

## [7] Conversa.



El lenguaje es un elemento integrador de las tres dimensiones del ser humano: biológica, psicológica y eco-social. No podemos evitar hablar del lenguaje desde y a través del lenguaje. En el lenguaje se constituyen los signos, los objetos, los eventos y las acciones. Los seres humanos vivimos en un mundo lingüístico. Sin embargo, el mundo lingüístico humano no es igual al de otras especies que tienen

lenguajes para comunicarse. El lenguaje humano tiene un número mayor de signos consensuales y podemos crear nuevos, pero además, es recursivo, es decir, podemos girar el lenguaje sobre sí mismo, podemos hablar sobre el hablar, sobre nuestras distinciones lingüísticas y sobre la forma en que coordinamos la coordinación de acciones. Esta propiedad del lenguaje humano es la base de la razón humana y de la reflexión. Somos seres racionales porque somos seres lingüísticos.

En tanto individuos, somos seres vivos capaces de conferirle sentido a nuestra vida mediante una forma lingüística a través de la pregunta: ¿quién soy? El individuo es en los relatos que hace de sí mismo. Somos el relato que contamos de nosotros pero también somos el relato que los demás cuentan de nosotros. Si modificamos el relato, modificamos lo que somos.

Las historias que contamos de nosotros y de los demás, se fabrican por el sentido de las historias y relatos contados por la comunidad. Nos construimos a partir de discursos históricos.

No obstante, el lenguaje va más allá de contar historias, es un sistema de coordinación de la coordinación del comportamiento y las acciones. A través del lenguaje, cada comunidad desarrolla su manera de hacer las cosas y enfrentar la vida.

El lenguaje describe nuestra interpretación de la realidad. Por ejemplo, cuando digo: «esto es un árbol». Pero el lenguaje también es acción. Por ejemplo, cuando digo: «te admiro», estamos admirando, estamos ejecutando el acto de admirar. Estas acciones se llaman «actos lingüísticos». El lenguaje, como acción, establece un vínculo entre la palabra y el mundo. Existen dos tipos de actos lingüísticos básicos:



afirmaciones y declaraciones.



Cuando hacemos una afirmación, se trata de una proposición acerca de nuestras observaciones, pero no podemos saber cómo son las cosas, otra persona puede observar lo mismo pero no podemos concluir que observar lo mismo implique conocer la realidad de las cosas, solamente podemos decir que compartimos la misma observación. No obstante, basándonos en la capacidad común de observación, podemos distinguir entre afirmaciones verdaderas y falsas. Una afirmación verdadera es una proposición para la cual podemos proporcionar un testigo, un miembro de nuestra comunidad con el que compartimos las mismas distinciones y que por estar en el mismo lugar al mismo tiempo, puede coincidir con nuestra observación. Una afirmación falsa es aquella proposición que está sujeta a confirmación, pero que cualquier testigo podría refutar.

Cada vez que ejecutamos un acto lingüístico adquirimos un compromiso y debemos aceptar la responsabilidad social de lo que decimos. Cuando hacemos afirmaciones, contraemos una responsabilidad social por su veracidad.

Por otro lado, cuando hacemos declaraciones, no hablamos acerca del mundo, no hablamos de los «hechos», generamos un mundo nuevo para nosotros. Las declaraciones no están relacionadas con las observaciones compartidas, están relacionadas con el poder. Las declaraciones no son verdaderas o falsas, son válidas o inválidas. Una declaración también implica un compromiso pero diferente al de las afirmaciones. El compromiso de una declaración consiste en comportarnos consistentemente con la nueva realidad que hemos declarado y con la

validez de nuestra declaración.

Una de las declaraciones más importantes que un individuo puede hacer es decir «no». Mediante esta declaración se reafirma la autonomía y la legitimidad como persona. Tenemos el derecho inalienable de no aceptar el estado de las cosas que enfrentamos y las demandas que nos hacen. Cada vez que consideramos que debemos decir «no» y no lo decimos, nuestra dignidad se compromete.

Mientras no decimos «no», la vida es un espacio abierto al «sí». Cuando decimos «sí» estamos aceptando poner en juego nuestra palabra. Decir «sí» implica actuar coherentemente con tal declaración.

Uno de los mayores problemas del aprendizaje es que no sabemos que no sabemos. Muchas veces solemos actuar presumiendo que sabemos y con ello se cierra la posibilidad de aprender. Declarar «no sé» es el primer paso del proceso del aprendizaje. Inmediatamente puedo declarar «aprenderé» y en consecuencia se crea un espacio que me permite expandir mis posibilidades de acción en la vida.

La declaración «gracias» es una oportunidad de celebrar todo lo que la vida nos ha dado. Cuando alguien cumple cabalmente aquello a que se ha comprometido con nosotros, registramos tal cumplimiento al decirle «gracias» y estamos construyendo nuestra relación con dicha persona. Decir «gracias a la vida» es un acto de regeneración de sentido y reconciliación con nuestra existencia.

Debemos asumir nuestra responsabilidad cuando no cumplimos con aquello a que nos hemos comprometido o cuando nuestras acciones hacen daño a otros. Ante estas circunstancias debemos «ofrecer disculpas» y «pedir perdón». Estas declaraciones constituyen la primera fase de este proceso que está asociado a una segunda fase expresada en la declaración «te perdono». Aunque pueda serlo, perdonar no es un acto de gracia para quien nos hizo daño. Perdonar es un acto declarativo de liberación personal. Al perdonar, rompemos el vínculo que nos ata al victimario y nos mantiene como víctimas. Al perdonar reconocemos que no solo el otro, sino también nosotros mismos, somos responsables ahora de nuestro bienestar. No obstante, olvidar o no, es algo que no podemos resolver por medio de una declaración, no depende de nuestra voluntad, pero el perdón sí está en nuestras manos.

Muchas veces pensamos que declarar «te amo» supone que el amor existe



y la declaración solo nos hace descubrir lo que está allí. Pensamos que decir «te amo» no cambia nada. Es posible que no cambie las emociones que uno siente por el otro, pero decirlo o no decirlo no es indiferente a la relación que construimos en el otro. El declarar «te amo» participa en la construcción de mi relación con el otro y forma parte de la creación de un mundo compartido.

Además de las afirmaciones y declaraciones, otro acto lingüístico es la promesa, que nos permite coordinar acciones con otros. Cuando alguien hace una promesa, se compromete ante otro a ejecutar alguna acción en el futuro. Cuando nos hacen alguna promesa, podemos tomar compromisos y ejecutar acciones que antes hubiera sido imposible. El acto de hacer una promesa tiene cuatro elementos fundamentales: (A) un orador, (B) un oyente, (C) una acción a llevarse a cabo y (D) un factor tiempo.

Cuando hacemos una promesa, en realidad hay dos procesos: hacer la promesa y cumplirla. El hacer la promesa es estrictamente comunicativo y por ende, lingüístico; el cumplir la promesa puede ser comunicativo o no serlo, pero la promesa como un todo, se termina cuando se cierra el proceso de cumplimiento. Hacer la promesa necesita del acuerdo de ambas partes. La promesa se inicia con una petición, la acción pedida que de ser aceptada compromete al otro a hacerse cargo de la inquietud que da origen a la promesa. Tanto las peticiones como las ofertas son actos de apertura para obtener promesas. Sin embargo, un problema habitual es no saber hacer peticiones y ofertas. Las personas que no piden o no ofrecen, esperan que los demás descubran lo que les inquieta y muchas veces se culpa a los demás por no cumplir promesas que jamás se pidieron u ofrecieron. Por último, cuando se realiza una promesa y no está clara la fecha de cumplimiento, no es una promesa y como no se ha especificado cuándo debe cumplirse, no hay espacio para el reclamo.

Ahora veamos que cuando se enuncia una aseveración, la proposición que la constituye puede referir «hechos» o puede implicar un «juicio de valor». Cuando se refieren hechos se tienen afirmaciones, pero cuando se hacen juicios de valor, se hacen declaraciones. No hay juicios verdaderos por que no son afirmaciones. Los juicios pueden ser fundados o infundados. El proceso de fundar un juicio tiene cinco condiciones básicas: (A) siempre emitimos un juicio por o para algo, lo hacemos por una acción que anticipamos en el futuro y esa acción le da sentido al juicio; (B) cada vez que emitimos un juicio suponemos que hay una comparación con un conjunto de estándares de comportamiento para juzgar el desempeño y evaluar la



efectividad; (C) cuando emitimos un juicio, lo hacemos dentro de un dominio; (D) se logra fundar un juicio al proveer afirmaciones relacionadas con lo que se juzga y (E) la cantidad de afirmaciones que podemos proveer para fundar un juicio no garantiza que el juicio esté bien fundado, podría haber una cantidad mayor de afirmaciones que intenten fundar el juicio opuesto.

En resumen, podemos decir que se necesita de las siguientes condiciones para fundar un juicio:

1. La acción que proyectamos hacia el futuro cuando lo emitimos,
2. Los estándares sostenidos en relación a la acción futura proyectada,
3. El dominio de observación dentro del cual se emite el juicio,
4. Las afirmaciones que proporcionamos respecto de los estándares sostenidos,
5. El hecho de que no encontramos fundamentos suficientes para sustentar el juicio contrario.

Además, nuestros pensamientos, actitudes, interpretaciones y creencias, muchas veces toman la forma de un diálogo interno o autoverbalización. Este diálogo con nosotros mismos, a menudo forma versiones de las cosas que son bastante erróneas, dan una falsa imagen o una falsa interpretación de los hechos. Estos pensamientos son juicios automáticos e involuntarios, que aparecen a partir de un problema o un inconveniente, que lo explican, justifican o enjuician, pero no se hacen cargo de él.

En otro orden de ideas, la comunicación humana tiene dos facetas: hablar y escuchar. Se suele considerar el hablar como el lado activo de la comunicación y el escuchar como la parte pasiva de este proceso. Pero si analizamos detenidamente la comunicación, es la escucha lo que le confiere sentido al habla. El escuchar valida el hablar.

En 1948, Claude Shannon publicó el artículo «Teoría matemática de la comunicación» y se enfocó en el problema de como codificar mejor la información que el emisor quiere transmitir al receptor. Esta teoría se aplica a la comunicación entre máquinas, pero la comunicación humana es mucho más compleja. La comunicación humana atiende al sentido de la información recibida y lo escuchado se complementa con las historias y juicios personales de quien escucha.



Escuchar no es lo mismo que oír. Oír es un fenómeno biológico, es la capacidad de distinguir sonidos. Escuchar tiene una raíz biológica, pero pertenece al dominio del lenguaje, genera un mundo interpretativo, implica comprensión. Es posible escuchar aún cuando no hay sonido: es posible escuchar el silencio de una persona, sus gestos, las posturas de su cuerpo, sus movimientos.

Al hablar se realizan tres acciones distintas: (A) la acción de articular las palabras que decimos, (B) la acción de decir lo que decimos y (C) las acciones que tienen lugar porque se dijo algo.

Cuando se habla no escuchamos solamente las palabras que se dicen, también escuchamos las acciones implícitas en el habla. Cada vez que escuchamos, nos hacemos normalmente dos preguntas: ¿para qué? y ¿cuáles son las consecuencias? es decir, nos preguntamos: ¿qué lleva a alguien a decir lo que dice? suponemos que subyace una intención.

Otra interpretación consiste en suponer que cuando actuamos lo hacemos para hacernos cargo de algo que llamamos inquietud. La inquietud es la interpretación que damos sobre aquello de lo que nos hacemos cargo cuando llevamos a cabo una acción. La inquietud es un asunto de interpretación. Cuando escuchamos, escuchamos las inquietudes de las personas, escuchamos el por qué las personas realizan las acciones que realizan. Las inquietudes no residen en el orador sino en el que escucha. Para escuchar debemos permitir que los otros hablen, pero también debemos hacer preguntas. Estas preguntas nos permiten comprender los hechos, emitir juicios bien fundados y elaborar historias coherentes. Al desplazarnos de las intenciones a las inquietudes cambiamos radicalmente el núcleo del fenómeno del escuchar. Al comprender que el acto de escuchar es activo, podemos observar el escuchar como una acción a realizar, como una acción que puede ser diseñada y que puede ser aprendida.

El escuchar involucra cuatro ámbitos:

**El ámbito de la acción.** Además de la acción de articular las palabras que decimos, la acción de decir lo que decimos (afirmar, declarar, pedir, ofrecer y prometer) y las acciones que tienen lugar porque se dijo algo, se pueden tener acciones más amplias, como efectuar un reclamo. También puede haber acciones asociadas como ofrecer disculpas con acciones no lingüísticas.



**El ámbito de las inquietudes.** Al escuchar generamos una interpretación sobre aquello de lo que la persona que habla se está haciendo cargo al hablar. Es lo que hemos llamado inquietud.

La convivencia con otros descansa, en una medida importante, en nuestra capacidad de atendernos mutuamente, de hacernos cargo de las inquietudes que mutuamente tenemos. Ello guarda relación con la preocupación y cuidado por el otro. Una de las maneras de realizar esto es a través del cumplimiento de las peticiones que el otro nos hace.

Esta, sin embargo, no es la única forma. Una buena relación interpersonal descansa en nuestra capacidad de hacernos cargo del otro antes de que lo pida. Esto lo logramos escuchando las inquietudes del otro y haciéndolas nuestras. Con ello procuramos evitarle a la otra persona que llegue al punto en que tenga que pedir. Sabemos que cuando se pide, de alguna forma ya se llega tarde.

**El ámbito de lo posible.** El hablar modifica el mundo, el estado de las cosas, y por consiguiente, el hablar trae consecuencias. En otras palabras, el hablar rearticula el mundo como espacio de lo posible. Luego que alguien dice algo, nuevas posibilidades emergen y antiguas posibilidades dejan de existir. Lo que antes estaba cerrado se abre y lo que estaba abierto se cierra.

**El ámbito del alma humana.** No cabe duda de que si alguien sabe escuchar en los tres ámbitos arriba indicados, el de las acciones, el de las inquietudes y el de lo posible, podremos decir que tenemos una persona competente en el arte de escuchar. Sin embargo, los tres ámbitos mencionados no agotan todas las posibilidades.

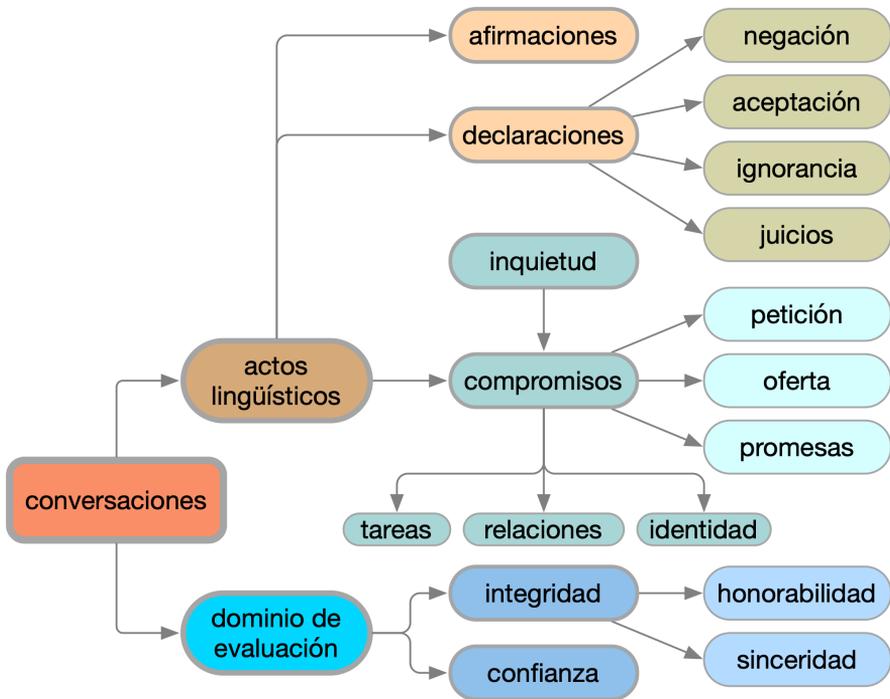
Al hablar revelamos quiénes somos, y quien nos escucha puede no sólo escuchar lo que decimos, puede también escuchar el ser que se constituye al decir aquello que decimos. El hablar no sólo nos crea, sino también nos da a conocer, nos abre al otro, quien a través del escuchar, tiene una llave de acceso a nuestra forma de ser, a lo que llamamos el alma humana.

Al reconocer que el hablar es actuar, y por lo tanto, una intervención puede transformar o crear realidades distintas, reconocemos también otro aspecto crucial del escuchar. En la medida en que el hablar es acción, todo hablar trae consecuencias en nuestro mundo. Todo hablar es capaz de abrir o cerrar posibilidades. Todo hablar tiene la posibilidad de modificar el futuro.



Ahora bien, para profundizar sobre las conversaciones, podemos decir que el vocablo conversar viene del latín *conversari* y significa «dar vueltas en compañía». Todo lo que uno dice es escuchado por el otro, quien fabrica dos clases de historias: una, acerca de las inquietudes del orador cuando dice lo que dice y, otra, acerca de la forma en que lo que se dijo afectará el futuro del que escucha. En una conversación, el hablar de uno modifica lo posible para el otro, permitiéndole a este decir lo que antes no habría dicho. Este decir, a su vez, le modifica lo posible al primero quien descubre ahora la posibilidad de decir algo sobre lo que jamás antes había pensado, y así sucesivamente. En ello reside el gran poder de las conversaciones.

Por eso, cuando escuchamos durante una conversación, lo hacemos creando un compromiso con el mundo. No podemos evitar preguntarnos: ¿Cuáles son las consecuencias de lo que se está diciendo? ¿De qué forma lo dicho altera el curso de los acontecimientos? ¿De qué forma el futuro se ve afectado a raíz de lo que se dice?



El propósito principal del escuchar es comprender lo que los demás quieren comunicar. Nuestros primeros compromisos deben ser evitar: (a) simular que se está escuchando, (b) pretender agradar a quien está hablando, (c) interrumpir y no permitir que el otro termine su idea, (d) registrar solo el texto y no el discurso, (e) emitir juicios irreflexivos y (f) estar apresurado y no tener tiempo para escuchar contraargumentos.

Así como no es lo mismo escuchar que oír, tampoco es lo mismo hablar, conversar y dialogar.

Se habla cuando el tema es intrascendente y no hay intención de aprendizaje. Cuando una persona habla, la otra oye con un mínimo de esfuerzo o atención. Se pasa un buen rato pero no hay ideas de fondo.

Se conversa cuando el tema no es intrascendente. Cuando se conversa, una persona habla con otra, alternando los turnos de palabra. Hay voluntad y esfuerzo por comprender. Se escucha al interlocutor. Nos preocupa el otro. La conversación no es un monólogo. No solo se usa el lenguaje de lo cotidiano, se usa el lenguaje del alma, el que se produce de corazón a corazón, el que nos ayuda a encontrar la esencia. La conversación nos permite soñar, nos permite encontrar el sentido de la vida.

Ahora bien, se dialoga cuando hay un encuentro entre dos pensamientos que buscan alcanzar algo mejor. Hay voluntad con conocimiento, se busca lo mejor de uno mismo para compartirlo con los demás, busca el perfeccionamiento. Se respeta la libertad del otro.

Rara vez se dialoga, pero podemos hablar menos y conversar mejor. En el bar se habla, en la cafetería se conversa. Pero para dialogar necesitamos aprender a escuchar y reflexionar sobre lo escuchado, para saber qué queremos decir.

Consideremos ahora que el diálogo, también llamado «conversación constructiva», busca el entendimiento mutuo y la resolución de problemas a través de un intercambio respetuoso y efectivo de ideas. Y para ello se debe considerar el pensamiento crítico.

El pensamiento crítico es un proceso cognitivo esencial que permite evaluar información de manera objetiva, identificar sesgos, analizar argumentos y tomar decisiones fundamentadas. Este tipo de pensamiento se interrelaciona estrechamente con la capacidad de mantener conversaciones constructivas. Para comprender esta relación, es



fundamental explorar en detalle el concepto de pensamiento crítico y cómo se vincula con la práctica de una comunicación efectiva.

El pensamiento crítico se define como la capacidad de pensar de manera clara y racional, entendiendo la lógica entre ideas. Incluye varias habilidades clave:

1. Análisis: Descomponer información compleja en partes más manejables para entenderla mejor.
2. Evaluación: Valorar la credibilidad y relevancia de las fuentes y la evidencia presentada.
3. Inferencia: Derivar conclusiones lógicas a partir de la información disponible.
4. Explicación: Comunicar ideas y argumentos de manera clara y coherente.
5. Autorregulación: Reflexionar sobre el propio proceso de pensamiento y corregir posibles errores.

A todo esto, para lograr una conversación constructiva, se deben considerar varios actos lingüísticos básicos:

1. Asertivos: Actos que describen la realidad, como afirmaciones y descripciones.
2. Directivos: Actos que intentan hacer que el oyente realice una acción, como preguntas y solicitudes.
3. Comisivos: Actos que comprometen al hablante a una acción futura, como promesas y ofertas.
4. Expresivos: Actos que expresan el estado emocional o actitud del hablante, como disculpas y agradecimientos.
5. Declarativos: Actos que cambian la realidad a través de la enunciación, como nombramientos y sentencias.

Para concluir, la práctica del pensamiento crítico en una conversación constructiva se manifiesta a través de los siguientes aspectos:

1. Claridad y Precisión: El pensamiento crítico fomenta la claridad y precisión en la comunicación. Esto es crucial en una conversación constructiva, donde el entendimiento mutuo es fundamental. Los actos asertivos juegan un papel importante aquí, ya que describen la realidad de



manera precisa.

2. Evaluación y Relevancia: Evaluar la información y la relevancia de los argumentos es esencial tanto en el pensamiento crítico como en las conversaciones constructivas. Los actos directivos, como las preguntas, pueden ayudar a profundizar en la relevancia y validez de la información presentada.

3. Argumentación Lógica: Utilizar inferencias lógicas para construir argumentos sólidos es un componente central del pensamiento crítico. En una conversación constructiva, esto se traduce en la capacidad de presentar y responder a argumentos de manera coherente y razonada, apoyándose en actos comisivos para comprometerse con la lógica presentada.

4. Reflexión y Retroalimentación: La autorregulación del pensamiento crítico implica una reflexión constante sobre el propio proceso de pensamiento. En una conversación constructiva, la retroalimentación y la disposición a ajustar opiniones y estrategias son vitales, lo que se puede articular a través de actos expresivos y declarativos.

