

## Ayudar con la palabra

*Humanizar la salud, la asistencia sanitaria, centrarse en la persona. Casi son ya cantinelas, que producen reacciones variadas. De acogida y apasionamiento y de rechazo o incluso de aburrimiento por insistencia. Pero ¿qué pasó de la oratoria, del arte de usar la palabra al servicio de la relación terapéutica? ¿Qué es del poder sanante del encuentro, apoyado en el mismo poder de la palabra?*

En los últimos años, en contextos de formación para humanizar la asistencia sanitaria, en espacios de formación para la relación, se insiste mucho en la importancia de la escucha activa, como traducción práctica de la actitud empática. En una sociedad de *perversión alexitímica*, de no poco *analfabetismo emocional y espiritual*, ¿qué será de la palabra? En tiempos de fe ilimitada en el poder de la gestión de la información en salud y de *millennials* ya profesionales, en la era no ya tecnológica, sino de la *nanociencia* y *nanodimensión*, ¿qué futuro le espera a la palabra en salud? En la sociedad del *homo videns*, que todo lo quiere en imagen o pequeña cápsula visual, ¿dónde queda el diálogo?

### La palabra en la tradición

En la mitología griega encontramos a *Pehithó*, que se ha traducido vaga e impropriamente por “persuasión”. *Pehithó* es retórica, erótica, filosofía, poética, política. Pertenece a reyes, amantes, a los que cuentan relatos y quieren mantener la atención de su público.

*Pehithó* puede ser buena y mala. La buena *Pehithó* se identifica con la ternura, el deseo, las palabras amorosas con propósitos seductores que se estructuran en una relación positiva. En su naturaleza negativa, hace emerger las mentiras, las palabras de engaño. El poder del mal puede dar a la palabra la posibilidad de trabajar en la noche y en la invisibilidad de la farsa, donde de manera siniestra se negocia la trampa. Y es que la palabra, en efecto, como dirá la sabiduría judía, es un arma de doble filo: humilla y enaltece, sana y enferma, conforta y hace sufrir.

Los antiguos griegos sienten y observan que hablar bien es, a la vez, saber y poder, hasta el punto que el “bienhablante” es equiparable a ser un hombre con poderes mágicos. De ahí que *Pehithó* fue acompañante de *Eros* en su sentido de eficacia psicológica y social de la palabra. Se considera a la palabra como antítesis de *Aranke*, la fuerza.

En efecto, la salud humana, algo más que salud del cuerpo, requiere un ordenado sistema de persuasiones, convicciones y virtudes. La palabra eficaz e idónea, actúa por sí misma en la naturaleza humana del paciente, no por magia.

El psicoanálisis ofrece la idea del ser humano capaz de sanar como fruto del encuentro y a través de la palabra que libera los dinamismos latentes de negación, represión, transferencias... Para reemplazar, en lo posible, lo irracional por lo racional, el terapeuta acompaña al paciente de manera mayéutica a descubrir lo escondido y apropiarse de ello conscientemente.

En la literatura, la palabra crea, recrea y es real y simbólicamente salvadora. En *Las mil y una noches* se hace un homenaje a la palabra. El sultán dice: “Tu voz me apacigua y tus cuentos me vuelven bueno”. La palabra, en el juego relacional, actúa como

bálsamo frente al odio o la irracionalidad. Un mundo simbólico en el que se muestra el poder civilizador de la palabra frente a la barbarie.

### **El poder sanante de la palabra**

Nos humanizamos por la palabra con la que creamos o destruimos, con la que nombramos o eliminamos. Con la palabra nos encontramos en el diálogo.

La voz adecuada es un bálsamo lenitivo, medicina dulce que calma, embelesa y hace olvidar o recordar sanamente –según lo oportuno-, que insufla ánimo y vida en el cuerpo.

Las palabras elevan y hunden, construyen y destruyen. Con ellas se mueven los sentimientos, los corazones, las voluntades. Se pueden usar para formar o deformar, para informar, manipular o coaccionar. Las palabras refuerzan y hacen sentir al otro fuerte o aumentan la fragilidad y el sentimiento de vulnerabilidad. Las palabras acercan a las personas construyendo puentes o alejan construyendo muros y abismos. Las palabras pueden ser un canto que embelesa y estimula el corazón o pueden provocar consecuencias devastadoras o acciones terapéuticas.

Con las palabras acompañamos al otro en procesos de pacificación y perdón, o damos de comer al rencor y al resentimiento. Con poco arsenal, las palabras son un arma con inmenso poder.

También la ética contempla al ser humano como un conjunto inseparable de razón y emoción, atravesado por la palabra, con su correspondiente poder de poner luz en la oscuridad y nombre a lo vivido. La palabra es el camino para la deliberación y la búsqueda del camino prudente. Lo es también para la motivación y la promoción de la adherencia, el arranque de la voluntad y la adhesión a caminos saludables de conducta.

Laín Entralgo consideraba a Platón como el inventor de una psicoterapia verbal rigurosamente técnica, al ser el primero que observó que la palabra actúa por sí misma, por la virtud de su naturaleza.

Las profesiones de salud construyen su identidad y su potencial humanizador y humanizado si manejan los ladrillos de las palabras en el edificio de la comunicación, de la alianza terapéutica. La mera relación instrumental, la cosificación de la persona para analizar los indicadores de su biología mediante una sutil gestión de la información que objetiviza, no alcanza el mérito de ser llamada relación profesional sanitaria.

Deseamos todavía que los valores éticos constituyan la clave interiorizada por los profesionales de la salud. No sabemos dónde quedará el poder de la empatía y la palabra como parte de la relación clínica en el futuro, pero hemos de seguir apasionados por su poder transformador y darle carta de ciudadanía en salud. Sin la palabra, volvemos al animal *no sapiens, no amans, no patiens*, aunque *faber* y *technicus*.

### **Educación en el uso de la palabra**

En estos tiempos que corren, no prodigamos mucho respeto a la palabra. La maltratamos en los mensajes cortos, la sintetizamos en los titulares consumiendo flujo de información.

Vivimos bajo el severo riesgo de que la palabra sea vehículo de la no verdad en la época de las *fake news* o noticias falsas, bulos de contenido pseudo-periodístico difundidos a través de portales y redes.

Para que la palabra dé fruto, no hay que contentarse solo con purificar la motivación de quien la usa, pronunciarla en el momento adecuado, dar con la más oportuna para aliviar, engrasar, confrontar... sino también hay que escucharla, acariciarla con respeto. A la palabra hay que acogerla con disposición a dejar que se haga fecunda.

No es mera nostalgia el reclamo que hago de la oratoria en salud. Porque aunque se la puede llevar el viento (tan poco pesa), la palabra también puede quedarse fija y anclada dando luz y entendimiento al sencillo, y siendo veneno para el susceptible o rencoroso. ¡Cuánto daño puede hacer el recuerdo de la palabra! ¡Cuánto bien puede producir su evocación saludable! ¡Cuántas heridas puede curar cuando es fármaco nacido de la fábrica del silencio!

Humanizar pasa por educar a usar correctamente la palabra. La formación en *counselling* y relación de ayuda, puede contribuir a recorrer este camino complementario al de aprender a escuchar.

José Carlos Bermejo