapéutico*. Abocados al fracaso si en esta práctica no entendemos la importancia de la conversación, si los significados ya los predefinimos, si no compartimos la exploración. En lo que hace hincapié Anderson: *"el conocimiento es un proceso fluido y continuo, y el lenguaje y la experiencia van juntos"*.

La práctica del Trabajo Social tiene que entender el relato, reconocer el proceso, la individualidad, el recorrido de la misma intervención: el hecho investigador en suma. Ahí se encuentra la similitud, la semejanza que da sentido y formaliza lo terapéutico. La atención especial en los procesos de comunicación y en los intercambios de información con la persona, con la familia. De lo intrínseco a la comunicación activa de la misma intervención, del diálogo a la experiencia externa, en el entorno; de la narrativa propia a la narrativa común. En definitiva la toma de conciencia de todos y cada uno de los ámbitos de la vida de quien vino de lejos, de quien no se dejó ayudar y por qué no se dejó ayudar, de quien no supo prevenir y dejar todo su afán y esfuerzo en un negocio fallido y por qué actuó así, de quien no consigue el perdón y busca entender por qué. La investigación es compartida y se alimenta a través del conocimiento en el que se exploran y se crean nuevos conocimientos que dan sentido a lo que, en principio, no se entiende pero sí se sabe de su trascendencia. Estos nuevos conocimientos permitirán superar lo que han sido las principales consecuencias que se han instaurado como el objeto respecto al que intervenir. Reconocer en primera persona dichas consecuencias tras el proceso de entendimiento aclaratorio, con un lenguaje diferenciador que tendrá "su" sentido, instaure de destrezas nuevas y de un nuevo espacio, un nuevo sentido, unas nuevas capacidades; un nuevo conocimiento, que, como señala Anderson, es una nueva cultura, en lo individual o en lo familiar. Una nueva realidad aparece, para ponerla en práctica, desarrollarla y entender que es una nueva dinámica relacional:

- *"Tengo la certeza de que no es mi origen, soy yo mismo el que se posiciona con dificultades para desarrollar mi trabajo. No lo he perdido todo, tengo la capacidad de desarrollarme con mis manos, que sí son unas manos útiles y con muchas posibilidades incluso de aprender y de enseñar".*

- *"No soy el padre de unas niñas que necesitan mi omnipresencia y poder con todo. Ante todo, ante ellas, soy una persona que también tiene dificultades. No lo he perdido todo, tengo una familia que me regocija, que, con mi ayuda sí han conseguido ser capaces. Ahora protagonizan sus vidas y aún tengo un papel, también protagonista en y con ellas".*

- *"Creo que sé cuidarme, que mi rigidez me impidió ver al otro, al socio que sólo vi como socio. No lo he perdido todo. He perdido un socio donde ahora igual hay un amigo. He perdido un status que es posible que no fuera el mío".*

- *"Nadie puede dártelo todo. Cuando alguien, a quien has querido tanto, crees que lo es todo, todo se vuelve nada. Ahora sé que no lo he perdido todo, que la relación es "algo", que en ese todo o nada en ningún caso está tu esencia".*

Si ahora volvemos al proceso, al lenguaje que dota de nuevos conocimientos, al hecho conversacional que transita por lo que ocurre y cómo ocurre, -por mantenerse vivo como indagación-, qué sucederá a partir de ahora y de vueltas al origen, qué pérdidas se sienten y qué perspectivas se abren. Todo un mundo de posibilidades en ciernes a partir de los nuevos significados. Es imprescindible para nuestra disciplina. Una premisa *irrenunciable*. Es la esencia del Trabajo Social y de su historia. No renunciemos a nuestra razón de ser presente, y mantengamos el diálogo desconociendo el futuro, sabiendo que está lleno de nuevos significados.

¿Tenemos que seguir dándole vueltas al hecho terapéutico de la conversación?

"No saber no significa no saber".

BIBLIOGRAFÍA

Anderson, H. (1997). *Conversación, lenguaje y posibilidades. Un enfoque posmoderno de la terapia*. Amorrortu Editorial.

Berger, P. y Luckmann, T. (1966). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu Editorial. Edición de 2015.

Estalayo Martín, L. M. (2021). *Del Burnout al sentido. Intervenciones psicosociales saludables*. Ópera Prima.

Richmond, M. (1917), *Diagnóstico Social*. Siglo XXI.

Viscarret Garro, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial.