



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**Perspectivas epistemológica, ontológica, ética y pragmática en
la construcción de las Comunicaciones Humanas**

**Trabajo de Ascenso
a la categoría de Profesor Titular**

HÉCTOR JESÚS RODRÍGUEZ MORENO

Caracas, 21 de junio de 2017

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
PARTE I: METODOLOGÍA	7
Cap. I Diseño de la investigación.....	7
1.1 Justificación y caracterización de la investigación cualitativa	7
1.2 Objetivos e hipótesis	14
1.3 Enfoque metodológico y etapas de la investigación	16
1.4 Estructura y secuencia conceptual.....	18
PARTE II: MARCO TEÓRICO	19
Cap. 2. Constructivismo en la comunicación humana	19
2.1 Orígenes, definiciones y críticas	19
2.1.1 Antecedentes del constructivismo	19
2.1.2 Definiciones básicas	24
2.1.3 Cambios significativos	31
2.1.4 Resistencias al modelo constructivista.....	37
Cap. 3. Soportes científicos del constructivismo.....	42
3.1 Aportes de la Física.....	42
3.2 Aportes de la Cibernética.....	50
3.3 Aportes de la Biología.....	55
3.4 Aportes de la Matemática.....	59
Cap. 4 Teoría del cambio permanente.....	63
4.1 El cambio como objetivo	63
4.2 Subjetivismo en la elaboración de un diagnóstico	70
4.3 ¿Quién es y qué busca?	78
4.4 Modos de ver la realidad).....	90
4.5 Encuentro de dos epistemologías e influencia mutua	105
4.7 Contenidos y relación.....	108
Cap. 5 Aspectos Epistemológicos	113
5.1 Epistemología y conocimiento	113
5.1.1 Definiciones. La pérdida de la inocencia epistemológica	113
5.1.2 Realidades de 1° y 2° orden	125
5.1.3 Fenomenología. Construcción del conocimiento	132
5.1.4 Absoluto y Relativo.....	140
5.1.5 Linealidad vs. Circularidad: Auto-referencialidad y Retroalimentación ..	146
Cap. 6 Perspectiva Ética y Dignidad de la Persona.....	154
Cap. 7 Aspectos Comunicacionales	166

7.1 La Comunicación y el Constructivismo	166
7.1.1 Comunicación y condición personal	166
7.1.2 Los significados en la comunicación	172
7.1.3 Comunicación y cambio.....	178
7.1.4 Características de la comunicación interpersonal.....	185
7.2 Co-creación y Acción Colaborativa	194
7.2.1 Co-construcción y co-responsabilidad en lo interpersonal y lo profesional .	194
7.3 Relación: Significación e interpretación	199
7.3.1 Puntuación y comunicación.....	199
7.3.2 Comunicación y metacomunicación	208
REFLEXIONES FINALES. CONCLUSIONES	213
Bibliografía	218
Referencias electrónicas.....	224

Perspectivas epistemológica, ontológica, ética y pragmática en la construcción de las Comunicaciones Humanas

INTRODUCCIÓN

Desde el primer momento en que nos enfrentamos a la idea de hacer una investigación alrededor del tema de las *relaciones humanas*, se nos apareció en el panorama investigativo una serie de aspectos que iban más allá de un sencillo análisis de lo que sucede en el espacio esencial de un encuentro interpersonal. Este «ir más allá», no se refiere a concentrarse en lo externo o a pasar por encima de ella. Se podría decir que nuestra intención, en vez de buscar un “más allá”, era la de penetrar en un «más-en-sí», en su núcleo, en lo fundamental y en lo esencial.

Nos referimos a que al investigar y reflexionar acerca de la comunicación humana, no pudimos obviar el análisis en profundidad, sino al contrario, nos vimos impulsados a meternos en él, y a trabajar desde varias perspectivas. Sin embargo, antes de iniciar este proceso de revisión multidimensional de la comunicación humana, creímos necesario, no sólo por facilidad metodológica, sino por transparencia investigativa y honestidad con los planteamientos, asumir un enfoque teórico definido y una perspectiva de análisis; esta perspectiva, este «desde dónde», nos lo proporcionó el Constructivismo comunicacional. La fundamentación constructivista, a partir de la cual nos introdujimos en varias dimensiones de la comunicación humana.

Las perspectivas desde las cuales realizamos el proceso de revisión del “encuentro humano significativo”, de las relaciones comunicacionales, son las siguientes:

* La dimensión antropológica, expresada en la lectura de la relación comunicacional como un encuentro de personas; como una forma de interacción personal, en la cual, al igual que en cualquier otro tipo de relación interpersonal, se

genera un lugar y una ocasión propicios y adecuados para que cada uno de los interactuantes alcancen y sientan la realización de su condición de ser personal, es decir, para realizarse a sí mismos en el encuentro con el otro.

* La dimensión epistemológica, que hace referencia al modo y lugar en el que cada persona se ubica en su relación de conocimiento de sí mismo, los demás y el mundo. En el desarrollo de esta dimensión, mostraremos que más que conocer o descubrir la realidad como algo totalmente externo a la persona y que está «allí afuera» esperando a su descubridor, se trata de una construcción personal, de una co-construcción que se realiza en la interacción con los otros, y que por este mismo carácter personalista, necesariamente debe manifestar diferencias y particularidades.

* La dimensión social, reconocida en la persona y su comportamiento, como expresiones de hechura familiar, social y cultural. Manifiesta en las historias, las creencias, los mitos, los paradigmas y valores, que acompañan a la persona y que le han ayudado a hacerse, y no pocas veces, han llegado a convertirse en responsables parciales de los comportamientos “propios”. En esta dimensión también se manifiesta la huella que cada persona deja en sus diferentes contextos sociales, como consecuencia de su presencia y de su actuar. Estos contenidos y reflexiones, conjuntamente con la dimensión epistemológica y – dentro de esta, los temas relacionados con la particular problemática de la objetividad y subjetividad; la doble vertiente personal y social de la construcción del conocimiento y las realidades.

* La dimensión comunicacional per se, se manifiesta de múltiples maneras: se refiere a un aspecto principalísimo de la realidad y condición humana, como es el hecho de ser seres que estamos permanentemente en procesos de comunicación – aun cuando se pretenda no comunicar –; desde la pragmática de la comunicación se considera que todo actuar humano no solo comunica algo, sino que repercute en sus interlocutores y en sus contextos; en la interacción y en los procesos comunicativos que realizan en ella, las personas construyen y co-construyen las realidades. Esta dimensión es fundamental para poder acercarse a personas definidas como seres de condición gregaria, cuyas conductas y acciones no solo los convierten en personas, sino que, en esas mismas acciones, de forma especial están expresando lo que previamente han construido. Las reflexiones sobre esta dimensión se realizan en el capítulo sexto de esta investigación.

* La dimensión de lo objetivo y subjetivo. Se hace referencia aquí al contexto histórico-científico, mediante el cual se llegó a la exaltación absoluta de lo objetivo y a la minusvaloración de cualquier referencia a la subjetividad en el conocimiento humano. Esta manera de enfocar el conocimiento, la valoración del otro y las diferencias personales, y la sensación de sentirse más o menos cerca de la posesión de la «verdad única», fue trasladada al escenario de las ciencias humanas y en especial a la comunicación humana. En este contexto, generó – no pocas veces – acciones y tratamientos que se acercaron mucho – y siguen haciéndolo - al irrespeto del otro como persona, al maltrato y a la deshumanización.

La manera de acercarnos al estudio de la comunicación humana desde estas dimensiones, ha sido a través de la revisión bibliográfica de autores identificados con la visión Sistémica y Constructivista de la comunicación, y desde los planteamientos de la Pragmática de la Comunicación. En particular de los estudios, investigaciones y publicaciones de autores como: de Paul Watzlawick, Marcelo Ceberio, Giorgio Nardone, Salvador Minuchin, Joel Bergman, Michael White, entre otros; además, hemos revisado algunas de sus fuentes inspiradoras tales como Gregory Bateson, Milton Erickson y Don Jackson, en general las conexiones con el Grupo de Palo Alto y el Mental Research Institute.

Hemos encontrado en este panorama de autores y pensadores, el sustento teórico a nuestra forma práctica de comunicarnos, de hacer asesoría y orientación a personas, parejas y familias; hemos hallado también, un enfoque adecuado para el análisis de nuestras inquietudes sobre el tema; por último, hemos descubierto la feliz coincidencia de que algunos de los autores, especialmente entre los más trabajados (Watzlawick y Ceberio), son no solo profesionales de la comunicación humana, sino que también son Filósofos en su manera de afrontar y analizar la realidad; este es el mismo recorrido académico que personalmente hemos tenido. Debido a esta coincidencia se esfumó cierto temor inicial a estar abusando de la reflexión filosófica en esta investigación; ratificamos todo lo contrario a esta duda inicial, es decir, que más bien es imposible desligar los planteamientos filosóficos del quehacer comunicacional de las personas.

PARTE I: METODOLOGÍA

Cap. 1 Diseño de la investigación.

En este capítulo inicial de nuestro trabajo, creímos necesario ubicar la presentación de las características metodológicas. Nuestra investigación se puede definir como una investigación de tipo cualitativo-documental. Hemos realizado una revisión bibliográfica amplia en el contexto de la pragmática de la comunicación y la mirada sistémica de la realidad, que nos ha permitido hacer el análisis pretendido de las relaciones interpersonales. En este sentido, presentamos en el primer capítulo: una caracterización general de la investigación cualitativa, posteriormente presentamos los objetivos y la hipótesis de trabajo que orientaron nuestro análisis teórico-documental, y, finalmente, las etapas y fases metodológicas que transitamos.

El enfoque metodológico que guió los pasos de nuestra investigación y le dio sustento teórico, es el que presenta el Profesor Ruiz Olabuénaga (2003) en su libro *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

1.1 Justificación y caracterización de la investigación cualitativa

Es fácil entender que en un mundo como el que vivimos, caracterizado por la búsqueda de la eficiencia y la efectividad, por el ansia de poder y de control, por el deseo de poseer las pruebas de la verdad que nos permitan mostrar, probar y convencer a los demás, en este tipo de mundo alcanza el máximo de valoración todo aquello que tenga que ver con la objetividad, con la verdad objetiva y positiva, con la «data dura», los ejercicios de experimentación y comprobación; en contraposición todo aquello que suene a subjetividad, a consideración y reflexión humanista a «data blanda», pasa a considerarse de menor valor e importancia.

Esta disposición hacia el conocimiento, las personas y el mundo, se hizo característica de la ciencia clásica positivista, que justificaba su avance y crecimiento en las anteriores premisas, y que por lo tanto se convirtió en paradigma del saber. Esta

imagen triunfadora de la ciencia clásica fue pretendida y asimilada también por las ciencias humanas, y en el caso que nos atañe, también por el mundo de la comunicación humana. Se copiaron y asimilaron todos los elementos metodológicos de la investigación positiva, en el genuino interés de alcanzar resultados observables de progreso en el conocimiento humanístico. Sin embargo, al extrapolar todos los elementos metodológicos de un tipo de saber a otro tipo de saber, se generó, como había de esperarse, muchos logros, pero también muchos desaciertos. Especialmente, cuando se hace presente la absolutización de “lo conocido de cada persona” y se desconocen y desvalorizan otras formas, modos, contenidos y metodologías de investigación.

En este sentido, Ruiz Olabuénaga (2003, pp. 47-48), citando a Ander-Egg, dice, *“No se trata de decidir si las técnicas cualitativas valen como herramienta científica o de dilucidar si su nivel técnico es inferior o igual al de las cuantitativas. Nuestra postura es clara a este respecto: «Afirmar que la ciencia es el único camino de acceso al conocimiento y a la verdad, no es más que una expresión del fetichismo cientificista» (Ander-Egg, E. 1971). Del mismo modo, reducir la metodología científica al paradigma positivista no pasa de ser un ejemplo conspicuo de etnocentrismo académico”*.

Con frecuencia, las virtudes que dimanar de la investigación cuantitativa resultan limitadas y limitantes en el tratamiento de las realidades humanas y sociales, puesto que tropiezan con las complejidades, particularidades y dificultades, así como la imposibilidad de hacer posible la predictibilidad de estas realidades. De manera que no se trata de creer que un instrumento, una metodología o un esquema lógico pueden servir para analizar y estudiar todas las realidades y todos los objetos posibles. Tampoco es decir solamente, que los métodos cuantitativos usan los números, ~~los~~ cuadros o ~~las~~ estadísticas, y que los cualitativos prefieren las palabras. Como lo señala Ruiz Olabuénaga (*o.c.*) cuando indica que la mayoría de los apologistas de las técnicas cualitativas prefieren verlas como el único instrumento apropiado para captar el auténtico significado de los fenómenos sociales; excluyendo, además, a las cuantitativas porque solo captarían los hechos sociales desde la superficie y la apariencia, sin lograr captar su sentido profundo. En palabras de Erickson (1986): *“El método interpretativo es un intento de combinar un análisis intenso de detalles finos de la conducta y su significado, en la interacción social de cada día, con análisis del contexto social más*

amplio (el campo de las influencias sociales) dentro del cual ocurre la interacción personal". (Ruiz Olabuénaga, J. 2003 p. 21)

Desde el enfoque constructivista, la búsqueda y explicitación del significado de los actos de las personas y su interpretación social, es su razón fundamental. Considerando, no solo la infinita gama de significaciones que tienen las personas en su actuar y las interpretaciones que pueden dárseles en las diferentes sociedades o grupos humanos, sino también, los modos de decodificar los significados, e interpretarlos por parte de los investigadores, no nos cabe otra calificación que la de «milagrosa», a la posibilidad de que pueda lograrse el surgimiento de los consensos sociales.

Pero esto es inevitable. Puesto que el significado no está inserto en las cosas como algo que puede ser captado por todos, aun prescindiendo de las características de las personas que lo captan; al igual que lo que sucede con el arte, que no sería tal cosa si no existieran personas con la capacidad de concebirlo como tal, y que otras tengan el disfrute de admirarlo. Absolutizar estas afirmaciones, también constituiría una limitación, puesto que estaríamos afirmando que todo significado proviene exclusivamente del interior de la persona, de lo más profundo de su pensamiento y racionalidad individual. No es desde la individualidad, sino desde la interacción humana y en los contextos sociales donde los significados logran afianzarse y alcanzar su valor y referencialidad; que no son ni únicos (por la múltiples posibilidades de relaciones y contextos), ni para siempre, porque varían también según las características y las exigencias históricas del entorno. Al respecto, afirma Ruiz Olabuénaga:

“El análisis cualitativo surge de aplicar una metodología específica orientada a captar el origen, el proceso y la naturaleza de estos significados que brotan de la interacción simbólica entre individuos.” (2003, p.15)

Este es un principio fundamental en los estudios del ser humano. Desde mediados del siglo pasado en las ciencias físicas o las llamadas «ciencias exactas», el paradigma objetivista y positivista empezó a relativizarse. En las teorías comunicacionales, y, en particular, en el análisis de la relación persona-persona, donde la noción de significado y el significado mismo son producto de las interpretaciones y

las interacciones de las personas, es desde aquí donde la invitación a trabajar a partir de las bondades del análisis cualitativo es más directa.

Sin embargo, esta no es la única acepción que se puede dar a los métodos cualitativos, puesto que a diferencia de las características que pueden tener los métodos cuantitativos y, en general, todos los métodos de las ciencias clásicas, ya se refieran a experimentos controlados en laboratorios o “surveys” o encuestas con alcance de grandes grupos humanos, los métodos cualitativos pueden trabajar, como señala Ruiz Olabuénaga (o.c.) con variables discretas, formulaciones y planteamientos poco estructurados, e hipótesis poco elaboradas operacionalmente. También señala el autor, citando a Van Maanen (1983), quien presenta esta manera de entender los métodos cualitativos: *“La etiqueta métodos cualitativos” no tiene significado preciso en ninguna de las ciencias sociales. A lo más, puede ser visto, como un término paraguas que cubre una serie de técnicas interpretativas que pretende describir, decodificar, traducir y sintetizar el significado, no la frecuencia, de hechos que acaecen más o menos naturalmente en el mundo social. Investigar de manera cualitativa es operar símbolos lingüísticos y, al hacerlo así, intentar reducir la distancia entre indicado e indicador, entre teoría y datos, entre contexto y acción.*” (Ruiz Olabuénaga, J. 2003 p. 22)

En nuestra investigación sobre la relación comunicacional, descubrimos significados epistemológicos, comunicacionales y éticos, los interpretamos e hicimos consideraciones y críticas contextuales. No es posible en la investigación cualitativa, ignorar lo que acontece en el caso individual y específico de cada interacción humana, ni su interpretación en el marco espacio-temporal en el que sucede. Tampoco puede olvidarse que los significados de determinados hechos y la interiorización (el hecho fenomenológico y las realidades que se construyen a partir de él), hace que cada uno de los protagonistas, sigan siendo “los mismos que fueron inicialmente” ni tampoco se mantienen incólumes en el tiempo; así tampoco puede dejar de lado el hecho de que lo que acontece en un determinado sistema humano o de interrelaciones de sistemas humanos, forma parte de un todo que debe ser visto de manera holística y como parte de sistemas humanos mayores, como lo son los sistemas sociales y culturales. Como consecuencia de todo lo anterior, las posibilidades de usar el conocimiento que se genera de una investigación cualitativa, como punto de partida para generalizaciones masificantes, para predicciones automáticas y despersonalizantes de los comportamientos humanos, está fuera de todo sentido.

Por argumentos prácticos, y como una forma de validar las razones de nuestra investigación y los métodos utilizados, recorreremos conjuntamente los objetivos de las técnicas cualitativas señalados por Ruiz Olabuénaga (2003, p. 31) “*Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido de significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados. Por ello las técnicas cualitativas buscan:*

1. *Entrar dentro del proceso de construcción social, reconstruyendo los conceptos y acciones de la situación estudiada.* Es uno de los grandes aportes que se hace a las relaciones interpersonales desde los enfoques sistémicos y constructivistas. La valoración del contexto como condición *sine qua non*, conjuntamente con la valoración de la persona, para poder emitir un diagnóstico o hipótesis operativa. De tal forma, que se puede pasar de la limitada definición del «mal comunicador», a la concepción de «sistemas acciones y relaciones comunicadas.»
2. *Describir y comprender los medios detallados mediante los cuales, los sujetos se embarcan en acciones significativas y crean un mundo propio suyo y de los demás.* Se hace referencia en esta finalidad, a la manera cómo la persona se posiciona ante los fenómenos y las experiencias de su vida. Se parte del principio de que los significados no existen en las cosas como algo independiente de las personas que las significan, las otras personas y las relaciones. Por lo tanto, crean un mundo y una realidad que tienen carácter de originalidad y exclusividad, y constituyen su propio mundo, relaciones y significados. Este es el aspecto que intentamos señalar y analizar, cuando investigamos sobre los significados de la dimensión epistemológica en las relaciones humanas. En este sentido, se entiende que, la relación con el otro es un momento y un espacio, para intervenir en el modo de conocer y significar de las personas, y de acompañarlas en el proceso de reconstrucción y reelaboración de las nuevas realidades que les tocará vivir.
3. *Conocer cómo se crea la estructura básica de la experiencia, su significado, su mantenimiento y participación a través del lenguaje y de otras construcciones simbólicas.* Toda la experiencia que tiene una persona en el transcurso de su vida, se expresa, se manifiesta y se hace realidad en la medida en que es compartida y

transmitida a las otras personas. Los modos comunicacionales y el lenguaje – verbal y no verbal –, como modos no solo de participar en una comunidad humana, sino también como aspecto indispensable para la constitución y realización del sí mismo personal. Las narraciones que cada persona hace y comparte son las herramientas con las cuales construye su mundo y lo comparte. En este compartir, está presente una dimensión que va más allá de que cada uno «diga lo suyo y lo ponga en común», como si fuesen aportes aislados que solamente se suman para constituir un todo, un sistema; nos referimos, más bien, a otra manera de mirarlo. El compartir lo propio en un contexto, es la manera cómo los sistemas y las sociedades, ven regresar a su seno las creencias, los mitos, los paradigmas, los modos de ser y hacer, con los cuales se ha alimentado cada una de las personas, y a partir de los cuales construye su mundo de manera adecuada y consensuada con el resto (de algún modo lo que se llama la «normalidad»); con estos aportes los sistemas se actualizan y re-continúan así en un proceso circular de retroalimentación *ad infinitum*.

4. *Recurrir por ello a descripciones en profundidad, reduciendo el análisis a ámbitos limitados de experiencia, a través de la inmersión en los contextos en los que ocurre.* Como parte de las implicaciones de la finalidad anterior, se debe profundizar en los estudios particularizados y específicos de las realidades individuales, y descubrir los sentidos propios de los contextos en los que acontecen los fenómenos; de donde se entiende que las generalizaciones podrían expresar actitudes relacionadas con la despersonalización, desconsideración e inadecuación hacia nuestros interlocutores. Estas son algunas de las reflexiones que hacemos en el capítulo dedicado a las repercusiones o dimensiones éticas de la relación interpersonal.
5. *Los “surveys” o encuestas, las investigaciones estandarizadas comparativas, los experimentos de laboratorio, las relaciones entre las medidas, son en este caso más o menos extremos, inútiles o rechazados por la necesidad que siente el investigador de hacerse sensible al hecho de que el sentido nunca puede darse por supuesto y de que «está ligado esencialmente a unos contextos».* Todas estas técnicas que se señalan en este apartado, y muchas más de las usadas por la investigación cuantitativa, y en donde tienen una importancia fundamental,

pierden su sentido de idoneidad y finalidad, cuando se trata de investigaciones de tipo cualitativo. Puesto que el sentido y el significado son muy difíciles de ser plasmados en términos cuantitativos, términos de definiciones o delimitaciones; además, si esto fuese posible de ser alcanzado, probablemente su vigencia o su posibilidad de ser generalizable sería dudosa, puesto que no solo no serviría ni aplicaría en otros contextos, sino que podría haber podido perder vigencia. Lo mismo sucedería con el sentido de predictibilidad y control, que son algunas de las razones que mueven las investigaciones cuantitativas; los «sentidos», los significados, no sólo «nunca deben darse por supuestos», sino que podrían generar efectos en el conocimiento de las personas, y graves consecuencias en las relaciones humanas.

Para concluir con este apartado sobre la justificación de la metodología cualitativa y su aplicación en una investigación como la que realizamos, presentaremos algunas de sus características, las cuales suscribimos y reflejamos en cada uno de los capítulos de este trabajo. Estas características son las que señala Ruiz Olabuénaga (*o.c.* p. 23)

Características de los métodos cualitativos:

1. *El objeto de la investigación. Si una investigación pretende captar el significado de las cosas (procesos, comportamientos, actos) más bien que describir los hechos sociales, se puede decir que entra en el ámbito de la investigación cualitativa. **Su objetivo es la captación y reconstrucción del significado.***
2. *Si una investigación utiliza primariamente el lenguaje de los conceptos y de las metáforas, más bien que el de los números y los test estadísticos, el de las viñetas, las narraciones y las descripciones más bien que el de los algoritmos, las tablas y las fórmulas estadísticas, entra en el ámbito de los métodos cualitativos. **Su lenguaje es básicamente conceptual y metafórico.***
3. *Si prefiere recoger su información a través de la observación reposada o de la entrevista en profundidad (el autor hace referencia a la investigación documental y al análisis de textos, como otra de las formas de investigación cualitativa, similares a las observaciones de campo y a las entrevistas) más bien que a través*

de los experimentos o de las encuestas estructuradas y masivas, entra en el campo de la metodología cualitativa. Su modo de captar la información no es estructurado sino flexible y desestructurado.

4. *Si en lugar de intentar generalizar de una muestra pequeña a un colectivo grande cualquier elemento particular de la sociedad, la investigación pretende captar todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso, esta entra en el ámbito de la metodología cualitativa. **La orientación** no es particularista y generalizadora sino holística y concretizadora.*

1.2 Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la presente investigación es comprender e interpretar la relación interpersonal, desde la perspectiva constructivista en sus dimensiones comunicativas y epistemológicas.

Como vía para alcanzar este objetivo general nos hemos propuesto hacerlo a través del abordaje de los siguientes objetivos específicos:

1. Investigar el origen y los fundamentos filosóficos y científicos del constructivismo.
2. Determinar la presencia e influencia del constructivismo en los procesos comunicacionales en los que se hace evidente una relación de ayuda y aprendizaje.
3. Analizar, desde la perspectiva constructivista, algunos de los elementos constitutivos de la comunicación humana.
4. Analizar, desde la perspectiva de la pragmática comunicacional constructivista, la dimensión comunicacional de las personas junto con la relación de ayuda y acompañamiento personal.

5. Analizar, desde los planteamientos epistemológicos constructivistas, las actitudes epistemológicas que subyacen en la relación de acompañamiento y ayuda interpersonal.

La hipótesis general que se intenta mostrar en esta investigación sobre la comunicación, es que a pesar de que se haya hablado abundantemente sobre la importancia del papel del comunicador, los procesos empáticos y la actitud de escucha activa hacia el interlocutor, y cómo evitar los conflictos éticos que puedan surgir en el ejercicio profesional del comunicador, poco se logrará de manera efectiva mientras:

- Este no logre distanciarse de la visión objetivista y absolutista de “posesión de la verdad”.
- No se intente conocer el modo cómo conoce el otro y le afectan sus propias construcciones de la realidad.
- No se haga un sincero esfuerzo de «ponerse en los zapatos» del otro, para entenderlo.
- No se valore la importancia, el peso y el protagonismo del entorno, tanto en la generación de las conductas inadecuadas como en la búsqueda de salidas de estas.
- No se conozca la dimensión epistemológica del comunicador ni se generen cambios actitudinales en el comunicador.

En este sentido, este es un trabajo que va fundamentalmente dirigido a todas las personas profesionales o no que trabajan en acciones comunicacionales, en relaciones de ayuda con otras personas, inclusive para todo ser humano que se precie de su condición y que valore la comunicación humana, no solo como un espacio para intentar entenderse con los demás, sino también como elemento fundamental para desarrollarnos como personas, estimularnos a reflexionar sobre las características de su rol, el valor que nos dan a las personas nuestros interlocutores, la capacidad que tenemos para acompañar a los que solicitan ayuda, y sobre la importancia del trabajo en equipo para la construcción y reconstrucción de realidades más confortables, vivibles y con el menor sufrimiento posible.

1.3 Enfoque metodológico y etapas de la investigación

Continuamos con el apoyo sistemático y metodológico encontrado en Ruiz Olabuénaga (2003, p. 50), en donde señala los pasos para la elaboración de un texto, desde el primer paso, que él llama *texto de campo* hasta el cuarto paso, denominado *informe final o texto cuasi-público*, para llegar al cual es necesario elaborar dos textos intermedios y provisionales llamados *texto de investigación* y *texto interpretativo provisional*.

Nuestro *texto de campo* fue elaborado a partir de la búsqueda y selección de bibliografía, tanto física como virtual, acerca de tres grandes áreas de investigación: las relaciones humanas, el constructivismo y la pragmática de la comunicación; además seleccionamos otras tres sub-áreas, que ayudaban a hacer una lectura selectiva y que apuntaban a una revisión y análisis crítico de las tres grandes áreas ya señaladas; nos referimos a las dimensiones: comunicativa, ética y epistemológica. A partir de esta delimitación conceptual y de análisis, iniciamos la lectura de los textos encontrados y pudimos confirmar lo acertado de la intuición inicial de escoger las áreas y sub-áreas señaladas, puesto que nos permitió llegar a seleccionar, aproximadamente un poco más de mil páginas con citas bibliográficas relacionadas con las áreas escogidas.

La revisión de la bibliografía presentada en este trabajo, muestra una selección de autores constructivistas definidos, cuyos planteamientos se asocian no solo al análisis epistemológico y otros postulados del constructivismo, sino también a otros enfoques relacionados con la ayuda personal, como el sistémico estructural, el narrativo, la terapia breve estratégica, la logoterapia, la epistemología genética, la teoría de los constructos personales, la pragmática de la comunicación... Seguimos muy de cerca los planteamientos de Paul Watzlawick, Giorgio Nardone, Marcelo Ceberio, Kenneth Gergen, Michael Mahoney, George Kelly, Michael White, y, por supuesto, los antecedentes de este grupo de autores en el Mental Research Institute de Palo Alto y en autores como Gregory Bateson, Don Jackson, Erns von Glaserfeld, Heinz von Foerster, entre otros.

Todo el cúmulo de información seleccionada fue sometido a diferentes procesos de interpretaciones personales y establecimiento de relaciones con las áreas y sub-áreas previamente seleccionadas, generando como consecuencia, matizaciones en las notas pre-elaboradas y reelaboraciones de esquemas investigativos. Es decir, empezamos a elaborar nuestro *texto de investigación*. En este sentido, nos vimos llevados por la lectura y selección que hicimos en nuestras notas, por la importancia y pertinencia de nuestra hipótesis y esquema inicial de trabajo, a sistematizar, diversificar y enriquecer cada una de las áreas y sub-áreas. Reelaboramos, a partir de la revisión de las citas y las observaciones, en una segunda y tercera lectura del texto de campo, el esquema inicial de trabajo, de donde salió un nuevo esquema que contenía capítulos, subcapítulos y temas en cada uno de ellos, que conformaron lo que fue el esqueleto formal de nuestra investigación, a partir del cual, empezamos a escribir los resultados de esta investigación.

Al empezar a trabajar en la redacción sobre el texto de investigación, en donde destacaba, no solo la coherencia entre los autores seleccionados, los capítulos reelaborados y la coherencia en la lectura del autor de esta investigación, pudimos iniciar el proceso de elaboración del *texto interpretativo provisional*, o lo que puede llamarse también como “Primera redacción del texto”. Este texto que mantiene aún su carácter de provisionalidad, constituye, como lo señala Ruiz Olabuénaga (*o.c.*), nuestra interpretación de lo que hemos captado (que no deja de ser otra forma de leer e interpretar la realidad social investigada, de alguna manera, otra forma de crear la realidad que intentan reflejar cada uno de los autores trabajados), y creemos haber aprendido de la realidad. Esto, sin lugar a duda, es una interpretación personal del fenómeno estudiado o de la experiencia social analizada.

A partir de este texto interpretativo provisional que fue sometido a la revisión, análisis, crítica y cuestionamiento, por parte del tutor de nuestra investigación, así como también por otros profesionales y expertos en el área de la comunicación, ayuda personal y profesionales de las ciencias humanas, con los cuales iniciamos el proceso de revisión de las críticas y asimilación e incorporación al texto elaborado, dando origen a lo llamado por Ruiz de Olabuénaga como *Informe final o texto cuasi-público*; este es el trabajo que presentamos ante la Universidad Católica Andrés Bello para cumplir con todos los requisitos académicos y normativos exigidos, y posteriormente presentarlo

públicamente para su discusión y aprobación; y con el interés adicional de proponerlo ante las Autoridades Universitarias como trabajo de ascenso al escalafón de Profesor Titular.

1.4 Estructura y secuencia conceptual

En el capítulo III, desarrollamos el marco teórico fundamental de esta investigación: el constructivismo y el construccionismo en su aplicación a la comunicación e interacción humana. Lo hicimos mostrando los fundamentos físicos, cibernéticos, biológicos y matemáticos en los que se apoya el constructivismo comunicacional.

En el capítulo IV, nos centramos en el tema del Cambio personal y el rescate y la valoración de la subjetividad de la persona; ¿Quién es?, ¿qué pretende?, los modos cómo pueden ser vista las realidades y la presencia de la Epistemología como instrumento de análisis.

En el capítulo V, desarrollamos aspectos enriquecedores de la Epistemología: sus definiciones, relación con el conocimiento humano, la pérdida necesaria de la inocencia epistemológica de las personas, el surgimiento de las realidades de primer y segundo orden, la Fenomenología y la construcción del conocimiento, la revisión necesaria de los conceptos de “absoluto y relativo” y otros conceptos relacionados como: linealidad y circularidad, auto referencialidad y retroalimentación.

El capítulo VI lo dedicamos a algunas reflexiones éticas sobre los modos de ver e interpretar la “realidad” y cómo estos “modos de ver” agreden, o respetan y valoran la dignidad de las personas en sus interacciones.

El capítulo VII fue dedicado íntegramente al tema central de esta investigación: La comunicación Humana. La relacionamos con sus fundamentos constructivistas; los efectos que tiene en la identidad y desarrollo de las personas; distinciones entre los “contenidos y los significados” y su relación con la Comunicación y la Meta-

comunicación; las características de las comunicaciones interpersonales; la co-creación y la acción colaborativa que se generan en los encuentros interpersonales; la comunicación como resultado de las personas que se comunican y no como realidad en sí misma; las puntuaciones en la comunicación...

Concluimos con las reflexiones finales, tratando de mostrar el mundo de riqueza, aprendizaje y desarrollo que existe cada vez que nos **encontramos** verdaderamente con las personas.

PARTE II: MARCO TEÓRICO

Cap. 2. Constructivismo en la comunicación humana

2.1 Orígenes, definiciones y críticas

2.1.1 Antecedentes del constructivismo

El posicionamiento constructivista ante la realidad no es algo nuevo; las primeras referencias se remontan a la antigua Grecia. Desde entonces hasta ahora, ha habido diferentes momentos históricos en los cuales se han dado variadas expresiones e intentos de establecimiento del constructivismo, que no terminaron de consolidarse como línea fuerte de pensamiento. No ha sido, sino hasta fechas históricamente recientes, que el constructivismo se ha hecho un espacio propio dentro del universo de pensamientos actuales, y una relación compartida con otros posicionamientos sobre el saber y el hacer humano.

La civilización actual, posmoderna, menos rural y más urbana, en la que la posibilidad de aislamiento e incomunicación se hace cada vez menos posible, en la que los acontecimientos y hechos sucedidos en las antípodas, se conocen casi en tiempo real; y que es caracterizada por cambios cada vez más rápidos y violentos, con poco o casi ningún tiempo para ser asimilados y adaptarse a ellos, es este el momento y el

contexto en los cuales toma fuerza el pensamiento constructivista. Podemos señalar, anticipada y someramente, que en este ambiente se van a relativizar todos los absolutos, que la búsqueda del equilibrio como paradigma del comportamiento humano va a ser vapuleado por el reconocimiento del cambio como lo único permanente. Este contexto, en buena parte, es generado por los nuevos descubrimientos de algunas ciencias clásicas como la Física y la Biología, el surgimiento de la Cibernética, y la inserción y penetración que estas han tenido en el mundo de las Ciencias Sociales, y en nuestro caso en el ámbito de la comunicación humana y ayuda personal.

El constructivismo es un modelo teórico del saber y la adquisición del conocimiento, es decir, un modelo epistemológico/gnoseológico del conocer, del posicionarse ante la realidad, y de convertir las experiencias fenoménicas y existenciales – a través de procesos de interpretación, significación, comunicación e interiorización – en conocimientos propios, ajustados a un determinado contexto humano. Su planteamiento radical se basa en que *la realidad es una construcción individual que se co-construye (en sentido interaccional) entre el sujeto y el medio* (Ceberio y Watzlawick, 1998, p. 74)

Esta escuela de pensamiento, como cualquier posicionamiento ante la realidad, hace referencia no sólo a lo epistemológico, sino que detrás o junto a ella está un planteamiento de tipo óntico/ontológico, es decir, una manera de entender y significar lo que es la realidad. En este sentido, señala que todo conocimiento humano de la realidad, no sólo es subjetivo porque es producto de un sujeto que conoce, sino que además, es solo eso, un conocimiento más de la realidad; pero este conocimiento no puede identificarse total y plenamente con la realidad en sí, no puede decirse que la realidad es lo que yo conozco de ella, “mi conocimiento”.

Esta manera de enfocar el conocimiento afecta conceptos que han sido muy importantes en la historia de la humanidad, como lo son: la verdad y la posibilidad de poseerla, la objetividad del conocimiento humano como paradigma de poder, lo absoluto de las afirmaciones humanas, entre otras... De manera tal, que el conocimiento de las personas (incluyendo desde el más ignorante hasta el más sabio) no es otra cosa que una manera más de reconocer, describir, copiar la realidad, que es una elaboración humana que se parecerá más o menos a la realidad que intenta conocer y poseer. Es la

limitación y la riqueza del conocimiento humano, como señala Ceberio (2002): “... desde el siglo XVII de la mano de Gianbattista Vico (1710), quien puede considerarse el primer genuino constructivista. El mismo, planteaba que el ser humano solamente puede conocer una cosa que él mismo crea.” (En: www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/artic/ p. 16. Recuperado el 10-8-2016)

Este conocimiento que la persona tiene de la realidad, no es un fenómeno individualizado y aislado, sino que es compartido, es social. La persona mediante los procesos comunicativos y los diferentes modos del lenguaje humano, se relaciona y se ajusta con las demás personas, que también tienen sus propios y auténticos procesos cognitivos; en los procesos de interacción y encuentro, las personas coordinan sus concepciones y sus conductas y construyen conjuntamente una realidad compartida, “*Este acoplamiento da lugar a la vida social, siendo el lenguaje una de sus consecuencias.*” (Ceberio y Watzlawick. 1998, p. 74)

Este modo básico de señalar el proceso de constitución de la sociedad y la cultura, muestra una nueva realidad construida por todos, que es la realidad social, pero que no es idéntica a la que cada uno ha creado, que existe como ente abstracto, y va a actuar despiadadamente como condicionador social en búsqueda de su permanencia; esto llega a convertirse en paradigmas, valores y principios sociales a los cuales tienen que ajustarse cada una de las personas que forman parte de dicha realidad.

El conocimiento, al tener carácter social, no solo relativiza lo que cada uno realiza, sino que, a través de la familia y otras instituciones sociales, ejerce influencia y exige cumplimiento de todos sus paradigmas; en este contexto social y subjetivo, es desde donde se realizan los diagnósticos de normalidad o de adecuación a la realidad. Todo conocimiento, personal y social – que se enriquece y condiciona mutuamente en un proceso de causalidad circular – será entonces subjetivo, relativo y autorreferencial.

Los orígenes del constructivismo se intentan ubicar en afirmaciones realizadas por algunos pensadores históricos, mucho antes de que se hablase de la comunicación en el mundo. Algunos autores señalan que se remontan hasta el siglo VI antes de la era cristiana. “*Los temas básicos del constructivismo están presentes en figuras de la antigüedad. Entre los defensores más antiguos se encuentran: Lao Tsé (siglo VI a.C.),*

Buda (560-477 a.C.) y el filósofo del cambio incesante, Heráclito (540-475 a.C.).” (Mahoney, M., 2005, p. 301). Este mismo autor, resalta, de manera especial, los aportes de Heráclito; todo lo que hace referencia al continuo fluir de las cosas y que posteriormente se llamó la filosofía del proceso. Oculta bajo una de las afirmaciones más conocidas de Heráclito: “nadie puede bañarse dos veces en el mismo río”, referencias hacia el sentido de la vida y de la humanidad; no sólo es el río que cambia y que a cada instante es un nuevo río, sino que la persona también está en un cambio constante, que se hace de nuevo a partir de cada experiencia. Es una anticipación de otra afirmación de tiempos más reciente: “lo único permanente es el cambio”.

Otros de los referentes constructivistas de la antigua Grecia son: Protágoras (485- 411 AC.), filósofo de los llamados Sofistas, que planteaba en sus razonamientos una especie de radical antropocentrismo, así como un aparente y exagerado relativismo. En una de sus frases más conocidas: “el hombre es la medida de todas las cosas”, puede encontrarse referentes asociados a los planteamientos constructivistas actuales; el hombre o la persona, es contemplado como constructor de sus realidades y punto de referencia principal – compartido con el contexto –, a través de los procesos de interpretación, significación e interiorización de sus experiencias interaccionales con el mundo, los demás y consigo mismo. Como producto de este posicionamiento, se entiende la imposibilidad del pensamiento objetivo, de las leyes únicas y permanentes y de la «verdad absoluta».

Epicteto (55-135 DC), perteneciente a la escuela estoica, es otro antecedente antiguo del constructivismo. Especialmente en los razonamientos que hace acerca de la razón de ser de la filosofía; señalaba que la razón de ser de la filosofía es enseñar a los hombres a hacer uso correcto de las representaciones que él mismo produce. Este planteamiento concuerda plenamente con lo señalado por Protágoras, puesto que a través de las representaciones que se construyen las personas, se hacen presentes las alegrías o sufrimientos que después disfrutan o padecen respectivamente. Una de las frases más usadas por la mayoría de los pensadores constructivistas actuales, y señalada frecuentemente en esta investigación, es la de Epicteto: “No son las cosas las que me afectan, sino las interpretaciones que yo hago de ellas”. No es posible mostrar más claramente la relación de inspiración que tiene esta frase con los planteamientos constructivistas actuales.

Como antecesores filosóficos más recientes del constructivismo, señalados por Feixas y Villegas (2000, p. 29), Mahoney (2005, p. 27) y Neimeyer y Mahoney (1995, p. 29), están: Gianbattista Vico, Emmanuel Kant y Hans Vaihinger... Vico (Nápoles, 1668-1744) escribió sobre la construcción humana de la experiencia, llegando a decir que el hombre solo puede conocer la estructura cognitiva contraída por él mismo... Kant (1724-1804) describió la mente como un órgano activo de auto-organización. Percibimos, pensamos y sentimos de acuerdo con determinados esquemas y puede que existan otros modos más allá de aquellos a los que estamos habituados... Vaihinger (1852-1933) se inspiró también en el trabajo de Kant, especialmente en la parte que subraya la tendencia humana a continuar con nuestras actividades «como si» algunas cosas fueran así.

Asociados más con el mundo de las relaciones humanas y mostrando, algunos más que otros, influencia y manifestaciones constructivistas, Mahoney (2005), señala a algunas de las figuras más importantes de la Psicología del siglo XX como Adler, Frnakl, James y Bandura, así como a: Bateson, Bruner, Gergen, Guidano, Bugental, Kelly, Maturana, Varela y Watzlawick. Neimeyer y el mismo Mahoney (1995) añaden también, como figuras representativas del constructivismo psicológico, los nombres de Frederick Barlett, Alfred Korszybski y Jean Piaget, quienes rompiendo con las tendencias más asociacionistas y deterministas, llamaron la atención sobre los procesos constructivos y semánticos de la memoria, el lenguaje y la cognición.

Es de hacer notar que en esta referencia a los orígenes y precursores del constructivismo, están presentes no solo filósofos y psicólogos, sino que han coincidido en sus investigaciones y señalamientos otros profesionales del mundo científico como biólogos, físicos y antropólogos. En este sentido, como señalan Feixas y Villegas (2000), lo más característico del fenómeno constructivista es precisamente la confluencia entre teóricos de distintas disciplinas al señalar el papel crucial de la observación, modo de conocer y epistemología en la comprensión de la realidad. Esta centralidad del fenómeno cognitivo de las personas, permite un acercamiento de gran relevancia entre la Psicología, la Filosofía y los estudios del comportamiento humano desde la perspectiva de la Pragmática de la comunicación.

2.1.2 Definiciones básicas

El constructivismo es nombrado como tal, fundamentalmente por el énfasis que pone en las acciones humanas proactivas de construir: la realidad, el sentido de la vida, el futuro, lo que cada uno es. Toda acción constructiva está asociada con un modo de hacer las cosas, organizarlas, sistematizarlas y darles un modo personal. En algún momento, por este sentido de construir¹ se ha asociado al estructuralismo; sin embargo, la dinamicidad interna y los procesos de cambio (re-construcción) y de no-rigidez que se propugnan desde este enfoque, elimina cualquier posibilidad de interpretarse como una forma de construir estructuras rígidas y sustituir algunos paradigmas por otros, igualmente rígidos. “*La naturaleza continua de los procesos de estructuración (organización) es el núcleo del desarrollo del constructivismo.*” (Mahoney, 2005 p. 299)

El constructivismo, siendo consecuente con sus planteamientos, no tiene una definición única que agrupe debajo de sí, de manera organizada, jerárquica y disciplinada a todas las corrientes filosóficas comunicacionales y psicológicas que comparten su enfoque. Dentro de esta perspectiva, conviven muchas concepciones, que manteniendo sus diferencias y especificidades, comparten algunas dimensiones, especialmente en lo que se refiere a lo epistemológico, al protagonismo de la persona y las interacciones con el contexto en la construcción de la realidad. Esto lo expresa claramente Marcelo Ceberio (2006), cuando dice, “*El Constructivismo nace como un modelo teórico del saber y de la adquisición del conocimiento. Su planteamiento radical se basa en que la realidad no existe como un hecho objetivo, es una construcción individual que se co-construye (en sentido interaccional) entre el sujeto y el medio.*” (p. 42)

En su forma más radical de plantearlo, afirma que un organismo nunca es capaz de reconocer, descubrir o remedar la realidad; solo puede construir un modelo que se acerque de alguna manera a ella, pero jamás identificarla completa y objetivamente con ella. Esta forma de decirlo, inicialmente pareciera una clara referencia a la concepción

¹ (Mahoney, M., 2005. Nota de pie de página, 299) La forma latina *struere* significa básicamente «apilar» y *con* significa «juntos»...Tal como aquí se interpreta, construcción y constructivismo hacen referencia a un proceso inacabable de organización, desorganización y reorganización.

platónica del conocimiento, del mundo de las ideas; es posible que los términos lo propicien; sin embargo, desde el constructivismo no solo no se señala que esa “realidad construida” sea perfecta o completa o la verdadera, sino que es la que construye cada persona conjuntamente con su contexto, y que jamás tiene la pretensión de identificarse con la realidad «real», la que está fuera de él; a la realidad simplemente se la señala como algo diferente a lo que generamos dentro de nuestra mente, que no están disociadas, y que podría decirse que se complementan, y que además adquieren dimensiones adicionales propias al ser comunicadas y compartidas en las relaciones interpersonales. Una manera de clasificar las características constructivistas del conocimiento, es la que proponen Feixas y Villegas (2000, p. 21).

Postura epistemológica constructivista.²

Naturaleza del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Como la construcción de la experiencia - Como la invención de nuevos marcos interpretativos - Como proceso evolutivo, moldeado por la invalidación de mecanismos selectivos (adaptación)
Criterios para la validación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Consistencia interna con las estructuras existentes de conocimiento y el consenso social entre observadores. - Ajuste y viabilidad (precisión de las predicciones de acuerdo con el marco interpretativo en uso) - Diversidad de significados posibles y de interpretaciones alternativas.
Características estructurales del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento como captación de diferencias - Conocimiento estructurado en sistemas jerárquicos y auto-organizados
Interacción humana	<ul style="list-style-type: none"> - Acoplamiento estructural o encaje mutuo de las estructuras de dos organismos.
Seres vivos	<ul style="list-style-type: none"> - Organismos proactivos, planificadores y orientados hacia fines.

En el constructivismo no se da por sentado ni se acepta como premisa automática, la reflexión profunda sobre el hecho epistemológico. La reflexión sobre esta

² Los autores presentan una tabla comparativa de las posturas epistemológicas constructivista y objetivista. Nosotros solo presentaremos las características del constructivismo, puesto que de esta forma se ajusta más al objetivo de esta investigación.

dimensión no es parte fundamental en la mayoría de las escuelas (incluyendo las psicoterapéuticas, las de acompañamiento personal, las que se refieren a todo proceso de comunicación y relaciones humanas), no llega a convertirse en tema de preocupación; se da por sentado que todos conocemos, se supone que es un proceso común y generalizado e idéntico en todas las personas, y, antes del surgimiento del enfoque sistémico, también se referían a lo epistemológico como un problema individual de la persona. En el constructivismo como forma de hacer análisis de la interacción humana, no puede prescindirse del análisis y la reflexión epistemológica, están consustanciados.

El pensar sobre cómo nos posicionamos ante la realidad y el cómo la conocemos está asociado a la sintomatología y a lo que tradicionalmente se llama «normalidad-anormalidad» o «adecuación-inadecuación a la realidad»; así también, la reflexión sobre el cómo podríamos conocer de un modo diferente y el contexto interaccional donde se realiza este conocimiento, estará asociado a la mirada constructivista y a las posibilidades de cambio y sanidad mental de las personas.

Así como en la reflexión teórica y en la práctica comunicacional con enfoque constructivista, están indisolublemente unidos lo epistemológico y lo relacional, así también queda determinada por esta relación, la forma de definir y caracterizar a la persona (dimensión antropológica-óptica-existencial), y la no absolutización de los conocimientos que desde estas perspectivas frecuentemente se generan. Nos referimos a la actitud diametralmente opuesta, a la generalizada en otros enfoques que califican y diagnostican de acuerdo con los comportamientos individuales con los que se manifiestan.

Sin duda, los comportamientos son parte de las manifestaciones a través de las cuales se puede determinar la adecuación o inadecuación de una persona, pero no se puede, a partir de ellos, definir a una persona y determinar su futuro; solo se puede calificar su comportamiento. Nos referimos a las grandes limitaciones y desviaciones que aparecen cuando se utiliza el verbo “ser” como parte fundamental del diagnóstico. Al hacerlo, estamos intentando definir a la persona, meter en una definición limitada y limitante a un ser que es fundamentalmente ilimitado y cambiante. En este mismo sentido, la práctica constructivista no se siente poseedora de la «verdad» absoluta en sus planteamientos, tampoco reconoce que se pueda lograr la «verdad objetiva», y es desde

esta posición, que propone los consensos interaccionales como fuente para los acuerdos entre las personas. *“El enfoque constructivista tiende puentes y pone al mismo nivel los contrastes que han quedado fosilizados, especialmente entre mente y cuerpo, cabeza y corazón, individuo y sociedad, y entre ciencia y espiritualidad. Ofrece una forma positiva y prometedora de entender la experiencia humana como un experimento complejo que dura toda la vida. Ni somos prisioneros de nuestro pasado ni somos libres de elegir cualquier futuro.”* (Mahoney, M., 2005, p. 25)

Desde la dimensión antropológica, podemos señalar que en el constructivismo se rescata a la persona de los condicionamientos deterministas que obligaban al cumplimiento de un destino. Se rescata no solo su actuar como sujeto cognitivo, sino también su libre albedrío, al asumir el protagonismo de su vida mediante los actos constructivos de su propia realidad. En el mismo hecho de asumir su rol cognitivo, se recupera la validez y aceptación de la subjetividad del conocimiento y de la construcción de la realidad; cada persona, desde sus constructos personales y desde las creencias y paradigmas contextuales en los que vive y con los que interpreta y significa las experiencias, construye solo lo que puede construir, su realidad personal; tan diferente de la «realidad real» como de las construcciones de las otras personas; la subjetividad recupera su protagonismo y también recupera su valoración en el mundo del conocimiento científico y humanístico.

La posibilidad de la «verdad objetiva», se hace más remota y desaparece. Al igual que el criterio de objetividad. No solo en el mundo del conocimiento humanístico, sino también, como ha sido frecuente en los últimos siglos, en los avances y conocimientos de las ciencias clásicas (Física y Biología, especialmente), que han calado dentro de las ciencias humanísticas, a través de teorías como la de la Relatividad, la de la Incertidumbre, la segunda ley de la Termodinámica, la Cibernética, entre otras; se ha descubierto la imposibilidad de eliminar la influencia del observador en lo observado. Estas influencias científicas serán tratadas con más detalle en el próximo tema sobre los Soportes Científicos del Constructivismo.

Ernst von Glaserfeld, en (Pakman, M. 2005, p. 25) dice que el constructivismo es *“...una teoría del conocimiento activo, no una epistemología convencional que trata del conocimiento como de una encarnación de la Verdad que refleja al mundo “en sí*

mismo”, *independientemente del sujeto cognoscente.*” En este texto de von Glaserfeld, se ratifican las características señaladas antes, a propósito del constructivismo. Además el autor, tratando de caracterizar la versión radical del constructivismo, señala que el conocimiento no solo no se recibe pasivamente, como si fuera algo que surge de una serie de emanaciones de la realidad y afectarían a un sujeto cognoscente totalmente inerte, cuya única función es mantener abiertos los sentidos al mundo, sino que tampoco se logra el conocimiento solo a través de la comunicación con los demás³; el conocimiento es totalmente construido por el sujeto cognoscente. En el mismo texto, señala también von Glaserfeld, otro aspecto propio del constructivismo radical, pero que en este caso sí es compartido con el resto de los enfoques constructivistas, es el referente a la función adaptativa de la cognición humana, que no es una adaptación que se hace de una vez por todas, tampoco es el «descubrimiento» de una realidad ontológica objetiva, sino que, haciendo referencia a la disposición homeodinámica y cambiante del ser humano, es un proceso de construcción, deconstrucción y reconstrucción permanente de la realidad según las exigencias del contexto y del momento histórico.

Mahoney (2005, p. 28) señala que *los temas básicos del constructivismo son: actividad, orden, identidad, relación simbólica y desarrollo vital.*

La **actividad** hace referencia a que la vida humana significa un permanente hacer protagonizado por la persona. Desde la perspectiva constructivista, los seres humanos no somos entes pasivos que vivimos como consecuencias de las acciones de otras instancias; que nuestro actuar es una elección constante en la cual se manifiesta la voluntad propia, y de cuyas consecuencias somos responsables. Aunque tengamos influencias sociales y culturales, nuestra manera de hacer nos diferencia y tiene modos propios que nos hacen originales.

En relación con el *orden*, son los modos propios de «asumir» las experiencias que tiene cada persona; son sus modos de organizar y ordenar, que se manifiestan especialmente en los significados que da a las experiencias de interacción consigo

³ Con este tipo de afirmaciones, el constructivismo radical, fortalece de manera absoluta el valor del “*self*” en la construcción del conocimiento, y se separa de afirmaciones más generalizadas en el constructivismo, en las que se resalta el valor de la interacción humana y del contexto en la construcción del conocimiento. Además este es uno de los aspectos tomados en cuenta por el constructivismo social, para plantar tienda separada del constructivismo.

mismo, con los demás y con el mundo. Cada nueva experiencia y nuevo significado pasan a formar parte del «archivo personal» y ser parte de la estructura básica que pauta nuestros comportamientos y nuestra vida. Este conjunto interiorizado de significados e interpretaciones provenientes de nuestro modo de ordenar las experiencias, será, no solo marcador y determinante de lo que consideramos que “somos”, sino que será también el responsable de la resistencia personal al ejercicio de otra actividad humana fundamental, que es el cambio constante. “*Es por ello por lo que los cambios más importantes pueden requerir rupturas y reparaciones en muchas estructuras de la vida.*” (o.c., p. 30)

Esta capacidad personal de dar un orden a todas las experiencias, tiene una relación directa y determinante con la posibilidad de que cada persona desarrolle una *identidad personal*. La acción de intentar lograr la identidad personal es mucho más que una aspiración que tiene cada persona como acto racional, representa el modo de lograr el «sí mismo», representa el modo de no sentirse «masa», de lograr los factores y elementos necesarios que marquen las diferencias de los otros. En el constructivismo se subraya la unicidad de cada auto-organización vital. “*Sin embargo, el sentido de uno mismo emerge y cambia principalmente en las relaciones con los otros.*” (Mahoney, M., 2005, p. 31)

Señala Mahoney (o.c.) que la capacidad de auto-organización y la creación de significados están fuertemente influidas por los *procesos socio-simbólicos*, en los cuales adquieren roles protagónicos el lenguaje y los sistemas simbólicos compartidos. Como señala Bandura (citado por Mahoney, M., 2005, p. 31) “*nacemos dentro de relaciones y es dentro de estas relaciones donde vivimos y aprendemos en mayor medida*”. El ser humano, constantemente busca el equilibrio homeodinámico entre su identidad personal y su realización, es decir, entre el ser sí mismo (pero no desde el aislamiento y el individualismo) y la interacción con los demás, en la cual se distingue como diferente y a la vez como «parecido» en los elementos que comparte con el otro. El sentido de alteridad y de intersubjetividad.

El tema de la *dialéctica dinámica del desarrollo humano* hace referencia a una gran paradoja de la vida humana. La búsqueda permanente del equilibrio (homeostasis) y la realidad de cambio constante de la vida (homeodinamia). Como señalan varios

autores constructivistas, es la presencia de episodios de orden (homeostasis) y de desorden como consecuencias de los cambios constantes y reorganizaciones, inclusive la re-creación de significados en relación a uno mismo y los demás.

Decimos que es una paradoja, porque el equilibrio es uno de los paradigmas de la vida humana, asociado al orden y la estabilidad; sin embargo, este equilibrio también está asociado al estancamiento y la muerte, puesto que significaría la no posibilidad de ser otra cosa, no poder evolucionar y cambiar. De tal manera, que todas las vicisitudes y complejidades generadas desde el cambio y el vivir en la incertidumbre del desequilibrio, producen también la posibilidad de vida y desarrollo, así como la de crear nuevas realidades más satisfactorias; realidades estas, que están asociadas al ser y hacer de la vida, y a la relación íntima del constructivismo con los procesos comunicacionales y de interacción humana.

Así pues, todos estos temas tomados en conjunto sugieren que una perspectiva constructivista de la experiencia humana es aquella que enfatiza la *acción creadora de significados a través del desarrollo de uno mismo en sus relaciones con los demás*. (Mahoney, M., 2005, p. 28)

Otra definición importante que se ha promovido desde la perspectiva constructivista, es la que hace referencia a la imposibilidad de la existencia del conocimiento objetivo, afirmación a la que se llega desde el análisis del fenómeno del conocimiento, y la relación entre el sujeto y el objeto del conocimiento. Aunque este es un tema que será tratado exhaustivamente en el capítulo de la Dimensión Epistemológica de esta investigación, es importante hacer alguna referencia en este contexto de las definiciones básicas del constructivismo.

El clásico planteamiento del conocimiento que presenta a un sujeto cognoscente frente a un objeto cognoscible, como dos realidades completamente separadas y distantes, pierde todo su valor histórico en la perspectiva constructivista, y toda su vigencia en los análisis y planteamientos gnoseológicos. Es importante recordar, como se señaló antes, que el planteamiento epistemológico constructivista tiene su origen en las reflexiones de varios filósofos (Protágoras, Epicteto, Heráclito, Vico, Kant...) y más

recientemente, en el siglo pasado con los nuevos descubrimientos de la Física, Biología, Matemática y Cibernética.

Desde el constructivismo, la realidad es un compendio de sujeto y objeto, no separado y aislado, sino formando parte de un todo, en el cual, si llegase a faltar uno de los dos componentes esenciales, ya no solo no habría conocimiento, sino que tampoco habría «realidad», puesto que no sería nombrada como tal por nadie. Bajo este supuesto, y también desde el señalamiento de que cada una de las personas es un observador diferente de la realidad, que está determinado por los constructos personales surgidos de los paradigmas de sus diferentes contextos sociales y culturales, es de entender que no existe «una realidad», sino que existen infinitas “realidades”. Por lo que no sería posible entonces, hablar del «descubrimiento de la verdad absoluta» (debido a que no se “descubre” sino que se construye, y especialmente, porque no existe tal realidad) ni tampoco del conocimiento objetivo, sino que este conocimiento será siempre subjetivo, y la “verdad” será producto del consenso en los diferentes contextos y grupos humanos con los que se interactúe y estará caracterizada y relativizada por el momento histórico y el contexto en el que se ubica.

Humberto Maturana, (citado por Elkaim, M. [://www.redsistemica.com.ar](http://www.redsistemica.com.ar) p. 2) ha establecido igualmente que los criterios de validación de una experiencia científica no tienen necesidad de la objetividad para funcionar; lo que es necesario para el investigador no es un mundo de objetos, sino una comunidad de observadores cuyas declaraciones formen un sistema coherente, y es por esto, que este biólogo pone la objetividad “entre paréntesis”.

2.1.3 Cambios significativos

Jean Piaget, ha sido mencionado no solo como psicólogo, sino también como filósofo, en especial como epistemólogo, por sus observaciones e investigaciones acerca del origen del conocimiento humano. Estas mismas propuestas piagetianas, ofrecen comprobación a la argumentación constructivista sobre las características del conocimiento humano y los modos de conocer, es decir, sobre las tesis fundamentales del constructivismo. Lo epistemológico acercó a Piaget y el constructivismo; de hecho

muchos autores constructivistas le mencionan como uno de los padres contemporáneos de esta corriente filosófica-psicológica. Piaget demuestra que no solo la idea de un mundo «externo», independiente de por sí, es consecuencia de *acciones* exploradoras, sino que lo es también el desarrollo de conceptos básicos como la causalidad, el tiempo y, hasta como él dice, *la elaboración del universo*. (Nardone y Watzlawick, 1992, p. 23).

Este planteamiento de Piaget, señala además, que así como determinadas acciones exploradoras del niño, dan como origen una particular visión del «mundo externo», otras acciones exploradoras de la misma persona – en otros contextos o en otros momentos – originarán (construirán) otros mundos u otras realidades diferentes.

Para que esta definición de Piaget sea posible y adquiera toda su riqueza descriptora del proceso de construir la realidad, von Glaserfeld (en Pakman, 2005) señala, que se debe tener en cuenta inmediatamente, algo que muchos intérpretes y analistas de Piaget parecen omitir; se trata de entender de manera global y completa la experiencia del ser humano, que siempre incluye la interacción social con otros sujetos cognoscentes. Esta reflexión de von Glaserfeld, no slo hace referencia a la caracterización de la persona como ser social que se realiza en la interacción con las demás personas, sino que adquiere gran relevancia en todos los procesos de cambio: educación, reeducación, construcción y terapias; en todas estas instancias la persona interactúa con otras y contrasta su modo de conocer y ver la realidad con la de los otros, se enriquece, se reconoce la necesidad de las diferencias, y se aprende a buscar puntos de encuentro y de consenso, que a la larga y en el transcurrir del tiempo, se convertirán en las nuevas creencias y paradigmas de cada una de las personas que conforman los diferentes contextos humanos.

Junto con la concepción del mundo y la realidad como algo exterior que la persona construye y reconstruye con sus acciones, como lo señalara Piaget, también las concepciones de espacialidad, temporalidad y causalidad son elaboradas desde las experiencias personales, gracias a capacidades y características propias de la persona, sin importar cómo se llame a estas últimas (estructura de conocimiento, sujeto trascendental, categorías cognitivas, etc.) En este mismo sentido, von Glaserfeld, en Watzlawick y Krieg (1995, p.21), señala “*Si se piensa que ese conocimiento no se*

puede importar como una mercadería del mundo exterior, entonces hay que suponer que es la razón la que lo construye. Sin embargo, esta suposición plantea irremisiblemente la cuestión de cómo logra la razón producir cosas utilizables.”

Todo aquello que vemos, ideamos o construimos en el mundo exterior, son solo eso, expresiones de nuestra actividad humana; lo que no puede suceder nunca es que intentemos identificar plena y totalmente a este «producto» nuestro con aquello que está fuera de nosotros, con una realidad óptica, con “la realidad”. Von Glaserfeld (*o.c.*) menciona una de las ideas del filósofo George Berkeley, en la que afirma que solo podemos comparar las ideas con las ideas, pero no con las cosas que las ideas deben representar⁴.

Estas reflexiones del constructivismo son un aporte muy significativo y transformador en el mundo de las comunicaciones y del acompañamiento e interacción de personas. Cambia la perspectiva objetivista que ha marcado durante muchos siglos el actuar humano y la creencia de que existe una sola realidad. Muchos de los graves problemas del comportamiento humano y la incomunicación, provienen del distanciamiento de la «versión oficial de la realidad», que sustentan y tienen muchas personas, y que hacen sentir a los demás como desadaptados o «bichos raros». Además, como consecuencia de esta forma estática y única de concebir el conocimiento y la adecuación a la realidad, se generan resistencias personales al cambio, puesto que se cree que este cambio debería hacer referencia al proceso de readaptación de ellos a la «versión oficial de la realidad», sin haber percibido que este cambio hace referencia a procesos más personales y contextuales de aceptación de las diferencias y relectura y recreación de aquellas realidades ante las cuales, se siente desadaptado.

Es posible que, debido a que los constructivistas desafían y niegan la objetividad absoluta en el conocimiento, al igual que la creencia en una verdad única aplicable en todas las épocas y en cualquier contexto, se piense que detrás de todo esto lo que hay es la propuesta de un relativismo absoluto y la actitud facilista de creer que “todo vale” y todos tienen la razón, hasta el más absurdo y desquiciado pensamiento o acción. El

⁴ Esta forma de expresar lo que la persona “hace” con la realidad: «representar», no está en consonancia con los planteamientos básicos del constructivismo. En el constructivismo no se hace esta separación drástica de la realidad con la persona que la conoce, todo lo contrario, dicen que conforman dos perspectivas de lo mismo; por lo tanto el resultado del actuar de la persona es la «construcción», no la «representación».

relativismo “*es un terreno resbaladizo para aquellos que presumen de ser los únicos que se encuentran en tierra firme. El sentido común nos recomienda prudencia en relación a estas suposiciones.*” (Mahoney, M., 2005, p. 309).

Estamos seguros de que la moderna mirada constructivista, que ha tenido antecesores desde hace mucho tiempo en la historia del conocimiento humano, y se ha constituido como una poderosa alternativa en el ejercicio de la comunicación y las relaciones humanas, puede tener como consecuencia de los avances de las ciencias modernas (Física y Neurobiología), el haber logrado hacerse lugar en las ciencias humanas; hoy, como señala Salvini (1990) se aplica con rigor a los modelos de estudio de las interacciones humanas, de la personalidad y el comportamiento humano.

Hace cuarenta años, el constructivismo era una tendencia que estaba empezando a conocerse y divulgarse, ante la cual se mantenía toda clase de recelo y reservas, especialmente porque en sus planteamientos se cuestionaba de manera contundente, los paradigmas de la investigación científica, las ciencias humanas, y, por supuesto, de las teorías de la comunicación humana.

Hoy, la misma presencia y fortalecimiento del constructivismo ha contribuido a la aceptación de las diferentes tradiciones científicas con sus respectivas justificaciones y respeto, además del estímulo y apertura a la diversidad; es más, se puede decir que se ha propiciado un mejor ambiente para los intentos de integración y la presencia de un mayor eclecticismo en las herramientas y enfoques que pueden ser utilizados por cualquier investigador para tratar los temas relacionados con las relaciones humanas, los procesos de acompañamiento personal y generación y transferencia de los conocimientos (educación y comunicación humana). “*Como consecuencia los constructivistas que históricamente habían trabajado en campos autónomos han empezado a explorar cuestiones claves como el rol transformador de la relación, la influencia sutil del languaging terapéutico, (entre otros) y los límites del desarrollo en el cambio desde una perspectiva epistemológica común*”. (Neimeyer, en Neimeyer, R. y Mahoney, M., 1995, p. 20)

Watzlawick (1995, p. 82), enumera tres características de las personas constructivistas, que aplican perfectamente a la actitud que consideramos más adecuada

para un profesional de la comunicación humana: “yo afirmo, que si hubiera hombres que vivieran de verdad la idea de que ellos son los constructores de su propia realidad, se caracterizarían por tres propiedades especiales: serían libres, responsables y conciliadores.”

Primero, serían *libres*, pues, el que se sabe constructor de su propia realidad, sabe también que puede crearla y recrearla, con otra perspectiva y respondiendo a otras necesidades y exigencias propias o del contexto; sería la expresión más clara de la condición cambiante y de aprendizaje constante del ser humano, porque tendría la suficiente libertad para no aferrarse sólo a las experiencias exitosas del pasado, sino que estaría abierto también a nuevas situaciones y a nuevos modos de enfrentarlas.

En segundo lugar, una persona de actitud constructivista, sería *responsable* en el más profundo sentido ético. Quien ha comprendido en la práctica de su vida que él es el constructor de su propia realidad, que ésta no depende unilateralmente de elementos externos a él, no verá jamás como opción personal la de evadirse o la de excusarse por la coacción ejercida por las circunstancias, las cosas o por la “necesidad” de poner la culpa en otras personas. La responsabilidad es una consecuencia de asumir el protagonismo de la vida, es la capacidad de eliminar todo sentido de dependencia y de alienación en el modo de vivir su vida; implica también la conciencia de ser social, es decir, de entender que todos sus actos tienen consecuencias en sí mismo y en los demás.

La tercera característica señalada por Watzlawick, es la de ser *conciliador* en el sentido más profundo del término. Es poco frecuente, todavía en nuestra sociedad, encontrar personas con estas características; impera aún la tendencia en cada una de las personas, de creer y querer tener siempre la razón; esto no es más que la manifestación errada de la creencia de que existe una sola “verdad” y la actitud en cada persona, de suponer que ésta le pertenece. Una persona conciliadora vive en el entendido que las demás personas, al igual que ella, también construyen sus propias realidades, por lo que consecuentemente no planteará situaciones ni hará afirmaciones de corte absolutista, sino que estará convencida de que cada uno tiene su propia perspectiva de la realidad, y que de lo que se trata es de buscar los puntos de encuentro a partir de los cuales construir algún consenso, manteniéndose el resto de lo que piensa cada uno como

factores enriquecedores de la relaciones. No busca el engañoso pensamiento único y homogéneo.

Estas tres características, desde la perspectiva de la interacción generarían un ambiente de responsabilidad compartida en cualquier cambio propuesto y en el modo de conseguirlo; evitaría además muchas complicaciones o cuestionamientos éticos a las posibles manipulaciones, y ayudaría a formar una mayor conciencia de protagonismo y manejo de su vida por parte de las personas que interactúan.

Pareciera una redundancia y una verdad obvia, pero en el fondo de la búsqueda del conocimiento “objetivo” está implícita no sólo la negación de las diferencias y las originalidades entre los seres humanos, sino también la negación del ser humano mismo. Parece que se anunciara una incapacidad para vivir en y desde las diferencias, además de plantear la imposibilidad de entender la condición de todas las personas, de que somos seres marcados por las diferencias no sólo por el “desde dónde” externo en el que nos situamos, sino principalmente por todo el “conjunto interno” con el que miramos y lo interpretamos.

Otro cambio significativo que aporta el constructivismo al universo del pensamiento y de la práctica profesional de la comunicación, es el que se refiere a la distinción entre lo epistemológico y lo ontológico. Una cosa es ver, conocer y reconocer algo, desde nuestra particular situación, y otra cosa completamente diferente es que eso que veo, conozco y reconozco «sea» lo mismo que lo que yo digo ver, conocer y reconocer. Son las limitaciones que lleva en sí el uso del verbo «ser». Esto lo señala claramente Ernst von Glaserfeld (en Schnitman, D., 1994, p. 127) cuando dice: *“Si los constructivistas pudieran hacer lo que quisieran, jamás usarían el verbo «ser», en ninguna de sus formas. Lamentablemente nuestras lenguas están ideadas de modo tal que no podemos prescindir de ese verbo. Su ambigüedad genera inevitablemente concepciones equivocadas. Por otro lado, designa meramente una cópula que conecta entre sí a otras palabras, mientras que por otro lado, desde el principio de los tiempos, ha estado ligado a la existencia ontológica.”*

Este aporte del constructivismo tiene que ver con el modo como la persona forma o deforma lo que percibe de la realidad y rompe con el paradigma clásico de que

el conocimiento debe ser la representación de un mundo externo que no tiene nada que ver con lo que aporta el observador. En todo caso, en el constructivismo, como también señala von Glaserfeld (*o.c.*), el conocimiento sólo tiene que ser viable, adecuarse a nuestros propósitos. Tiene al menos una función, que es la de encajar en el mundo tal como lo vemos, y no tal como el mundo *debería* ser. Esta perspectiva o modo de ver la realidad y de construir los mundos propios, es fundamental en el momento en que se realizan los diagnósticos de las realidades humanas y se programan los pasos que hay que dar para lograr ayudar a las personas que interactúan, para posibilitar cambios y consensos, para mejorar las comunicaciones humanas.

2.1.4 Resistencias al modelo constructivista

En nuestra investigación documental y en nuestra experiencia práctica en el campo de la pedagogía, de la asesoría conyugal y familiar, en el ejercicio del Coaching personal y en los estudios sobre la comunicación humana, nos hemos encontrado con algunas resistencias a la práctica constructivista. Podríamos señalar que el primer aspecto incómodo, que presenta dificultad para su aceptación y asimilación por parte de nuestros *partners*, es el que hace referencia a la imposibilidad de la objetividad y a la dificultad de construir sus vidas desde la incertidumbre y la ausencia de una verdad única.

Ciertos tipos de liderazgos han pregonado y establecido que la “verdad”, “la realidad”, “la objetividad” existen de una manera única de ser, y que la posesión de éstas, también se asocian con la máxima sabiduría, conocimiento, poder y éxitos... No hay espacios para las dudas, la incertidumbre el desconocimiento y la ignorancia... Tampoco habrá espacio para el crecimiento, el desarrollo y los cambios, puesto que ya poseo de una vez para siempre todas estas cualidades. Además esta actitud también ha generado la disposición, en los que la practican y la profesan, que esto no puede ser compartido, que no pueden ser dos “verdades” al mismo tiempo, que compartir lo que se tiene y se sabe no enriquece, sino que le resta poder al elegido... Por mucho tiempo la humanidad vivió con estos criterios empobrecedores.

Otro aspecto, muy relacionado con el anterior, fue el de concebir la condición humana de manera rígida versus la de ser un ser cambiante, es decir, la paradoja de tener simultáneamente objetivos y metas aparentemente enfrentados, como los de la necesidad de buscar la estabilidad y el equilibrio, contrapuesta con la realidad irreversible de cambio constante propia de la condición humana. Esta aparente contradicción estimuló la creencia de que cualquier cambio que hiciéramos reportaba inseguridad personal, poca disciplina, falta de seriedad, inestabilidad, ser una persona sin palabra, que no se respetaba a sí mismo y tampoco honraba sus compromisos. Hoy ha cambiado en buena parte esta manera de interpretar las decisiones de las personas; especialmente cuando sabemos que el hecho de cambiar no tienen que ver con las interpretaciones anteriores, y que al contrario, honra la condición humana de ser un ser para el cambio, que el cambio es constante e inevitable, que es lo que propicia el crecimiento y el desarrollo, la evolución y la innovación; la rigidez hoy se mira como la incapacidad de asimilar los cambios y denota un anclaje en el pasado.

Un tercer aspecto, nos muestra la dificultad de las personas para aceptar que el sentido de la vida y la razón de ser de cada uno, no es algo que se «descubre» como si ya estuviera escrito, sino que es algo que construye cada uno, desde su condición personal, y que contiene en sí los elementos de ética, libertad y responsabilidad social. Que somos responsables de todo lo que hacemos y que somos los protagonistas de nuestras vidas.

El protagonismo de nuestras vidas nos pertenece. Debemos asumir la responsabilidad de los actos que realizamos o no, de las decisiones que tomamos o postergamos. En el ámbito de la psicología se promueve las acciones responsables de las personas mediante la expresión de *Locus de control interno*, es decir, eres tu el que actúas, el que tomas las decisiones, el que protagoniza tu vida, a partir de tu experiencia, sabiduría, conocimientos, formación, juicios, creencias, ignorancias, valores... desde ti mismo.

En los espacios en los que se habla de la Inteligencia Emocional, este protagonismo de nuestras vidas se asocia a la competencia emocional *Pensamiento Consecuente*, es decir, que todo actuar humano tiene consecuencias en sí mismo, en los demás y en el entorno; todo actuar humano genera una responsabilidad particular, que

ese actuar no es propio de seres irracionales, sino de personas con sentido, racionalidad e intencionalidad y responsabilidad para reconocerse como protagonistas de sus actos, sin descargar en los demás, en el destino, la casualidad o la suerte, el resultado de sus actuaciones.

El cuarto aspecto ante el cual se manifiesta resistencia, es también parte de la condición de la persona humana; el ser humano no es un ser aislado, sino que es un ser en relación, que se «hace» no sólo desde su condición interna, desde su sí mismo, desde su *self*, sino que en el proceso de interacción con los demás y con el mundo, las personas intercambian sus «construcciones» propias de cada uno y se afectan mutuamente, enriqueciéndose en un proceso de causalidad circular.

No somos seres para la soledad y el aislamiento. No somos seres que nos “hacemos” desde la condición de individuo, en la que nos aislamos de los demás, en la que nos pasamos la vida repitiendo lo que hemos hecho siempre, y que conlleva además la posibilidad peligrosa de iniciar un proceso de involución. No hemos dejado de ser el ¡animal político! consagrado por Aristóteles. Nuestras únicas posibilidades de crecimiento evolución y desarrollo siempre estarán asociadas a la convivencia con los demás; al correr el “riesgo” de abrimos a la posibilidad de aceptar que no existe sólo un modo de vivir, de hacer, una sola verdad, una sola mirada de la realidad, poder darnos permisos para dudar de nuestras experiencias y conocimientos y darle un voto de confianza a las otras miradas, experiencias, verdades... Desde esta disposición relacional protagonizaremos nuestro crecimiento, desarrollo y nuestra misma condición humana.

Un último aspecto de resistencia existencial al constructivismo, es el entender los principios, valores y paradigmas, como algo construido por el ser humano que refieren a épocas, a circunstancias y a grupos humanos específicos, y que no pueden imponerse y expresarse de la misma manera en todos los tiempos, en todas las circunstancias y en todos los grupos humanos; que de alguna manera tienen versiones propias en cada uno de estos contextos, y que estas versiones, como toda construcción humana también evolucionará y cambiará. Es fundamentalmente un llamado a dejarnos llevar por el ritmo de los tiempos; entender que los conocimientos, las verdades, lo que tiene sentido de importancia, generalmente puede tener fecha de caducidad, sin importar

la autoridad que lo haya dicho. La no aceptación de esta relatividad podría estarnos amarrando a la rigidez pasado, hacernos perder las perspectivas reales de la evolución y las variaciones constantes de los conocimientos, perder capacidad de adaptación, crecimiento y capacidad de innovación; y más aún, poner resistencia a la evolución, el cambio, amarrarnos a la “seguridad” de lo conocido.

Sin embargo, estas dificultades existenciales no son todas las resistencias que se tienen en función de la aceptación del constructivismo como filosofía de vida, y en este caso nos referimos a la forma de encarar la práctica del acompañamiento y la ayuda interpersonal. Mostraremos brevemente algunas de estas resistencias en las mismas expresiones de investigadores y profesionales que la ejercen, y que comparten el constructivismo.

“Sin embargo, los constructivistas han tenido que enfrentarse a la cuestión de la validez, puesto que ha sido el blanco de las críticas más extendidas. Para ello proponen una serie de criterios para otorgar validez al conocimiento, en el bien entendido de que ya de entrada la epistemología constructivista rechaza la validez absoluta de cualquier conocimiento. Su propuesta pues, considera la validez relativa a un sistema dado de conocimiento.” (Feixas, G. y Villegas, M., 2000, p. 22) Este sistema dado de conocimiento que señalan los autores, hace referencia a los consensos creados en los diferentes grupos humanos, que serán las referencias compartidas y los estándares a los que acudir cuando, por ejemplo, se trate de definir la condición de normalidad o de adecuación a la realidad.

Otra crítica que se señala al constructivismo, indicada por Botella y Feixas (1998, p. 44) es la de que el constructivismo propicia la acción anticipatoria o proactiva del conocimiento como un acto exclusivamente «intelectual». *“En la anticipación de la experiencia se implica todo el organismo, tanto en sus aspectos emocionales como en los cognitivos y conductuales; de ahí que la mayoría de los autores constructivistas rechacen la etiqueta de «cognitivos» en la acepción racionalista habitualmente atribuida al término”*. Estos autores niegan que el constructivismo, al plantear sus perspectivas desde una lógica y racionalidad comprensibles para todos, esté priorizando a éstas por encima de las demás funciones humanas asociadas al conocimiento. Prueba de ello es la alta valoración que tiene el lenguaje no verbal en la expresión de los

estados anímicos de la persona, o la propuesta de lecturas diferentes a las narraciones «racionales y lógicas» que forman parte del discurso de la persona.

Otra resistencia, que también coincide con lo planteado al principio de este tema, es la que señala von Glaserfeld (en Pakman, M. 2005, p. 45): “*Las soluciones dentro de la perspectiva constructivista siempre son relativas y esto, a su vez, deja en claro que los problemas no son entidades que están por allí en el universo, independientes de cualquier experimentador*”. Los problemas no existen fuera de las personas, no tienen entidad ni realidad más allá de las personas en las que residen como tales; de hecho, lo que son problemas para algunas personas pueden ser soluciones para otras. Este es el leve sentido relativista que efectivamente propone el constructivismo.

Robert Neimeyer en (Neimeyer, R. y Mahoney, M., 1995, p. 44), señala algunas aportaciones del constructivismo a la investigación en sus diferentes objetos de estudio. Estas aportaciones, desconfiguran la idea de un modelo único de investigación. “*Con su desconfianza inherente al discurso objetivista sobre las «realidades cognoscibles», su resistencia iconoclasta a la prescripción metodológica y su celebración pluralista de la multiplicidad interpretativa, parecería poco probable que los constructivistas contribuyeran a una tradición en la investigación caracterizada por una preocupación por la objetividad, el control experimental y el desarrollo de una base de conocimiento seguro que guíe las aplicaciones a la práctica*”.

Este es un hecho que da un sustento poderoso a la investigación cualitativa. En este sentido, nuestra investigación actual, de alguna manera expresa tanto en el tema de investigación como en la metodología usada, las características propias de una investigación constructivista, al menos en lo que se refiere a la desconfianza hacia el discurso objetivista, el control experimental de todas las variables humanas, el «descubrimiento de la verdad», etc.

Una última crítica, también señalada por Neimeyer (*o.c.*, p. 50) indica que “*En cierto sentido, hablar de «constructivismo» en singular es más retórico que realista, si entendemos que cualquier escucha atenta a los coros posmodernos revela una polifonía de voces, y no todas ellas cantan en la misma clave. Incluso en el campo más restringido de la psicoterapia, los constructivistas han sido pluralistas, de manera más*

enérgica, en sus postulados y procedimientos...” Esto, más que una crítica refleja una de las características y cualidades que se aspira desde el constructivismo. Más adelante, el mismo autor señala, que a partir de una misma actitud de oposición a la epistemología objetivista y a las implicaciones que ésta tiene desde el punto de vista tecnológico y de manejo del poder en las profesiones de ayuda, los profesionales posmodernos – entre los que se encuentran los constructivistas – tienen algunas divergencias respecto a cuestiones importantes; entre éstas se destaca el conflicto asociado a la centralidad del sí mismo en el discurso constructivista.

Antes señalamos, que especialmente en el constructivismo radical se privilegiaba de manera exclusiva este aspecto señalado por Neimeyer, pero que en la gran gama de posturas constructivistas, la posición más compartida es la que establece líneas de contacto con el construccionismo social, es decir la que exige el coprotagonismo del conocimiento y la co-construcción de la realidad, en el sí mismo y en la interacción social.

Cap. 3. Soportes científicos del constructivismo.

3.1 Aportes de la Física

La consolidación actual del constructivismo como tendencia filosófica y como enfoque teórico y práctico en el ejercicio de la comunicación humana, en la educación, en los análisis sociológicos y, en general, en todas las actividades que impliquen interacciones humanas, se ha debido no sólo a los visionarios que lo anunciaron en diferentes momentos de la historia de la humanidad, ni tampoco de manera exclusiva al ritmo vertiginoso con que se suceden los cambios en la actualidad, lo que ha propiciado que de alguna manera se imponga la cultura de la transitoriedad con todas sus implicaciones positivas y negativas; esta consolidación se debe también a los aportes que desde el segundo cuarto del siglo pasado han hecho, con el avance de sus

conocimientos, las ciencias positivas clásicas. En especial, queremos destacar en este tema, los aportes de la física y de la cibernética, resaltando algunas leyes y enunciados en los que se expresan las nuevas formas de observar la realidad, de concebir la causalidad, de relativizar los absolutismos, de rescatar el valor y la importancia de la presencia del observador en la observación, del papel protagónico del lenguaje y de las interacciones humanas en las construcciones de la realidad.

En un contexto muy especial en el Silicon Valley, se congregan y se suceden un privilegiado grupo de científicos y estudiosos (Bateson, Haley, Jackson, Satir, Erickson, Watzlawick,...) de la condición, la conducta y la comunicación humana, y en ese escenario es donde nace la sistematización de varios planteamientos y teorías en las que se unen conocimientos interdisciplinarios de la física, la matemática, la bio-antropología, y las ciencias de la conducta humana y social. Como lo señalan Watzlawick y Ceberio (1998), es en ese escenario donde germinó la cibernética y se aplicó la Teoría General de Sistemas; fue allí donde ambas disciplinas se trasladaron y aplicaron al universo de las relaciones humanas y donde términos como *feed-back*, interacción humana, entropía, negentropía, caos, crisis, incertidumbre, entre otros, comenzaron a ser conocidos y progresivamente asumidos, generando una pragmática de la comunicación (del comportamiento humano) que cambiaría algunos paradigmas del pensamiento científico cotidiano, como por ejemplo la perspectiva lineal del principio de causa-efecto y su aplicación en la en las diferentes áreas y saberes, como la única manera de acercarse al conocimiento y a la explicación de la conducta humana.

Es en ese mismo contexto geográfico y humano, donde posteriormente se crea el Mental Research Institute de Palo Alto, donde se continuarán generando aportes y perspectivas sistémicas y constructivistas para el manejo del cambio humano, como por ejemplo, entre otros la Terapia Breve Estratégica, y los cambios radicales en la concepción e interpretación de un nuevo sentido de las comunicaciones humanas.

Marcelo Ceberio (2006, p. 23) señala también, que entre 1950 y 1960 se dan los primeros esbozos del modelo sistémico de psicoterapia y en las diversas formas comunicacionales de entender las relaciones de ayuda a personas, como producto de la interacción de los grupos liderados por Bateson y Jackson. “*Las bases teóricas en las que se apoyaron para posteriormente desarrollar lo que se denominó Pragmática de la*

Comunicación fueron la cibernética (Norman Wiener, 1954), y la teoría general de sistemas (von Bertalanffy, 1968), teorías que tomaron fuerza en esa época... Son los conceptos dependientes de estos modelos de pensamiento los que son trasladados al plano de los vínculos humanos creando una nueva vertiente epistemológica.”

Otro factor, que en el mismo escenario y por las mismas fechas nació, y que ayudó a romper con la conceptualización monádica, fue los estudios sobre el *doble vínculo*; se empieza a observar a la persona, no como un ser aislado que ha auto-generado los males que padece o las conductas inadecuadas que manifiesta, sino que éstas son vistas como consecuencia de su interacción con el medio.

Mony Elkaïn, señala como origen formal del constructivismo y el inicio de su influencia en los espacios comunicacionales profesionales, la publicación que hiciera Paul Watzlawick en alemán en el año 1981 de su obra coordinada, *La realidad inventada* (Elkaim, M. www.redsistemica.com.ar p. 1). En este libro se presentan trabajos de Ernst von Glasersfeld, de Heinz von Foerster, de Humberto Maturana y Francisco Varela, sobre la segunda ley de la cibernética y sobre la percepción de la realidad.

El bio-cibernético, Heinz von Foerster, estimó que la noción de objetividad es una forma muy particular y específica de nuestra tradición occidental; que la pretensión de separar los condicionantes que la persona ha incorporado en si misma (de orden familiar, social, cultural y religioso), y a través de los cuales elabora sus conocimientos, puedan ser separados del conocimiento mismo, es una tarea imposible. “*Este autor, a quien se reconoce como el principal inspirador del constructivismo radical, de acuerdo a la expresión acuñada por von Glasersfeld (1993), afirma: La objetividad es la ilusión de que las observaciones pueden hacerse sin un observador.*” (Watzlawick y Krieg, 1994, pág. 19).

Es en este sentido que Morin (1982) señala a la Teoría de la Información, la Cibernética de segundo orden, la Teoría General de los Sistemas y el Constructivismo desde una visión filosófica, como los causantes de un «giro copernicano»⁵: la

⁵ Hace referencia a la “revolución copernicana” señalada por Kant en su libro: *Crítica de la razón pura*, a propósito del origen, el modo en el que se produce el conocimiento humano; Kant lo expresa en términos de “Copérnico me despertó de mi sueño dogmático”. Aplicado al mundo de las relaciones interpersonales

introducción del sujeto en el campo de lo observable. Entonces el acto de conocer, como señalamos anteriormente, se vuelve subjetivo y autorreferencial: “*Cuando el desarrollo de las ciencias físicas parecía indicar que el observador quedaba eliminado para siempre, son justamente estas ciencias las que lo introducen. Son las relaciones de incertidumbre de Heisenberg que demuestran, y por una razón puramente material, por así decir, que si a nivel micro-físico queremos aclarar nuestra observación, hacemos intervenir fotones que van a perturbar a las partículas observadas. Es decir, hay un límite en el cual el observador se convierte en una intervención perturbadora. Pero, de manera más amplia, Niels Bohr y los partidarios de la Escuela de Copenhague pensaban que lo que conocemos no es el mundo en sí, es el mundo con nuestro conocimiento. No podemos separar el mundo que conocemos de las estructuras de nuestro conocimiento. Hay una adherencia inseparable entre nuestro espíritu y el mundo*”. (Morin, E., en Schnitman, D., 1994 p. 432)

Citaremos algunos aportes de la física, con sus protagonistas principales y el impacto que tuvieron en el mundo del conocimiento, de la ética y de las interacciones humanas.

El epistemólogo Thomas Kuhn (1922 – 1996), quien con su principal obra: *La estructura de las revoluciones científicas*, publicada en 1962, liquida otro paradigma del conocimiento científico positivo: el sentido acumulativo del conocimiento científico. De hecho, sus reflexiones sobre los paradigmas y sus sustituciones por otros paradigmas, van a ser las explicaciones bases para justificar los cambios en el conocimiento científico, y por ende, en el conocimiento humano en general, y en particular el conocimiento de la persona que tanto interesa en los estudios de las relaciones humanas actualmente. Los cambios en las ciencias no son por acumulaciones cuantitativas de ideas sobre el mismo conocimiento, sino que son productos de los cambios cualitativos que manifiestan al dejar de ser una cosa para pasar a ser otra diferente; estos cambios de paradigmas en el conocimiento, son llamados revoluciones científicas.

El físico y fisiólogo, premio Nóbel de Física, el danés Niels Bohr (1865-1962), quien expresara durante su vida de investigador y en su principal obra: *Física atómica y*

es lo que lleva a la revisión de los planteamientos “objetivos y absolutos” y de posesión de la verdad, que pudieran estar condicionando a los interlocutores en el momento de la elaboración de los diagnósticos y en la planificación de las acciones de cambio.

conocimiento humano, como señala Morin (2003), que encontraba en la relación individuo-especie cierta analogía con la relación corpúsculo-onda. En microfísica, la partícula aparece, según el tipo de observación, bien sea como una unidad aislable distinta, el corpúsculo, o bien sea como un *continuum* inmaterial, la onda. Igualmente, el individuo aparece como el aspecto discontinuo material y la especie como el aspecto continuo inmaterial de una misma realidad. Esto lo incluía Bohr en 1927 en lo que llamó Principio de la Complementariedad; según este planteamiento, la luz era concebida entonces como una dualidad onda – partícula, en la que cada una de estas alternativas presentaba características excluyentes a las características de la otra. Este aspecto, desde el principio de la complementariedad, trascendió la dualidad señalada anteriormente, “*afirmando que el comportamiento corpuscular y el ondulatorio no son propiedades de la luz sino dos representaciones complementarias que dependen de la interacción con el investigador y su instrumento de medida*”. (Feixas, G. y Villegas, M., 2000 p. 38)

En otras palabras, que dependiendo del observador y del instrumento de observación usado, la luz aparecería como partícula (comportamiento corpuscular) o como onda (comportamiento ondulatorio)

De manera tal, que este planteamiento proveniente de la cúspide del conocimiento científico, daba un golpe severo a todas las aspiraciones de establecer un conocimiento objetivo y a poseer la verdad absoluta sobre los fenómenos observados; además pudo rescatar, lo que nunca debió de haber desaparecido, el sentido de imprescindibilidad de la persona como generadora de conocimiento, la recuperación del conocimiento subjetivo. Las consecuencias de los planteamientos de Bohr en el universo de las ciencias humanas (los procesos comunicacionales y las relaciones de acompañamiento y ayuda en nuestro caso), marca de nuevo una pauta histórica, comparable a lo que significó el Renacimiento a mediados del milenio pasado.

Otra teoría proveniente de las matemáticas y la física, con aplicaciones en el campo de esta investigación y de la ética social, es la que recogen Fiorenza y Nardone (2004) del matemático francés René Thom (1923 – 2002). Este científico, conocido por ser el autor de la moderna “Teoría de las Catástrofes” (1990), señala que el menor cambio producido en el interior de un sistema complejo activa una serie de reacciones

en cadena que tienden a trastornar el equilibrio en general. Fiorenza y Nardone, se acogen a este planteamiento como una estrategia en su línea de Terapia Breve Estratégica a propósito de la generación de cambios en el paciente. Se ha popularizado la expresión de que “el imperceptible aleteo de una mariposa en China, podría causar impredecibles consecuencias en América”. Esta expresión, sin considerar el contenido político y estratégico en el equilibrio mundial de fuerzas, es una metáfora que aprovechan, Fiorenza y Nardone (*o.c.*), para señalar que en la Terapia Breve Estratégica, (a la que añadimos este estudio) se trata de lograr crear situaciones que lleven al cambio sin que las personas implicadas se den cuenta, pero que al final sea posible verse a sí mismos como los protagonistas del cambio generado.

Creemos que desde los planteamientos de Thom, también se generan algunas reflexiones sobre las posibles consecuencias que nuestro actuar tiene en las demás personas con las que interactuamos de manera directa y de manera indirecta, por ejemplo, en la medida en que podríamos estar alterando el mundo en dimensiones como la contaminación atmosférica, el humo cancerígeno del tabaco, la venta de drogas, la deforestación, el calentamiento global, entre otras.

Hoy también puede asociarse este planteamiento, desde el punto de vista de la Inteligencia Emocional, en una de sus competencias clave: Pensamiento Consecuente, que establece que toda acción humana genera consecuencias en la persona que la realiza, en las demás personas y en su entorno.

Otro cambio significativo generado en la concepción clásica de la física, y que tiene repercusiones en el mundo de las relaciones humanas, es el aporte y la trascendencia de la mecánica cuántica. Desde esta nueva perspectiva se rompe con los paradigmas establecidos en la física clásica. Los conceptos y las realidades de incertidumbre e indeterminación se hacen presentes nuevamente, pero en esta oportunidad son considerados, no como productos de errores humanos en la observación de la realidad, sino como los modos reales en los que se percibe la realidad; en todo caso, se tendría que asumir como ficción lo que antes era considerado como el «verdadero» conocimiento humano, es decir, la creencia en la posesión de un conocimiento único, exacto y objetivo. El carácter probabilístico de la observación de la

realidad que se genera desde esta perspectiva cuántica, se convierte así en los datos más sólidos sobre los cuales caracterizar el conocimiento humano.

Estos planteamientos de la mecánica cuántica, se alinean con lo señalado antes por Bohr sobre los condicionamientos que el observador y el instrumento utilizado para observar la realidad, tienen sobre la observación misma. Se señala que para la observación de la realidad atómica es necesario iluminarla con un fotón de luz, que al «chocar» con el electrón observado lo está modificando en su posición y en su velocidad; esta modificación genera un error en la observación de la realidad que parece imposible (hasta ahora) de ser eliminado, y que se suma a las limitaciones del observador y del instrumento utilizado.

De nuevo, circunscribiendo estos datos de la física al mundo de las relaciones humanas y dentro de ella, lo que refiere a los procesos comunicacionales, podemos reconocer el impacto que tiene el hecho de pasar de considerar el conocimiento de la realidad humana como un conocimiento teóricamente exacto, sobre el cual se construían diagnósticos «precisos» de todo lo que se veía o se transmitía y sobre los cuales no sólo se esperaban comportamientos acordes con los conceptos señalados, sino que con ellos, no pocas veces, se llegaron a construir profecías de auto-cumplimiento en todas las áreas del conocimiento humano, incluyendo las comunicacionales e inclusive las médicas y psicoterapéuticas.

Es importante tratar de recordar el carácter probabilístico que tienen las teorías humanas, generándose así la necesidad de la búsqueda de consensos en las construcciones de las realidades personales, humanas y sociales. En este sentido, no sólo se trata de prescindir de las opiniones únicas y excluyentes de las de los demás, sino de la importancia de considerar las opiniones de los otros, que están basadas al igual que las propias en otras probabilidades, incluyendo también las que tengan todos nuestros interlocutores circunstanciales.

Heisenberg (1901-1976), con el enunciado del *Principio de indeterminación*, da también su aporte a la desestructuración del concepto de la verdad objetiva. Añade también a lo antes señalado por Bohr y la física cuántica, que no es el electrón quien «decide» si se manifestará como onda o como partícula, sino que es el observador quien

lo hace. *“La realidad de la que podemos hablar jamás es la realidad en sí, sino una realidad sabida o incluso, en muchos casos, una realidad configurada por nosotros mismos. Cuando se objeta contra esta última formulación diciendo, que a fin de cuentas, existe un mundo independiente por completo de nuestro pensamiento, un mundo que sigue su curso sin necesidad de nosotros y al que nos referimos propiamente con la investigación, hay que replicar a esa objeción, esclarecedora en un primer momento, diciendo que ya el vocablo “existe” proviene del lenguaje humano y, por consiguiente, difícilmente puede significar algo que no esté referido a nuestra capacidad cognoscitiva. Precisamente, para nosotros se da sólo el mundo en el que el concepto “existe” tiene un sentido”* (Watzlawick, P, 1995, p. 58)

En este sentido, se puede decir de manera sencilla, como lo señalan Feixas y Villegas (2000), que el descubrimiento de Heisenberg permite concluir que el observador altera lo observado por el mero hecho de su observación. Nuevamente hacemos notar el impacto de estos aportes para las ciencias humanas, en su afán de búsqueda de la verdad, la objetividad y lo que se concibe como la «realidad»; puesto que pareciera que, desde esta perspectiva aportada por la física, la realidad no sería la que estaría determinando los conceptos y las teorías, sino que son las personas, los observadores, quienes desde sus miradas, teorías, creencias y métodos «seguros», los que estarían diciendo y obviamente determinando lo que llamamos la realidad. Lo propio, personal y subjetivo se extrapola y se convierte en una verdad que se quiere imponer como la única y auténtica.

Como último referente de los aportes de la física al universo de la reflexión humanística, de los planteamientos constructivistas y de la Pragmática de la comunicación, queremos referirnos a Kurt Gödel. Éste pensador austro-americano de mediados del siglo pasado, desde la lógica matemática y la física, planteó cambios importantes en la observación científica a través de sus dos, *teoremas de la incompletitud* y sus reflexiones sobre las *proposiciones indecidibles*. Tal como señalan Watzlawick et al (1974, p. 38), *“Desde 1931, año en el que Gödel publicó el famoso teorema sobre la indecidibilidad, usando como base los “Principia Matemática”, hemos tenido que abandonar la esperanza de que cualquier sistema, lo bastante complejo como para incluir la aritmética consiga nunca demostrar su coherencia dentro de su propia estructura. Esta demostración puede llegar únicamente del exterior*

y fundarse sobre axiomas, premisas, conceptos, comparaciones, etc., suplementarios, que el sistema original no puede generar o demostrar, y ellos mismos sólo son, a su vez, demostrables recurriendo a una estructura aún más amplia, y así sucesivamente, en una cadena infinitamente recursiva de metasistemas,. De acuerdo con los “Principia Matemática” cualquier aserción sobre un conjunto presupone todos los elementos del conjunto y, por tanto, no puede, no debe, ser un término de ella”.

A partir de estos planteamientos de Gödel, con los cuales se derrumbaron las bases de la lógica racional en sentido estricto, se abrieron las puertas para la «sana» consideración de manifestaciones humanas que hasta entonces se consideraban, aberrantes, desechables, impropias del saber científico y hasta manifestaciones de mentes enfermas; nos referimos a la contradicción, el autoengaño y la paradoja. Estas manifestaciones humanas, como señalan Nardone y Portelli (2006), pasan a ser consideradas como procedimientos rigurosos y pronosticables en la construcción de las creencias y las conductas humanas. Desde esta perspectiva se puede entender cómo dentro del pensamiento de Bateson, contemporáneo de Gödel y gran conocedor de los avances del conocimiento científico, haya desarrollado desde su condición de antropólogo y comunicador humano, sus planteamientos sobre el doble vínculo, las paradojas y las contraparadojas; Bateson (en Ruesch y Bateson, 1965, p. 185) dice, que *“Este enunciado de Gödel – parece ser que hasta el presente no existen razones para dudar del él – significa, en efecto, que la psicología y el estudio de la comunicación humana nunca pueden esperar construir un sistema – auto-contenedor y coherente – que no sea auto-contradictorio”.*

3.2 Aportes de la Cibernética.

La palabra cibernética proviene del griego *Κυβερνήτης* (*kybernetes*) y significa "arte de pilotar un navío". Aunque desde la misma antigüedad griega se empezó a utilizar el término para indicar también el manejo o la dirección de los hombres, es decir, empezó a asociarse con el liderazgo público, con el gobierno de las personas y los pueblos. En la actualidad el término ha adquirido nuevas referencias y aplicaciones, pero manteniendo siempre el sentido de control y manejo; ahora hace referencias a

procesos de comunicación en sistemas complejos, ya sean máquinas o sistemas humanos y sociales, o simplemente a la complejidad de la comunicación de la persona consigo misma y con las demás. Es importante señalar que uno de los aspectos esenciales que se incorporan desde la cibernética y sus aplicaciones en los sistemas complejos, es la presencia de procesos de auto-influencia, es decir, procesos de retroalimentación entre todos los elementos que conforman determinado sistema; relacionado ciertamente con la ruptura de la causalidad lineal y asociado con un sentido de auto-referencialidad y de influencia en los demás, en el actuar de cada uno de los integrantes de determinado sistema

En el último tercio del siglo pasado, surge una nueva dimensión de la cibernética, llamada “cibernética de segundo orden”. La aparición de esta nueva cibernética era un hecho inevitable, puesto que al intervenir en los procesos de sistemas complejos y sistemas humanos y hacer referencia al actuar y al influir de cada uno de sus miembros entre ellos y en el sistema mismo, aparece la persona como gran protagonista. Es en este momento cuando la cibernética empieza a interesar de manera más directa a las ciencias humanas, puesto que no sólo se ve a la persona como el «cibernetista», el observador de los procesos, sino que también que se ve a la persona observándose a sí mismo en su actuar y en sus procesos de auto-referencialidad; aquí es donde establecemos el enganche y el interés con la psicología, la epistemología y con muchos de los otros variados procesos del conocer humano, cuyas concepciones serían afectadas por los aportes de la cibernética de segundo orden.

“El término fue acuñado por Heinz Von Foerster en el discurso a la Sociedad Americana de Cibernética, titulado "Cybernetics of Cybernetics". Este “manifiesto constructivista” propició los fundamentos para una teoría del observador y es a partir de aquí, que se puede entender la profunda influencia en el campo de las teorías sociales... Pese a que varios biólogos como Ludwig von Bertalanffy, uno de los fundadores de la Teoría de Sistemas, impulsaron a la cibernética de segundo orden, sus principales entusiastas provinieron principalmente de la neurofisiología, pero sobre todo de la epistemología.” (www.wikipedia.com)

Desde la cibernética también se llega a hacer las mismas sugerencias que se hicieron desde la física y las matemáticas, es decir, la crítica a la objetividad como una

característica esencial, necesaria y posible en el acto del conocer humano. En consecuencia, la posibilidad de la existencia de una verdad única nuevamente es planteada como un deseo o una quimera, mientras el «conocedor» sea la persona humana que conoce desde su sistema de creencias.

Paul Watzlawick consideró a la cibernética, la teoría general de sistemas y la pragmática como las bases del estudio de las relaciones humanas, “...*lo fundamentalmente nuevo en la cibernética es precisamente el hecho de que no analiza las características de partículas elementales sueltas o de variables aisladas artificialmente, sino las interacciones entre esos componentes*” (1992, p. 10). Todo sistema tiene su propio orden establecido, en el cual todos y cada uno de los componentes están conectados, se relacionan entre ellos, se comunican y se afectan de manera constante, siendo al mismo tiempo causa y efecto – en un proceso de causalidad circular y permanente – de lo que sucede en lo interior del sistema.

De este modo, como señala Watzlawick (1992), la *información* se convierte en un tercer concepto independiente que, en el mundo científico clásico, participa conjuntamente con la materia y la energía en la constitución, mantenimiento y cambios adaptativos de los sistemas.

Al aplicar estos conceptos al mundo de los sistemas humanos, en particular a los encuentros interpersonales, comprobamos cómo en cada encuentro personal los protagonistas conforman parte del sistema comunicacional que se establece, y a ellos se suma, como tercer elemento, el lenguaje o la comunicación que entre ellos surge; de manera tal, que constituyen un sistema único y original. En este sentido, no sólo podemos decir que cada interacción humana es única y diferente, sino que las personas que la conforman son también personas diferentes en cada una de las interacciones que realizan.

De allí la imposibilidad de aplicar reglas generales o fórmulas mágicas en los encuentros interpersonales, sin importar lo que se esté tratando; sean estas aplicaciones diagnósticas, caracterizaciones, prejuicios, suposiciones y hasta recomendaciones similares para casos y personas diferentes; se debe considerar la realidad original y

propia de cada caso y persona planteada por cada una de ellas y también reconocer la originalidad de la relación establecida.

La cibernética ha representado para la práctica de las relaciones y comunicaciones humanas, un cambio significativo en el estudio de la causa-efecto de los comportamientos humanos, sustituyéndose el sentido clásico de la linealidad o de la unidireccionalidad de la causalidad, por el de la circularidad, en la que todos somos influyentes e influidos, generándose así la complejidad de las relaciones y la imposibilidad de ser captados los problemas interhumanos sólo desde la perspectiva de uno de los participantes. Además, ha reforzado la visión sistémica en el estudio de los comportamientos individuales y colectivos; es decir, los contextos determinan los comportamientos de las personas y de alguna manera los hacen ser-actuar de una manera particular y específica en cada situación. El contexto, como señalan Nardone y Watzlawick (1999), es concebido como matriz de significados, como otorgador de sentido a las acciones de la los seres humanos.

Desde el mismo momento en que la cibernética de segundo orden ratificó el compromiso profundo que tiene el observador en referencia con lo observado, no sólo cuestionó la posibilidad de existencia del conocimiento y los juicios objetivos⁶, patrón y modelo del conocimiento positivo y posteriormente aspiración de las ciencias humanas, sino que desde el punto de vista práctico y de las relaciones humanas, eliminó, como señalan Ceberio y Watzlawick (1998, p. 97) *la atmósfera aséptica con que se concebía la percepción*. El modelo constructivista de las comunicaciones humanas, y el manejo y uso de la pragmática comunicacional, asimilando también estas observaciones, propuso como alternativa a los juicios objetivos, la recuperación del valor de la subjetividad y la relatividad de los juicios acerca de lo que se observa.

Esto no deja de ser una recomendación que exige valentía y autocrítica, no sólo para las áreas señaladas antes, sino también para las áreas del ejercicio psico-

⁶ La gran evolución epistemológica y la implicación que encontramos en la cibernética de segundo orden inducen a creer que el concepto de *objetividad* es un concepto erróneo porque se funda en el presupuesto de separación entre el *observador* y lo *observado*. (Fiorenza y Nardone, 2004, p. 40) Desde el mismo momento en que las teorías modernas originadas en los nuevos planteamientos de la física, biología y las matemáticas, conjuntamente con los planteamientos filosóficos (Vico, Kant...) que señalaban la consistente unidad e interdependencia entre el observador y lo observado, no es que dejaron de existir los juicios objetivos o que los eliminaron, sino que simplemente se entendió la forma errónea en que se había planteado la observación de la realidad. Es uno de esos momentos especiales de ruptura y de cambios cualitativos del conocimiento y del saber que ratifican su carácter no exclusivamente acumulativo.

terapéutico, relaciones de ayuda a personas y acompañamiento personal, para profesionales de la comunicación, sino también para cada persona, que tiene como rutina diaria ser un observador de la realidad, el exigirles que sean capaces de dudar de lo que perciben, es decir, ser capaces de entender sus percepciones y conocimientos como un modo más dentro de muchos, de entender la realidad, quitándole las adjetivaciones de «modo único de conocer» o de «modo verdadero de conocer» o incluso de «modo objetivo de conocer» la realidad.

En este sentido, la cibernética de segundo orden y el constructivismo psicológico, contribuyeron a la desrigidización del referente corrector de los comportamientos inadecuados o de las desviaciones personales, o sea, de los profesionales que realizan actividades de ayuda a las personas necesitadas, de los comunicadores profesionales, y lo más importante, en el ejercicio de toda interacción humana. Esto, más que una penalización o un desmérito para estos profesionales, es ubicarlos en su justo lugar, descargándoles de la pesada responsabilidad de “saberlo todo”, de poseer la verdad, de trabajar individualmente, de asumir responsabilidades que son compartidas, casi, podemos decir de «jugar a ser Dios». Como inquieren sabiamente Ceberio y Watzlawick (*o.c.*), *¿qué nos resta por decir si no existe una verdad única y una realidad universal?*

Otro elemento co-aportado al mundo de las relaciones humanas por parte de la cibernética y de la cibernética de segundo orden (von Foerster, 1981), es el concepto de recurrencia o de causalidad circular. Esta es otra variante epistemológica que permite pasar, en los procesos de comunicación humana, del tratamiento individualizado y aislado, a la visión sistémica. Más aún, como resaltan Ceberio y Watzlawick (1998), la circularidad expresa – al contrario de lo que dice la linealidad – cómo en una secuencia de causa y efecto, el efecto influye en la causa inicial, generando a la causa una influencia tal, que la hace perder las características iniciales con las cuales se comenzó la interacción; y así sigue en un movimiento de mutua afectación circular permanente.

Este es el mecanismo conocido como *feed-back* o retroalimentación. “*El concepto de feed-back es el eje central de las ciencias de la comunicación. La comunicación de retorno es la esencia de la interacción. De la misma manera que el primer axioma de la pragmática de la comunicación sentencia “es imposible no*

comunicar”, siempre en la interacción, nuestra conducta pauta y delimita la respuesta de nuestro interlocutor, respuesta que regulará nuestra conducta en sucesión recursiva”. (Ceberio y Watzlawick, 1998, p. 48)

Este concepto, que frecuentemente se entiende y se confunde con actos voluntarios y pre-elaborados de «decir cosas a los demás», de «esperar, pedir o dar un feed-back», no es un acto que depende de la voluntad humana, es una acción que sucede a pesar de la voluntad humana y en todo caso no tiene nada que ver con ella. Es una consecuencia del sentido sistémico de todo en lo que participamos y de la orientación sistémica que nos constituye como seres humanos. Lo importante es ser consciente de este proceso que se da de manera natural, y entender que en el caso de las interacciones humanas en las que participamos, toda acción que realizamos tiene un efecto en el contexto, y este contexto «afectado» continuara también actuando sobre nosotros.

3.3 Aportes de la Biología

Un aporte importante al conjunto de teorías que conforman el cuerpo doctrinal del constructivismo y, por ende, a la presencia significativa e innovadora del constructivismo en el universo de las interacciones y de las ciencias de la conducta humana, es el que proviene de la biología; este aporte encabezado por la Teoría General de Sistemas (TGS) y de su principal promotor Ludwig von Bertalanffy, es una teoría que se hace sobre la manera en que se constituyen y funcionan los sistemas en las diferentes áreas del saber humano. Es una teoría sobre las teorías, es decir, una meta-teoría que intenta y logra desentrañar las reglas de funcionamiento comunes a todos los sistemas, sin importar su complejidad, ni el contexto geográfico o histórico.

Al ser provenientes de la biología, los planteamientos de von Bertalanffy, tienen un carácter marcadamente organicista, y es éste el sentido que subyace en toda la teoría general de sistemas. El paso de esta teoría a las ciencias humanísticas fue fácil y

armónico: no son sólo los sistemas los que pueden ser vistos como organismos, sino que los organismos son también sistemas en donde se pueden detectar las reglas que aplican en su funcionamiento. Bertalanffy intuyó que en el campo de las ciencias y relaciones sociales, la teoría general de sistemas iba a tener un amplio radio de acción e iba a significar grandes cambios; y no estuvo equivocado.

Según Feixas y Villegas (2000) Bertalanffy definió el sistema como un conjunto de elementos dinámicamente estructurados desde cuya totalidad se generan normas de funcionamiento, que de manera parcial pueden llegar a ser independientes y diferentes a las normas que rigen el comportamiento de sus unidades o componentes individuales. Estos sistemas pueden tener comportamientos de apertura o de autosuficiencia (cerrados).

Los primeros son aquellos que se adaptan al medio en el que se encuentran intercambiando energía e información y asegurando así su supervivencia a través de los cambios y adaptaciones. Esto se capta de manera clara cuando se aplican a los sistemas y subsistemas humanos de interrelaciones personales como las familias y las sociedades, donde la condición de apertura o de cierre hermético, tendría mucho que ver con condiciones de salud, de empobrecimiento o enriquecimiento – incluso en las dimensiones de lo genético –.

Feixas y Villegas (2000) coinciden con West y Turner (2005), en algunas de las características o propiedades que señalan para los sistemas abiertos; en especial cuando se refieren a: la totalidad, la retroalimentación y la equifinalidad. West y Turner, enriquecen el concepto de totalidad, al mostrar desde sus entrañas las condiciones de integridad, interdependencia, jerarquía y límites, como funciones internas que se dan dentro del sentido de totalidad.

Al hacer un recorrido explicativo por estas propiedades de los sistemas abiertos, parece imposible no hacer referencia a una revisión de los sistemas humanos, y aplicar cada una de las frases a las realidades de las interacciones humanas y el comportamiento individual de las personas. Desde esta perspectiva no sólo comprendemos el carácter sistémico de la persona, sino que entendemos cómo la condición específica del ser humano, de la persona, es la condición relacional, la de ser un ser en relación. “*El*

pensamiento sistémico descansa en varios rasgos característicos, como la integridad, la interdependencia, la jerarquía, límites/apertura, calibración/feed-back y la equifinalidad". (West y Turner, 2005, p. 50)

El sentido de la totalidad/integridad que se señala como un componente esencial de los sistemas (podría decirse que el fundamental, puesto que desde esta caracterización se producen y adquieren sentido y funcionamiento los otros componentes esenciales) queda expresada en la frase paradigmática: "la totalidad es mayor que la suma de las partes"; para entender un sistema no es suficiente con conocer a fondo a cada uno de sus partes, sino que es indispensable el conocimiento del sistema como totalidad, en funcionamiento. Basta con revisar cualquier sistema humano, cualquier relación de interacción humana en la que cada persona *será* una persona diferente según sean las características de sus interlocutores o el contexto en la que se realiza la interacción.

Pedagógicamente sacar a una persona del contexto en el que se originaron sus comportamientos, o trabajar exclusivamente con cada una de las personas que interactúan en una relación, no permitirá sino conocer realidades parciales, y, desde ahí, no se entenderá fácilmente la problemática de la relación.

Este sistema humano, como señalaron anteriormente West y Turner (*o.c.*), visto como totalidad, expresará las características propias de las relaciones *interdependientes* – que expresan la mutua afección que tienen todos los componentes del sistema relacional y el sistema mismo –, de una *jerarquía*⁷ o forma de estratificación en la que se organizan los diferentes subsistemas o componentes que la integran; de unos *límites*, que más o menos los definen tanto hacia lo exterior del sistema como hacia el interior en relación con los diversos subsistemas que lo conforman, pero que en los sistemas humanos presentan características de permeabilidad/apertura, que permiten no sólo el acceso de información o personas, sino que posibilita también el constante proceso de renovación y actualización.

⁷ El sentido de *jerarquía* indicado por los autores refleja parcialmente lo propio del sentido de totalidad de los sistemas en funcionamiento, puesto que no señala la condición previa de *complejidad*, es decir, de presencia dentro de un sistema de otros múltiples subsistemas, que establecen entre ellos diferentes tipos de relaciones y que como participantes de un sistema mayor presentan la jerarquía como una forma de auto-organizarse; además esta jerarquía no es una y permanente, sino que esta forma de estructuración interna de un sistema se modifica, en función de la coyuntura o el momento y de acuerdo a las capacidades de cada una de las personas y/o subsistemas.

Los otros elementos esenciales de todo sistema son la *retroalimentación /Feedback*, cuya razón de ser e importancia ya es hoy harto conocida, y que permiten la estabilización interna de sistemas y subsistemas a través de la mutua influencia e intercambio de información. La toma de conciencia de esta función y la toma de decisión de implantarlos en los sistemas humanos, desdice de las características propias del proceso de retroalimentación que se practica actualmente, puesto que éste no es un proceso que depende de la voluntad de las personas, sino que funciona siempre – muchas veces, a pesar de la voluntad humana –, por el sentido de interdependencia y de mutua afección que sucede de manera natural en todo sistema vivo. Actualmente se perciben ciertas deformaciones en el ejercicio y práctica del feed-back, especialmente en el uso que se le da a nivel empresarial: el sentido que le dan a esta espontánea capacidad humana, que debe estar permanentemente asociada con las características de lo espontáneo de los juicios e interpretaciones humanas, pero que frecuentemente se rigidizan al convertirlas en herramientas de evaluaciones laborales, definidoras de aumentos salariales o de promociones laborales, y especialmente cuando estos juicios dejan de ser tales juicios con su sana referencia a la discrepabilidad, y los quieren convertir en afirmaciones de carácter absoluto.

Por último, está la presencia de la *equifinalidad* como otro de los componentes fundamentales de los sistemas. Von Bertalanffy (1968) señalaba que los sistemas abiertos se caracterizan por su capacidad de alcanzar los mismos objetivos por diferentes medios o equifinalidad; en este sentido, se afirma que un mismo grupo podría llegar a alcanzar un mismo objetivo a través de caminos o medios diferentes; además se señala que diferentes grupos pueden alcanzar un mismo objetivo aún transitando por caminos diferentes.

El sentido de la equifinalidad implica para la interacción humana la validación de la riqueza de alternativas y prácticas, de caminos a través de los cuales se puede alcanzar los cambios en las personas que les permitan vivir de forma más adecuada consigo mismas, con los demás y con el mundo. No hay caminos únicos ni formas únicas, todas se pueden afectar y enriquecer mutuamente al igual que los sistemas humanos que estamos caracterizando.

Sin lugar a dudas, el surgimiento y establecimiento de la Teoría General de Sistemas cambia los paradigmas establecidos en un área del saber que puede considerarse como un *meta-saber*; nos referimos al impacto que causa en la epistemología clásica. El reforzamiento de la circularidad (producto de la visión sistémica) como forma de causalidad más explicativa y cercana al verdadero sentido de la causalidad, que en contraposición con la causalidad lineal, modifica las formas clásicas de hacer epistemología, de «conocer la realidad», de elaborar el saber y el conocimiento; por lo tanto, afecta todas las áreas del saber... *“el modelo sistémico se aparta de las estructuras clásicas de los sistemas deductivos, puesto que conceptos como homeodinamia, causalidad circular, multicausalidad, retroalimentación, entre otros, impiden aseverar que si sucede un determinado hecho, esto implique la producción de un determinado (y único) resultado”*. (Ceberio y Watzlawick, 1998, p. 37)

Este mismo tipo de pensamiento (analítico y lineal) que se ve cuestionado por los conceptos propios de la Teoría General de Sistemas y por el pensamiento sistémico, fue el que prevaleció durante muchos siglos propiciando la creencia y búsqueda de la verdad objetiva como la gran utopía del saber. Sin entrar en detalles sobre los impactos y significaciones de lo epistemológico, que serán tratados en capítulo aparte en esta investigación; es importante adelantar la relativización y cuestionamiento que desde las ciencias modernas se hace de este paradigma, y además transmitir de manera contundente las bondades del pensamiento sistémico donde la circularidad, la integralidad, la recurrencia, la imposibilidad de no comunicar y de no influirse mutuamente en los procesos interaccionales, la transmisión constante de información entre todos los integrantes de un sistema, van a marcar los modos en que entendemos actualmente el proceso de conocer y de construir el pensamiento y de interrelacionarnos de forma más clara y veraz. *“Desde esta perspectiva el resultado del acto del observador se convierte en una construcción de su patrimonio, imperando así la subjetividad”*. (Ceberio y Watzlawick, 1998, p. 38)

3.4 Aportes de la Matemática

Otra teoría proveniente en este caso de las Ciencias Matemáticas, es la que propusieron Whitehead y Russell a principios del siglo pasado (1910) en su obra titulada como *Principia matemática*. Nos referimos a la Teoría de los Tipos Lógicos. Este trabajo tuvo también mucha repercusión en sus aplicaciones en las ciencias de la conducta humana, inicialmente llevados de la mano de Gregory Bateson y sus investigaciones acerca de la esquizofrenia.

Su postulado central, tal como lo reseñan Ceberio y Watzlawick (1998, p. 99), dice que «los miembros de una clase no son iguales a la clase a la que pertenecen estos miembros». Mediante esta distinción, en la que se señalan la existencia de diferentes niveles lógicos en las realidades que se aluden en el discurso humano, se hizo posible enfrentar claramente los círculos viciosos o callejones sin salida que se originan en los pensamientos paradójicos, paradojas o contradicciones (que sólo existen en el pensamiento y elaboraciones significativas que produce el ser humano.)

La confusión que suscita la paradoja, como indican Ceberio y Watzlawick (*o.c.*), radica en la superposición simultánea de los diferentes niveles lógicos que existen en el pensamiento humano, generándose una auto-referencia en la construcción de las frases, que aparentemente se refieren a la misma realidad, pero que en el fondo están expresando niveles distintos de la misma realidad (que deben ser consideradas como realidades diferentes). Estos niveles no existen como tales en la realidad sino que son construcciones humanas que se superponen a lo que existe fuera de la persona humana y que pudiéramos llamar «realidad real». Es una contradicción que se origina de una deducción correcta de premisas coherentes.

Para nombrar los tipos de paradojas que se originan en el discurso lógico y que tienen su correlato en el mundo de las comunicaciones humanas, los autores citados hablan de: paradojas lógico-matemáticas (antinomias); definiciones paradójicas (antinomias semánticas); paradojas pragmáticas (instrucciones y predicciones paradójicas); cada una de estas paradojas corresponde a las áreas de la comunicación humana: sintaxis lógica, semántica y pragmática de la comunicación respectivamente. (Ceberio, M. y Watzlawick, P, 1998, pp. 99-100).

El ejemplo paradigmático de la elaboración y uso de las paradojas en la vida diaria de las personas, viene dado por Epiménides de Creta, cuando habló del cretense que decía de sí mismo: “miento”. En el análisis de esta simple expresión se encuentra el *quid* de la paradoja; puesto que si efectivamente miente tenemos que aceptar que su afirmación es verdadera; pero si esta afirmación es verdadera, entonces es falso que el cretense mienta y por eso mentía cuando sostenía que mentía.

Como señalábamos anteriormente, se está usando una misma expresión en niveles diferentes de la “realidad”: *miento*, hace referencia al sentido de totalidad, (es decir: siempre miento), pero también se interpreta como una afirmación que sólo hace referencia a sí misma, a una *parte* de la *totalidad* referida (es decir, a un elemento de la clase a la que se refería anteriormente). “*Cuando la clase y el elemento no se distinguen estrictamente el uno del otro, se dan las paradojas de la auto-reflexión, harto conocidas en la lógica formal. El cuadro no es el objeto representado, el nombre no es lo nombrado, el mapa no es el territorio, una explicación de la realidad es sólo una explicación y no la realidad misma. (Sólo un esquizofrénico se come el menú en lugar de los manjares descritos.) Como ya lo estableció Kant, el error está en que tomamos como condiciones de las cosas en sí nuestro modo de determinar o derivar o circunscribir conceptos*”. (Watzlawick, P, 1988, p. 174)

Todo gira alrededor de la distinción entre clase y miembros o elementos que conforman esa clase; esto mismo, es lo que sucede cuando nos ponemos a estudiar los fenómenos que ocurren, a través de los cuales se pretende estudiar la conducta humana. Estos errores, que vistos desde la lógica racional, podrían asemejarse a juegos de palabras o ejercicios de trabalenguas, son muy frecuentes en las interacciones humanas y en los estudiosos y practicantes del comportamiento humano. Así como el menú no es la comida, así tampoco lo son las ideas y las construcciones que tenemos y elaboramos sobre la realidad y sobre los seres humanos, sólo son una elaboración personal que dice algo sobre la realidad y sobre los demás. Si esta regla de los tipos lógicos no se respeta, como dice Bateson (1989), se generará una paradoja, con lo cual no sólo se viciará un discurso, sino que cuando ésta se hace recursiva y permanente en determinadas relaciones interpersonales (padres-hijos, parejas, hermanos, etc.,) producen dobles vínculos en las relaciones; este aspecto fue estudiado y establecido como parte generadora importante en ciertos comportamientos esquizofrénicos.

Sintetizando el aporte de la teoría de los tipos lógicos al planteamiento constructivista y a la práctica de la comunicación humana, destacamos lo relativo al manejo de los cambios que puedan darse en los sistemas humanos, no sólo los que puedan darse dentro del sistema mismo en las interacciones de los elementos que componen determinada clase (miembros de una familia, de una sociedad, de una cultura), sino también en la relación de algunos de los elementos (componentes/subclase) con el sistema mismo (clase) y, además, en los cambios, metamorfosis o mutaciones que puedan darse en la clase misma. Entendiéndose, como señalan Fiorenza y Nardone (2004, p. 68) “*En cada momento la pertenencia de un objeto a una clase dada está determinada no por el objeto en sí, sino por la particular opinión que tengamos nosotros del objeto. Las clases se forman no sólo sobre las base de las propiedades físicas de los objetos, sino sobre todo sobre la base del significado y del valor que tienen para nosotros. Parafraseando a Epicteto: «No son las cosas en sí mismas las que nos preocupan, sino la opinión que tenemos de las cosas»*”.

Muy pocos de los investigadores que se han dedicado a trabajar sobre la teoría del doble vínculo hacen alusión a su conexión y referencia fundamental en la teoría de los tipos lógicos. Paul Watzlawick (en Jackson, D. *et al.* 1984) señala que aparentemente existe un consenso en el mundo de las ciencias de la conducta y del tratamiento de relaciones humanas, de que un planteamiento como el que señala la lógica en la teoría de los tipos lógicos, tiene poco que ver o poco que aportar. Se considera a la lógica como algo bastante alejado con las realidades de la vida diaria. Es posible que se deba a la relativa complejidad de una reflexión y dominio conceptual que pueda tener la compleja teoría de los tipos lógicos. “*Ello no resulta sorprendente, cuando se advierte que una de las funciones primarias del yo consiste evitar una confusión de los planos lógicos en todos sus tratos con la realidad exterior e interior, y en proteger a la mente de los peligros potenciales de semejante confusión*”. (Watzlawick, P., en Jackson, D. *et al.* 1984, p. 92)

Cap. 4. Teoría del cambio permanente

4.1 El cambio como objetivo

El cambio que se sugiere en los procesos constructivistas no son otra cosa que la estimulación respetuosa y co-construida con la persona,⁸ de acciones que le ayuden a salir del atasco temporal y provisional, que le genera sufrimiento. Desde esta misma perspectiva, el ser humano es concebido como un ser en constante proceso de transformación, en constante cambio. Esta condición humana, intuita y enunciada por los filósofos presocráticos, fue durante muchos siglos acallada e ignorada por los paradigmas de la ciencia positiva de la búsqueda de la objetividad y la estabilidad como ideales de la condición humana y del saber. Por esto, al señalar el cambio como una consecuencia fundamental de la interacción humana, no hacemos otra cosa sino reconocer, que en una relación profundamente humana como es la interacción comunicacional, se manifiesta de forma clara la condición constantemente cambiante de la persona y la imposibilidad de ser restringida a una limitación conceptual.

El manejo intencional del cambio que se propone desde la propuesta constructivista, pretende abarcar cualquier cambio que se genere en las interacciones humanas, sin considerar cuál es el enfoque, la técnica o la estrategia usada, y sin importar el fundamento teórico o escuela en la cual se origina; aún más, su punto de referencia es la condición humana de ser un ser cambiante; no sólo a través del posible «monopolio» que podría suponerse en algún tipo de relación, sino a través de todas las interacciones humanas, desde las más simples, espontáneas y cotidianas hasta las más complejas e intencionadas.

Pero no basta que se señale el cambio como un producto esencial de las relaciones humanas, no es suficiente con señalar que una persona pasa de una condición

⁸ Los términos “persona” e “individuo”, hacen referencia a dos maneras de entender al ser humano; no deben utilizarse de manera indiferente. El ser humano es una persona, que lleva implícita la condición de ser social, que se realiza como tal en la interacción; no puede ser considerada como individuo, que conlleva la idea de ser aislado, y que conceptualmente entraría en contradicción con la definición de persona. Trataremos de usar permanentemente el sentido de «persona», aunque muchos de los autores citados en esta investigación usan de manera indiferenciada los dos términos. En la medida en que lo permitan los contextos usaremos la palabra persona siempre que aparezca «individuo»

inicial a una condición final, basándose sólo en las manifestaciones externas observadas, sino que es necesario hacerse la pregunta que señalan Feixas y Villegas (2001, p. 171) *¿Cómo cambia el ser humano? ¿Qué mecanismos se hallan en la base del cambio?* Sólo así, teniendo la conciencia y el conocimiento de lo que acontece en el actuar humano, se podrá poseer el sentido de intencionalidad dirigida, que está ausente en la generación de cambio casual, inconsciente y que sólo genera referencias de la observación de los cambios externos.

En la aceptación del cambio como condición humana y en el reconocimiento del ámbito de los encuentros interpersonales como un lugar privilegiado para su estímulo, ayuda y orientación, puede esconderse una interpretación asociada a un cuestionamiento ético; se trata de tomar conciencia, como señalan Feixas y Villegas (2000) haciendo referencia a la cibernética, de que esta acción de cambio propulsada desde cualquier ámbito humano, podría entenderse como uno de los espacios y ocasiones de los cuales se sirve el «sistema» para corregir las desviaciones y asegurar su continuidad. Es decir convertir la relación comunicacional en un instrumento de control social. Esta forma de entender la relación, afortunadamente, no es la única ni la más amplia.

Antes hemos señalado la coincidencia de los distintos enfoques y escuelas sobre el cambio, y que las divergencias surgen en el modo de hacerlo, en lo que es prioritario y en el peso del protagonismo de los participantes. Es, ciertamente, un cambio o modificación en la manera de actuar y en la manera de conocer o de pensar en lo que se conoce.

Los cambios en la manera de actuar son más fáciles de detectar, puesto que son externos a la persona, pero los cambios en la manera de conocer y pensar están más encubiertos, puesto que van más allá del solo pensar o conocer (que ya tienen su propia dificultad), y se congrega alrededor de la manera de interpretar y de significar aquello que captamos; esta última dimensión es más lenta de cambiar e implica una continua sustitución de paradigmas y creencias. Es posible que la confrontación epistemológica entre las personas que interactúan perdure durante largo tiempo, a pesar de la disciplina que se establezca en el proceso; además, esto debe seguir siendo así – y esto es lo más importante –, porque seguirán siendo personas diferentes con modos de conocer diferentes, a pesar de que cada uno (en acción conjunta) cambie su manera de

interpretar los hechos. Lo contrario nos podría dirigir al peligroso punto anti-ético de invasión o sustitución de personalidad.

Por eso, algunos autores señalan el cambio como... *el cambio desde un conocimiento menor del sí-mismo a otro mayor, y el proceso puede gradualmente ser la causa de que una relación epistemológica menor se transforme en otra mayor.*” (Joyce-Moniz, Luis, en Mahoney, et al., 1988, p. 168) En la expresión de «cambio» no sólo está implícita la noción de crecimiento cuantitativo, como el que pareciera verse en el texto de Joyce-Moniz, sino también las de una transformación cualitativa. No sólo pasar de un menos a un más, sino pasar de un «algo a otro algo», de una manera de pensar e interpretar a otra, de manera progresiva y con saltos cualitativos diferenciadores.

En las múltiples formas de propiciar el cambio en las relaciones humanas, se plantean diferencias aún en el grupo de personas que se ubican en un mismo enfoque o teoría. Ninguno posee la certificación de «verdadero y más efectivo», en desmedro de los otros. Todos tienen su sentido y su valor.

Incluso en uno de los ámbitos más interiorizante en las interacciones humanas como es el trabajo terapéutico, sus objetivos fácilmente se pueden comparar con funciones propias de un espacio de aprendizaje. Decirlo de esta manera intenta expresar, que es un espacio de aprendizaje compartido para el terapeuta y para el paciente; donde los roles de maestro y aprendiz se invierten libremente como consecuencia de la alternabilidad en la participación. Es posible que el rol del maestro como tal, con mayor frecuencia se ubique en el actuar del terapeuta; esto no quiere decir que no haya también un aprendizaje en el terapeuta, puesto que después de cada sesión y de cada paciente habrá habido un cambio en el terapeuta en alguna dirección.

Todo aprendizaje genera un cambio. Es pasar de un estadio de menor conocimiento, de menor capacidad y de poder, a un estado de mayor saber, capacidad y poder. Existe una diferencia entre el momento inicial y el momento final, que manifiesta que algo que no era posible antes, ahora sí lo es; y no por arte de magia, sino por un cambio generado, por una acción realizada, por una mirada y perspectiva diferente y por un aprendizaje asimilado. De manera tal, que sólo podemos decir que hubo aprendizaje, cuando la persona es capaz de «hacer» algo que no podía hacer

anteriormente. El aprendizaje está referido siempre a la capacidad de hacer, de transformar; mientras el aprendizaje quede en los niveles del saber teórico, fácilmente podría definirse como una erudición, que se queda sólo en lo abstracto, en lo individual, en el sí mismo. En este sentido el aprendizaje se manifiesta en más capacidad y poder de hacer que el que se poseía antes de él.

Todo sentido de normalidad o anormalidad de las personas se elabora a partir de la forma en que actúa esa persona, de los actos que realiza, en cierto modo “la persona es lo que hace”; esto se aplica no sólo para categorizarlo como normal o anormal, sino simplemente para otorgarle cualquier calificativo a una persona a la que conocemos por su manera de actuar: inteligente, trabajador, flojo, indolente, aplicado, etc., es una manera de etiquetarlo. Podríamos decir que la persona *es* lo que hace, o al menos, se le define por lo que hace (con frecuencia esta es una fuente de maltrato o de limitación a la persona, puesto que en vez de señalar que esa persona se comporta de una manera determinada, lo que se dice es que esa persona *es* de determinada manera. Es una de las limitaciones del verbo *ser*, que es utilizado para calificar los comportamientos de las personas). Si adjuntamos a este razonamiento el principio de que todo aprendizaje incrementa nuestra capacidad de hacer, podríamos también afirmar que el aprendizaje no sólo cambia el modo de hacer de las personas, sino que al poder actuar de otra manera, le afectaría también en su modo de ser, puesto que sería catalogado por los demás y por sí mismo de otra manera; es decir, le hace *ser* otra persona.

Trasladando esta perspectiva al ambiente terapéutico y clínico, y en el contexto de que la relación terapéutica la hemos definido también como un espacio de aprendizaje en dos direcciones y con características diferentes, la del paciente y la del terapeuta; concluimos que toda relación interpersonal afecta la persona que es cada uno de interlocutores. Es decir, después de la sesión comunicacional ninguno de los dos sigue siendo la misma persona, porque han sido objeto de sendos aprendizajes que han cambiado su forma de hacer y, por ende, su forma de ser. Lo mínimo que podemos decir es que, como producto de la interacción ambos han tenido un efecto de crecimiento personal que los ha variado en su forma de hacer y de llegar a poder ser otra persona.

Decíamos antes, que en las interacciones de ayuda personal, al “ayudador” le corresponde con mayor intensidad y frecuencia ejercer el rol de maestro en la sesión de

aprendizaje que se realiza en y durante la mayor parte de la relación; Marcelo Ceberio y Paul Watzlawick (1998, p. 155) en su libro *La construcción del universo*, señalan: “*Si partimos de la concepción de que el contexto psicoterapéutico es un espacio de aprendizaje, el terapeuta deviene en un maestro que enseña a pensar desde otra dimensión epistemológica.*” Como todo maestro que parte de la realidad para, a partir de ella, mostrar una dimensión diferente al estudiante, así el “facilitador o ayudador” – que se ubica en la especificidad de la problemática y realidad de la persona que está siendo ayudada – no muestra más de lo mismo, de lo ya conocido por ella, de lo que le mantiene en condiciones disfuncionales, sino que le muestra una manera diferente de acercarse a la realidad, de interpretar los hechos que observa en ella; es decir, una forma nueva de conocer, de epistemología, y una forma nueva de interpretar, de puntuar – en términos constructivistas – de darle sentido y de interiorizar estas interpretaciones, de manera que sean más funcionales y aceptables para él; aprende a crear nuevas «realidades».

En términos de Giorgio Nardone y Paul Watzlawick (2003, p. 60) con los que confirman esta función de las sesiones de acompañamiento personal: “*La labor terapéutica no consiste ni en buscar la verdad ni en dirigir la terapia hacia lo que se considera «correcto». Consiste únicamente en crear aquellas condiciones de aprendizaje en las que algo distinto, factible y adecuado a la idiosincrasia del cliente pueda ocupar el lugar de esos síntomas y de ese sufrimiento.*” Es enseñar un nuevo modo de vivir, que no se queda vigente sólo en el periodo en que está asistiendo a las sesiones, sino que le dota de herramientas que le permitan reinterpretar y reconstruir, nuevas situaciones que puedan resultarle problemáticas; queda entendido que estas soluciones no son para eliminarle los problemas de una vez para siempre, puesto que habrá siempre situaciones nuevas en las que se necesitará de nuevo ayuda para lograr un nuevo aprendizaje y cambio, y podrán todavía subsistir viejas situaciones no tratadas ni superadas, que podrán también hacerle sentir la necesidad de otros cambios y aprendizajes.

En la sabiduría popular de los últimos 30 años, cuando se observaban los casos de personas jóvenes que vivían en sus hogares paternos y que estaban afectados por problemas de dependencia hacia las drogas, y a los cuales sus padres enviaban a centros de desintoxicación y de rehabilitación especializados, se preguntaba ¿a dónde va

regresar ese joven? ¿Al mismo lugar, con la misma gente y con el mismo contexto en el que se originó su dependencia? Este comentario se consideraba sensato. Pues en él se reflejaba la existencia de un ambiente que había propiciado el estado de drogadicción o descontrol; y ni el ambiente ni las personas con las que convivía en esa situación habían sido modificados; de manera que el caldo de cultivo estaba listo para la recaída en el problema.

En esta nueva perspectiva es donde se inserta la concepción de *la terapia como un cuidadoso estudio de la comunicación interpersonal* (Watzlawick et al., 1992, *El arte del cambio: Trastornos fóbicos y obsesivo*, p. 61), cuya finalidad estaba concebida como un cambio en la manera de actuar y de pensar, a través de la utilización de técnicas que incluían *acciones y prescripciones directas, a veces paradójicas e ilógicas*; éstas acciones pretendían – desde la visión sistémica – actuar directamente en el sistema de relaciones disfuncionales en el que se movía determinado grupo de personas. Entendían los autores, la necesidad de modificar el contexto que había creado las condiciones, o directamente había sido el mismo contexto la causa de la disfuncionalidad.

El mundo en el que nos movemos y en el que interactuamos todos los días no solamente no es ajeno a los comportamientos irregulares con los que en algún momento nos manifestamos, sino que posteriormente – en un intento de declarar su “inocencia” sobre lo ocurrido – rechaza a todos aquellos que se salen de la «normalidad», por no poder convivir con ellos. En el caso de las relaciones de ayuda personal ésta queda vista como una excepción a la “conducta normal” de nuestra familia, de nuestra sociedad; mientras que esta familia y sociedad queda mirándose a sí misma como inocente e ignorante de lo que ha sucedido con la persona sintomática. No se asume su cuota de responsabilidad en la generación del problema y normalmente no se ve como parte de la anomalía ni de la solución.

El contexto de la persona está formado por las personas con las que convive diariamente, las cuales tienen diferentes pesos en su vida. Los contextos que tienen mayor importancia para la persona, son también los que tienen mayor presencia en el comportamiento de las personas. Watzlawick (1977) en *La coleta del barón Münchhausen: Psicoterapia y realidad*, destaca el significado que para el proceso de

normalización tienen los grupos con los que se mantienen relaciones importantes o significativas: *“Es posible que desde una posición tradicional se lancen objeciones contra la propuesta de unirse con un grupo para modificar el comportamiento de un tercero. Nosotros no ignoramos esto, pero le oponemos el argumento de que la mayor forma de comportamientos relevantes surge en el contexto de relaciones importantes, de tal modo que los cambios en estas formas de conducta están directamente relacionados con modificaciones en las relaciones.”* (p. 75)

Atender a la persona necesitada y al contexto de relaciones importantes, es uno de los objetivos más relevantes de la visión del proceso acompañamiento instalado a partir del surgimiento de la teoría sistémica y mantenido desde la perspectiva constructivista. Esto no significa la anulación de la responsabilidad individual que propicia cambios en la perspectiva de la persona; todo lo contrario, es a partir de la valorización de ésta primera como se descubre la necesidad de realizar la otra, la del contexto. Por supuesto, se ha de valorar las prioridades, las secuencias o la simultaneidad de ellas, incluso su eficacia; si se debe trabajar en la modificación directa del sistema perceptivo-reactivo disfuncional de la persona, esperando que a partir de la cual se modifique paulatinamente también su contexto relacional; o por el contrario, si pudiese ser más eficaz trabajar directamente en el contexto de relaciones significativas interpersonales familiares. Las tres dimensiones que componen el mundo relacional de la persona, las relaciones consigo mismo, con los demás y con el mundo, tendrán que ser evaluadas, a fin de establecer las prioridades en la intervención de acuerdo a criterios de eficacia y conveniencia.

Algunas definiciones y caracterizaciones diferencian los tipos de lenguaje y sus aplicaciones⁹. El proceso de digitalización de lo analógico es el proceso de conceptualización que hace el paciente, el terapeuta o el *partner* de cualquier interrelación, de lo que está sintiendo o de cómo ve al mundo, la vida, el sentido de su manera de conocer y de sentir. El proceso de digitalización que hace el terapeuta de lo expresado analógicamente por el paciente, es su interpretación (hipotética) de lo analógico del otro. En la medida en que se haya logrado una escucha efectiva y se tenga

⁹ Lenguaje digital es el racional, lógico, y sistemático, y está asociado al lenguaje verbal; el lenguaje analógico hace referencias a las emociones, los sentimientos, intuiciones, y que se expresa a través del lenguaje corporal. Los dos conforman los modos de expresión de la persona.

mayor empatía con el otro (paciente, amigo, pareja, etc.), habrá más posibilidades de que sea adecuada la interpretación realizada (digitalización correcta), habrá consenso. Ha de pensarse también, que como toda “digitalización” es también una interpretación, éste es un proceso que no es exclusividad de la relación terapéutica, sino que de hecho se da en cualquier interacción humana no importa dónde se realice y con quién se haga sea un terapeuta, un amigo, consejero, un cura o el barman. Debe recordarse, como señalan Watzlawick y otros (1997, p. 98), que todos los mensajes analógicos invocan *significados a nivel relacional*, y que por lo tanto, constituyen propuestas acerca de las reglas futuras de la relación, y un insumo fundamental para la reelaboración de las relaciones del paciente consigo mismo, con los demás y con el mundo. Esta es otra de las diferenciaciones entre lo analógico (que hace referencia a lo relacional) y lo digital (que refiere a los *contenidos* de la relación)

En varios de sus libros (*El arte del cambio*, *La coleta del barón Münchhausen*, *Terapia breve: Filosofía y arte*, *El arte del cambio: Trastornos fóbicos y obsesivos*), Watzlawick usa la metáfora del juego de ajedrez. Una de las aplicaciones de esta metáfora indica, que la terapia, al contrario del juego de ajedrez, que es un juego de suma cero (uno gana y el otro pierde), es un juego de suma no cero; es decir, en la terapia no hay vencedores ni vencidos, sino que la partida acaba o con la victoria de ambos jugadores (paciente y terapeuta, al conseguir los objetivos), o con la derrota conjunta de ambos.

4.2 Subjetivismo en la elaboración de un diagnóstico

Sostener esta afirmación nos ubica en el polo opuesto de los paradigmas del saber científico y social que ha regido en solitario hasta hace poco. El saber aceptado, verdadero y auténtico, era el que se adjetivaba como saber científico y objetivo; que reflejaba la realidad tal cual es, la «verdad». Este criterio impregnó a gran parte de las ciencias sociales y humanas, en donde lo auténtico también era tomado como lo objetivo, dejando lo subjetivo como característico de saberes adolescentes, de conocimientos «poco serios», en todo caso como aquello que se desdibujaba entre lo indefinido y lo errado. Lo subjetivo tenía siempre un matiz cercano a lo peyorativo.

Lo objetivo¹⁰ se constituyó en criterio de verdad. Incluso era tomado como un argumento para «obligar», por ejemplo en expresiones como: “...*esto es lo objetivo, lo demás no sé qué será*”, “*si queremos ser objetivos...*”, “...*objetivamente hablando*”. Estas expresiones se han usado siempre como un argumento para convencer a otros que estamos en posesión de la verdad y que sabemos lo que hacemos, y que todo aquel que no esté de acuerdo con nosotros no sólo está equivocado, sino que está atentando contra la verdad.

En los contactos interpersonales y en las evaluaciones que hacemos de las personas con las que interactuamos, algunas veces movidos por razones profesionales y otras más frecuentes, por esa disposición espontánea con la cual intentamos encasillar a las personas dentro de determinados parámetros que «facilitan» nuestra interacción con ellas. No nos referiremos a esta forma genérica con la cual el género humano establece cercanías o lejanías, sino a las que son de índole técnica y profesional, en las cuales podrían estar también subsumidos argumentos de facilismo, de estereotipos y de desconocimiento del dinamismo de cambio del ser humano. En este sentido habla Viktor Frankl, cuando expresa, “*La frustración existencial no es en sí misma ni patológica ni patogénica. La preocupación o la desesperación, por encontrarle a la vida un sentido valioso es una angustia espiritual, pero en modo alguno representa una enfermedad. Bien puede suceder que si se interpreta la angustia en términos de enfermedad, el psiquiatra se sienta inclinado a enterrar la frustración existencial de su paciente bajo un tratamiento de drogas tranquilizantes. Pero esa no será su misión, todo lo contrario: deberá guiar a ese paciente a través de su crisis existencial, una crisis que seguramente generará ocasiones de desarrollo y crecimiento interior.*” (Frankl, V. 1979, p. 126)

¹⁰ El conocimiento objetivo o subjetivo, ha sido tema de estudio y de diferencias en toda la historia de la filosofía. Tiene su origen en la definición del acto de conocer la realidad y en lo que es la realidad misma: lo epistemológico y lo ontológico. No ha habido nunca un acuerdo sobre el tema y se ha pasado alternativamente de posiciones platónicas a aristotélicas, idealistas a realistas, racionales a empíricas. En los últimos siglos, desde que comenzó la modernidad y se dio el enorme crecimiento de la ciencia fáctica-empírica, los criterios de “objetividad científica” han prevalecido en todas las áreas del saber, y también han impregnado a las ciencias humanas, relegándose a un segundo plano a todo lo que se definiera como subjetivo. La teoría de la relatividad, el cuestionamiento de la primera ley de la termodinámica, la presencia aún de lo inexplicable, el resurgimiento de la valoración de lo humano y la consolidación de saberes como la Cibernética y el Constructivismo, han recuperado el protagonismo de la persona humana y una revaloración del subjetivismo – llegando incluso a extremos de auténtica “absolutización de lo relativo” –.

Las definiciones – llámense conceptualizaciones, categorizaciones o diagnósticos – son ejercicios de abstracción del ser humano, que buscan señalar los límites, demarcar, y expresar lo que es una cosa o lo que no es. Como producto de este ejercicio se muestra una “fotografía” estática, inmóvil y sin vida de lo que se define. Como si fuese algo que no tiene pasado ni futuro, o parece no tenerlo. Es una concepción estática de lo que intenta definir, de la vida. La vida, si es vida, es cambio permanente, y las paralizaciones son su negación. Definir a una persona, parecería una tarea imposible desde esta perspectiva, puesto que es decir que “*esta persona es...*” lo cual lo estatizaría y parecería decir que si *es esto*, entonces no podría ser lo otro; incluso estaría condenándolo a seguir siendo de esa manera...una especie de «soy lo que he sido, y así para siempre», o lo mismo que señalar que «el pasado me condena...» Esto tiene un significado particular y de gran importancia en el contexto de la relación de ayuda, puesto que, como dijo Mahoney (2005), podemos llegar a acostumbrarnos a mirar a nuestros clientes sólo a través de nuestros diagnósticos, y lo que es peor, sólo como diagnósticos; de esta manera no sólo habremos mal utilizado una poderosa herramienta, sino que también habremos hecho flacos favores a la interacción terapéutica; más aún, y esto es lo más significativo, “*hemos perdido elpreciado sentido de la singularidad de nuestros clientes como personas de carne y hueso, como personas que prueban y que se equivocan. Yo escribo sobre el cuerpo y el alma, sobre los errores y sobre los descubrimientos inesperados.*” (Mahoney, M., 2005, p. 17)

Esta visión estática de la vida, es una forma de seguridad ficticia, cuyo origen hay que buscarlo en los paradigmas y creencias de la ciencia positiva clásica: la verdad absoluta, el valor del equilibrio y la estabilidad, etc., y que nos forjamos ante la dificultad de movernos en el cambio y en la incertidumbre; hemos de agregar que en estos procesos de definición/etiquetación – que son formas de controlar, manejar y poseer lo que se define – nos estamos moviendo también en una perspectiva totalmente personal, subjetiva e irreal.

Cuando captamos la «realidad», lo hacemos desde nuestro sistema de creencias, paradigmas, valores, miedos, expectativas, es decir, desde nuestros constructos socio-culturales. Lo cual hace que todo aquello que definimos, no sólo lo hacemos desde la visión estaticista y negadora del cambio constante, sino que además, lo hacemos desde nuestra más pura condición humana: el subjetivismo.

En la dimensión de las relaciones de ayuda personal, estas disquisiciones adquieren mucha fuerza y sentido. Los procesos de conocer, de elaboración de distinciones, de definir y explicar lo conocido tienen suprema importancia. Dependiendo de si se asume una posición absoluta, objetiva y de posesión de la verdad que normalmente era poseída por el facilitador o ayudador profesional, o de asumir la otra posición, que expresa una no-posesión de la verdad, además de concebir la verdad como algo que no existe fuera de la persona y que por lo tanto se construye y se co-construye sólo en la interacción humana, y en donde lo subjetivo expresa lo que la persona es: un sujeto. Sujeto que conoce, ama, construye sus realidades y las disfruta o las sufre, pero que son sus realidades porque fueron construidas por él. En esta disposición actitudinal, el facilitador no monopoliza la verdad, sino que reconoce que su visión de la realidad es tan importante como la de la persona que está tratando, pero que sin embargo, se necesita intervenir sobre ella, debido las dificultades de adaptación que manifiesta.

Entre estas dos posiciones hay una gran diferencia. Si miramos la elaboración de los diagnósticos que se emiten, enseguida nos convencemos de que significan dos posicionamientos diferentes en cuanto a la valoración del sí mismo y la que se hace de los otros y del mundo (el contexto en donde acontecen los sucesos). ¿De dónde surgen los datos que capta una persona, a partir de los cuales basa la elaboración un diagnóstico? Las hipótesis operativas, los objetivos de la relación de ayuda y el modo de actuar y de responsabilizarse, tanto el ayudador como el ayudado, dependerán de la posición epistemológica y la teoría que se asuma como punto de referencia, es decir desde donde estén parados cada uno. Y este “desde dónde” será siempre una posición personal y subjetiva.

Pareciera expresarse aquí una posición de autoengaño con la cual, al menos en teoría, se estaría en desacuerdo, pero que en la práctica se aplica sin mayores contemplaciones o reflexiones. Estaría planteando esto, al menos la necesidad de revisar los resultados de evaluaciones de la eficacia de los tratamientos, al igual que identificar el auténtico modo y enfoque con el que una persona se planta frente a la otra, porque a pesar de ser consciente de las características subjetivas de todo conocimiento humano, mantiene el criterio teórico de «objetividad».

En el mundo de las relaciones humanas, y previo a que se emitan juicios sobre lo bueno o malo de lo que se realiza en estas interacciones, es decir, previo a que nos interrelacionemos y luego analicemos y enjuiciemos la calidad de nuestras relaciones, está la disposición inicial a establecer estas relaciones. En la creación de este marco contextual para el establecimiento de relaciones humanas, siempre estarán presentes – en diferentes proporciones – la sensación de seguridad o de incertidumbre que la antecede.¹¹

La comunicación es el instrumento fundamental para la superación de la incertidumbre¹², de las dudas, la desconfianza que se instala en el momento en que se inicia la interacción entre dos personas desconocidas. Esto sucede en cualquier momento y en cualquier lugar en que dos personas se encuentran por primera vez. Berger y Calabrese (en West y Turner, 2005. *Teoría de la comunicación.*, p. 141) creen que cuando dos personas se encuentran por primera vez se preocupan principalmente por aumentar la predictibilidad¹³, en su esfuerzo por dar sentido a su experiencia comunicativa. Este sentido de predictibilidad se fundamenta en el conocimiento del otro que se genera a través de la comunicación realizada en la interacción, el esfuerzo por entender y ubicar un determinado sentido en todo lo que acontece en ella. Se trata de lograr disminuir el grado de incertidumbre que se tiene en la relación con el otro.

¹¹ Es necesario aclarar que, esta ambivalencia entre seguridad e incertidumbre, no hace referencia sólo al establecimiento de relaciones humanas; seguridad, asociada generalmente al conocimiento, control y dominio de una determinada situación o proceso; incertidumbre generada por una situación de desconocimiento, imprevisión y no control. Esta ambivalencia está presente en toda situación humana, especialmente en las que hacen referencia al cambio. Es la dinámica que acontece cada vez que debemos dejar de hacer lo que sabíamos hacer, y pasamos a hacer otra cosa diferente. La pérdida de seguridad de lo conocido y la inseguridad de lo nuevo. La lucha entre la búsqueda de la estabilidad y la necesidad de cambiar; entre la homeostasis y la homeodinamia.

¹² Es necesario aclarar que, esta ambivalencia entre seguridad e incertidumbre, no hace referencia sólo al establecimiento de relaciones humanas; seguridad, asociada generalmente al conocimiento, control y dominio de una determinada situación o proceso; incertidumbre generada por una situación de desconocimiento, imprevisión y no control. Esta ambivalencia está presente en toda situación humana, especialmente en las que hacen referencia al cambio.

Es la dinámica que acontece cada vez que debemos dejar de hacer lo que sabíamos hacer, y pasamos a hacer otra cosa diferente. La pérdida de seguridad de lo conocido y la inseguridad de lo nuevo. La lucha entre la búsqueda de la estabilidad y la necesidad de cambiar; entre la homeostasis y la homeodinamia.

¹³ El término predictibilidad está asociado, ciertamente a la capacidad de predecir los hechos futuros. En el contexto del encuentro comunicacional, lo mismo que en la relación terapéutica, hace referencia a la sensación de confianza o de conocimiento que se va generando entre personas que interaccionan entre sí, y que permite «esperar o predecir» el comportamiento de la otra persona. Suele ser tomado también, de manera tendenciosa, como las pretensiones de unas personas por intentar «controlar» a otras personas, basadas en el conocimiento y la cierta «certeza» que tienen de ellas.

Uno de los presupuestos en los que se apoya la Teoría de la Reducción de la Incertidumbre, que propician Berger y Calabrese (o.c.) es que si bien es cierto que la comunicación disminuye el grado de incertidumbre existente en el inicio de las interacciones humanas, también es necesario comprender que este proceso de incremento de la predictibilidad no es algo que se da de una manera repentina y automática, sino que es un proceso evolutivo, lento, que se desarrolla por fases. Está asociado de manera simultánea con el «ganarse» la confianza del otro.

Esta es situación confusa y confundidora, que frecuentemente se presenta en los en las relaciones de ayuda personal: la de reconocerse como personas y de aceptar la subjetividad que caracteriza el modo de pensar humano, pero a la vez no poderse desligar de los paradigmas del objetivismo y de la pretensión de la posesión absoluta de la verdad y de la realidad, al menos en lo que se refiere a la elaboración de los diagnósticos, generándoles un rechazo o al menos dudas, en todo aquello que no concuerda con un modo específico de interpretar la realidad, considerado por ellos mismos como «el modo único de interpretarla y construirla».

Es en este contexto, en el que adquiere sentido y explicación la forma de referirse a las personas con problemas de comportamientos y actitudes, como «desarreglos personales», «trastornos de la percepción», «pérdida de la identidad» u otros calificativos como desequilibrados, conducta anormal, etc., puesto que en esta forma de referirse a ellos, lo único que se demuestra es la descalificación que se hace de las construcciones de algunas personas, además de expresar claramente no sólo la actitud absolutista del emisor de tales diagnósticos, sino también su propia confusión entre mapa y territorio.

El mantenimiento de un cierto eclecticismo teórico-práctico en la actitud de los profesionales de la ayuda personal, se convierte en una medida sabia, al menos en lo referente a las exigencias de fidelidad que exigen las teorías. Pareciera que el hecho de no adherirse ortodoxamente a los modelos teóricos, como lo señalan Ceberio y Watzlawick (p. 190), tiene varias ventajas para ellos, y en general para la relación y para la otra persona que necesita ayuda, puesto que al no tener un credo que ignorar, ni cualquier otra afirmación que no esté contenido en éste, se pueden tener las ventajas de

tomar lo bueno/adecuado de cada uno de los otros modelos y utilizarlo según las necesidades; cuanto más rígida es la aplicación de la línea teórica, más posibilidades hay de que la creatividad de los profesionales se vea subsumida a la fidelidad y lealtad, casi de fe, que imponen algunos «credos» de enfoques y diagnósticos.

Vale la pena señalar que esta posición de apertura, además de beneficiar al profesional de la ayuda en su vida personal y en el ejercicio profesional, también genera un beneficio en la relación con los otros, en cuanto a la eficiencia con la que es llevada, y especialmente, un beneficio que genera a los clientes, que no son tratados como seres con un conjunto de síntomas que se «deben» confirmar – con cada acción o interacción que la persona realiza – con lo que dice la doctrina. Al contrario, la persona será tratada como alguien original y único, y sus manifestaciones y comportamientos estudiados y atendidos no de acuerdo a lo que dice la doctrina, sino de acuerdo a lo que realmente está viviendo y sintiendo.

Si miramos la realidad en una perspectiva sistémica, más aún, eco-sistémica, en donde cada eslabón de la cadena y cada acción que se sucede afecta y es afectada por los demás y, que cada una de esas situaciones o acciones convive y contribuye a la estabilización dinámica y evolutiva, tenemos que entender que la elaboración de cualquier teoría, el diseño de cualquier modelo, la expresión de un determinado conocimiento, e incluso, la elaboración de un diagnóstico, serían manifestaciones de un «modo colectivo», de un ensamblaje de acciones y reacciones, en el que cada una de las acciones señaladas – y otras infinitas – también son expresión de un modo de conocer, de un modo de ser; y expresan constructos socio culturales, que son expresión de una época, un aquí y ahora, que a través de determinadas acciones estará buscando siempre el equilibrio dinámico, la homeodinamia¹⁴.

¹⁴ La homeostasis [del griego *homois*, similar; *stasis*, permanecer quieto] es el estado interno, relativamente constante de un sistema que se mantiene mediante autorregulación.

El concepto de homeostasis fue introducido en la fisiología en 1932 por Walter Cannon, para explicar la constancia relativa de ciertas dimensiones fisiológicas.

Ashby (1952) amplió este concepto aplicándolo a los sistemas cibernéticos en general. Hay algunos sistemas que son capaces de compensar ciertos cambios del ambiente manteniendo, a la vez, una estabilidad relativa en sus propias estructuras. (Simon, F., Stierlin, H., Wynne, L. (2002) *Vocabulario de terapia familiar*. Barcelona: Gedisa.)

Los términos de homeodinamia y homeostasis, podrían ser fácilmente confundidos, por su sentido de búsqueda de equilibrio. Así como homeostasis podría considerarse como la búsqueda del equilibrio perdido, de la estabilidad tranquilizante y pacífica, de lo estático; homeodinamia, expresa una intención de movimiento, dinamismo, cambio; sería como parte del movimiento dialéctico entre estabilidad y cambio, el equilibrio necesario para tomar apoyo y dar el siguiente paso.

A partir de la máxima de Epicteto (citado por Watzlawick y Nardone. 1999, p. 38): “*No son las cosas en sí las que nos preocupan, sino las opiniones que tenemos de ellas*”, confirmamos la existencia de una realidad de primer orden, que afecta físicamente mis sentidos y sobre la cual, generalmente, no hay divergencias (p. ej. la existencia de una mesa); pero existe otra realidad – tan real como la primera – que es la realidad de los significados, de las interpretaciones, la realidad de segundo orden, que es creación absoluta de las personas a través de sus procesos mentales y emocionales, de carácter estrictamente personal; ésta es la realidad de segundo orden, la que es creada o construida por cada persona, y que por lo tanto, existirán tantas de estas realidades de segundo orden como el número de personas existentes en el mundo.

Es en esta segunda realidad donde se presentan las diferencias, las incompatibilidades, las conductas disfuncionales, y en las que algunas personas pretenden aplicar los mismos criterios de uniformidad y objetividad que existen en las realidades de primer orden. Es posible que desde aquí, y por el deseo de uniformizar y normalizar las realidades de segundo orden, se generen condiciones presionantes y desestabilizantes, a partir de las cuales algunas personas sean catalogadas como desadaptadas, disfuncionales o patológicas.

Esto lo señala Balbi (2004, p.74) citando a Guidano, como la autoestima que se mantiene en los pacientes y que en muchas situaciones les impide la auto-agresión, “*se convierte en el regulador del sistema de conocimiento de sí mismo y el autoengaño en el mecanismo de esta regulación*. Estos conceptos, centrales en la propuesta de Guidano, son aplicables a la clínica en forma inmediata. Esto es así ya que si el autoengaño es una operación normal al servicio del mantenimiento de la coherencia e identidad sistémica, la calidad y la estructura que adquiera esta operación de autoengaño marcarán diferencias en el funcionamiento del sistema mismo.” “*Desde esta perspectiva, todos los procesos que reconocemos psicopatológicos están vinculados con niveles muy elevados de autoengaño.*” (Balbi, 1994 p. 74)

Desde esta forma de razonar, no es difícil entender, entonces, la afirmación de que existe una específica forma de subjetivismo cuando se elaboran los diagnósticos. Esto no es una excepción con referencia al resto del actuar humano, es más bien una

confirmación. Es la fundamentación epistemológica y ontológica relativa al proceso de construir la realidad y no a “un proceso de descubrir”, y enfatiza el afortunado carácter subjetivo del saber humano – incluido el que nos habilita para poder realizar diagnósticos acertados –, que será estudiado en el capítulo que sobre epistemología presentamos en nuestra investigación actual.

4.3 ¿Quién es y qué busca?

No es fácil definir el nombre de la persona que acude a otra en busca de ayuda. Entran en juego los tipos de ayudas que solicita, la forma como la percibe una de ellas, la visión que tiene la otra desde su propio enfoque de esta acción; probablemente son todas las definiciones al mismo tiempo. Lo que nunca se puede olvidar es que se trata una persona con una necesidad o problema, que se siente incapaz de solventarlo en solitario, y que acude a otra persona que social y profesionalmente tiene el prestigio y está capacitada para ayudarla. Utilizaremos en este estudio, de manera indiferenciada, cualquiera de los nombres indicados en el epígrafe del subtítulo

Las características de la sociedad, el ritmo de los acontecimientos, la idiosincrasia, el aislamiento social, etc., son algunos elementos que pueden caracterizar la manifestación de ciertas disfuncionalidades como propias de una época, de una región o de una edad. En el mismo sentido en que se entiende que ciertos tipos de enfermedades orgánicas existen en unas regiones y en otras no. Este condicionamiento de la persona no es total, sino parcial.

Podría existir la tendencia a querer tipificar las razones por las que una persona se acerca a otra en búsqueda de ayuda, de acuerdo a las «acontecimientos que generalmente suceden»; pero en el caso de las disfuncionalidades psico-sociales no existen estos automatismos o estos «contagios colectivos»: *“La terca tentativa de aferrarse a una solución simple que se demostró válida en su tiempo, pero que ya no lo es...el recurrir una y otra vez a la misma forma de resolver problemas no es, en sí,*

*malo; de hecho posee grandes ventajas de economía y simplificación, y la vida se complicaría inmensamente si las soluciones o adaptaciones, una vez logradas, no pudiesen almacenarse y reservarse para nuevas aplicaciones en el futuro. Pero estas soluciones se convierten en terribles simplificaciones si, como hemos dicho, no se acepta que las circunstancias cambian constantemente y que las soluciones han de cambiar con ellas. Los padres no alcanzan a comprender que los sencillos modos que tenían de manejar a su hijo cuando tenía ocho años, no resultan ya adecuados cuando el hijo tiene dieciocho, que crearán enormes problemas con esta «solución»»(Watzlawick, P. et al, 1995, *Cambio*, pp. 67-68)*

Partimos del supuesto de que las personas experimentan problemas en sus vidas, buscan ayuda por esta razón; cada uno tiene su propia versión de lo que le pasa, tiene su propio relato en el que cree que están contenidos todos los elementos que le hacen sentir lo que siente; «ha pensado mucho sobre ello», antes de decidirse a acudir solicitar ayuda, por lo tanto, cree conocer totalmente lo que sucede. Sin embargo, la mirada del problema, estando inmerso en él, tiene la limitación, no sólo de que puede estarlo viendo desde su propia subjetividad, sino también, el de carecer de la suficiente «distancia o altura» para verlo completamente; lo que en términos de la teoría de los tipos lógicos¹⁵ se señala como ser miembro de una clase que – desde dentro de ella misma – le será imposible cambiar a la clase. Como lo señalan White¹⁶ y Epston (1993), que en el relato – por parte de la persona afectada de la experiencia vivida, y en el relato

¹⁵Según la teoría de los tipos lógicos, propuesta por Alfred Whitehead y Bertrand Russell (1910-1913), se debe distinguir entre una clase (conjunto) y los elementos de esa clase. Un enunciado referido a una clase manifiesta un nivel superior de abstracción – en otras palabras, es de un tipo lógico superior – que un enunciado referido a los elementos constituyentes de una clase o conjunto. Esta distinción reviste particular importancia cuando dos enunciados se presentan de manera que no puede determinarse desde el comienzo si se hace referencia a la clase como un todo o a uno de sus elementos. La palabra “hombre” puede referirse a un ser individual y también a una clase, la de todos los seres humanos. En el último caso, el concepto “hombre” se sitúa en un nivel más elevado de abstracción y corresponde a un tipo lógico superior. (Simon, F., Stierlin, H., Wynne, L. 2002. *Vocabulario de terapia familiar*. Barcelona: Gedisa.)

¹⁶ Ceberio y Watzlawick (1998), coinciden con White y Epston en este señalamiento y expresan: “La historia, entonces, no es el pasado, sino el cuento que narra la familia, la pareja o los individuos sobre su pasado. Por esta razón, los hermanos en una misma familia pueden elaborar distintas construcciones acerca de la historia familiar, o sea, caracterizan a los padres, situaciones o a sus propios hermanos desde ópticas similares, opuestas o simplemente diferentes. ...Desde esta perspectiva el espacio de la psicoterapia será concebido como un lugar en el que se cuentan historias (hechos que se convierten en eventos para el narrador) con sus respectivas atribuciones de significados, y las intervenciones terapéuticas estarán destinadas a redefinirlas – si es necesario - , con la finalidad de co-construir una nueva versión. Así el cliente podrá narrarse otro cuento acerca de él y de los demás.” (Ceberio, M. y Watzlawick, P. 1998. *La construcción del universo.*, p. 55)

que hacen los otros, no están representadas suficientemente las vivencias que tiene la persona; puesto que habrá posiblemente aspectos significativos y vitales de su experiencia – que aún no han aparecido en el relato construido por ella – que contradigan las narraciones dominantes, tanto en la versión de la persona que vive la situación, como en las de las otras personas que le rodean.

En los intentos infructuosos de solucionar los problemas, antes y después de buscar ayuda externa, la persona hace un esfuerzo y tiene una disposición personal parecidos; sólo que en el primero no se sabía en dónde se estaba parado y hacia dónde quería dirigirse, lo que producía un desgaste y una desilusión constante; y en el segundo, la aclaración de esos elementos son punto de partida fundamental antes de cualquier acción, y son elaborados conjuntamente por la persona y el profesional. En el fondo las dos condiciones significan pasos hacia el cambio. Como señalan White y Epston (1993), que en esa condición ya no se trata de fracasar o no fracasar, sino de estar o no preparado.

La experiencia en el campo de trabajo con parejas en conflicto, especialmente cuando existe el interés por la recuperación de la relación, muestra que es común encontrar como expectativa en los miembros de la pareja, el interés de querer volver a la felicidad anterior; cuando no existían problemas. Existe la creencia de que es posible volver a ser como antes; algo así como querer recuperar la inocencia después de perdida. No han tomado conciencia de que las personas – y por supuesto las relaciones – no vuelven a ser nunca las mismas; cada experiencia, cada momento vivido los hace diferentes. Crear un mundo ficticio, como «el de antes» y creer que puede funcionar es postergar la solución de un problema, bañarla con un barniz de apariencia, y posiblemente no llegar a alcanzarla nunca. Se trata de plantear una nueva situación, con personas diferentes, que han cambiado, y aún así, es posible con ellas construir nuevas realidades, más ajustadas a su nuevo perfil situacional, incorporando los cambios que cada uno haya generado, estableciendo “nuevas” relaciones más funcionales, reales maduras y satisfactorias que las vividas anteriormente.

De manera que cuando las familias o las personas individualmente se acercan a buscar ayuda para encontrar el equilibrio perdido, para que un profesional funcione como homeostato o como el “recuperador” de la vida personal o familiar anterior, puede

ser que les haga sentir tranquilos al principio, pero luego se volverá a la situación de crisis original, y la presencia del profesional solo habrá sido una solución más fracasada, algo más de lo mismo.

Otra disposición de vital importancia con la que se acerca la persona a la búsqueda de ayuda, es la referente a la relación que mantiene con su contexto, la circunstancia *orteguiana* con la que se acompaña permanentemente el ser humano, y sin la cual no se le entiende. Con frecuencia, esta condición es vista desde posiciones extremas: o no se considera o se absolutiza. En cualquiera de los dos casos, no se estará reflejando en el carácter de acompañante permanente del actuar personal, sino que propiciará el desperdicio de una fuente de información importantísima para el diagnóstico y para las acciones de cambio.

En el modo de interactuar que se tenga con esa circunstancia se encontrará el origen y la solución a las disfuncionalidades presentadas. *“Casi siempre la sociedad actúa como si toda la violencia que se da en la familia fuera instrumental y, por tanto, la respuesta es acrecentar el control. Pero a nosotros, ...nos resulta claro que casi todos los casos de este tipo de violencia son el producto de generaciones de desvalimiento. Cuando intentamos intervenir controlando a los padres o interesándonos únicamente por el niño, sólo logramos una continuación de la pauta”*. Minuchin (1985, p. 131) El esfuerzo de cambio preventivo estaría realizándose de forma aislada, sólo con la mirada puesta en el síntoma, ignorando la situación contextual y las interacciones humanas donde se originaron; con lo cual no sólo no solucionamos la situación problemática planteada, sino que contribuimos a mantenerla.

Otro ejemplo de la importancia de la consideración del contexto, lo encontramos en Watzlawick¹⁷ y otros (1995), cuando señalan que en la experiencia de trabajos con parejas, se observa con mucha frecuencia, cómo ambos sienten que se comportan de la manera adecuada a la situación que están viviendo, es decir, reaccionando a lo que consideran que está mal hecho por el otro. Sienten que su modo de actuar, el estilo y la

¹⁷ En la terminología de Watzlawick, y en general en la Pragmática de la comunicación, «puntuar», es la expresión del modo en que cada persona no sólo lee los acontecimientos, sino la manera como los escribe o narra (es decir, como los comunica) y además, de la manera como los interioriza, construye significados y los integra a su mundo personal de interpretaciones y sentidos. Es la manera personal de dar sentido a los acontecimientos y cosas.

forma, es lo más propicio y adecuado para hacer ver al otro, lo errado de su comportamiento.

Desde el punto de vista comunicacional e interaccional, se estarían cometiendo varios errores: no valorar esta conducta como diferente a la propia, sino catalogarla como errada; posteriormente, en vez de conversar sobre ello para encontrar soluciones compartidas, se pasan directamente a la conducta correctiva desde su unilateralidad de su visión; y por último, el estímulo al agravamiento de la tensión relacional, la incomunicación y la incomprensión. Continúan los autores señalando, en el caso de problemas de celos, que mientras más insista, por ejemplo ella, en que él le informe sobre sus actos, menos informará él. Al buscar la ayuda en esta condición, sin que el profesional haya considerado el contexto y la caracterización de la relación, es muy posible que éste diagnosticará con muchas dificultades y errores... *“siempre que ignore el modo de interacción de los cónyuges y a las soluciones que intentan y que constituyen el auténtico problema”*. (Watzlawick, P. et al., 1995, *Cambio.*, p. 56)

La concepción del mundo que tiene cada persona y que proviene de su particular manera de interpretar los acontecimientos, desde su subjetividad, no sería fuente de problemas para la persona si fuese posible que cada uno pudiera vivir de manera aislada y sin contactos con los demás. Pero sabemos que esto no sólo no es posible, sino que sería una forma de autodestrucción y de negación de la situación incondicionalmente gregaria que tiene el ser humano.

Justamente, los conflictos de las personas empiezan a surgir cuando, como producto de la interacción humana, se dan confrontaciones entre diferentes formas de concebir el mundo, la vida, a los demás y a las relaciones. Estas divergencias, que en un proceso de interacción normal, podría resolverse con la apertura, el diálogo, la empatía, la comunicación y el establecimiento de acuerdos, llega a convertirse en fuente de enfrentamientos y violencias, de imposiciones, o de dependencias, es decir, de posible surgimiento de disfuncionalidades, como consecuencias de no saber vivir desde la pluralidad y las diferencias y de no tener capacidades para el establecimiento de acuerdos ni para organizar la convivencia, o al menos la posibilidad de tener una comunicación fluida, transparente, respetuosa y con un alto nivel de escucha mutua.

Watzlawick (1983) señala que toda persona que acude a nosotros en búsqueda de ayuda, es porque de alguna manera, sufre bajo el peso de su relación con el mundo; es un problema personal de no aceptación y de incapacidad de armonizar, de limar asperezas y de mantenerse siendo sí mismo, pero entendiendo la exigencia de la convivencia; “...*que sufre bajo el peso de su concepción o imagen del mundo, bajo la no resuelta contradicción entre lo que las cosas son y lo que de acuerdo con su visión del mundo, debería ser*”. (Watzlawick, 1983, p. 41) Es la incompatibilidad entre el sí-mismo y el ser-social; incompatibilidad fundamentada en la dualidad manifiesta entre la exigencia absoluta del “debería ser” que lleva por dentro cada persona y la imposición – también absoluta – del deber ser social, que obliga a «ver y a actuar» de una determinada manera.

Estas diferentes maneras de concebir el mundo y las relaciones, que podrían conducir a desavenencias entre lo que yo “veo y creo” y lo que me dice la sociedad que “debo ver y creer”, no se refieren sólo a la relación que teóricamente tenemos cada uno con las demás personas, sino que es en la realidad misma de las relaciones rutinarias y diarias donde se detectan; y serán más importantes y significativas en la medida en que acontezcan con aquellas personas que tienen más significado y valoración para cada uno. A partir de esto se definen, se crean, se nombran las disfuncionalidades de las personas; se inicia una rutina repetitiva, sin fin, en la interacción personal, unos *juegos sin fin*¹⁸.

Estos juegos sin fin se eternizan mediante las acciones consideradas como «más de lo mismo», es decir, mantener las oposiciones entre situaciones, en el que cada participante sigue haciendo lo que viene haciendo – sin importar los fracasos y frustraciones acumulados – y, por lo tanto, van a obtener los mismos resultados que han venido obteniendo; esperar algo diferente es “pedir peras al olmo”, o algo que puede parecido a cierta concepción de la locura, que es «seguir haciendo lo mismo y esperar resultados diferentes». Desde esta secuencia de acciones desafortunadas, es fácil

¹⁸ Con el nombre de *juego sin fin* nos referimos a: cuando el sistema queda aprisionado dentro de sus propias reglas rígidas y no puede establecer por sí mismo una regla para la modificación de estas reglas – una meta-regla –. (Watzlawick 1992, *El lenguaje del cambio.*, p. 118) De nuevo es una referencia a la Teoría de los Tipos Lógicos, en la cual se señala que los miembros de una clase no son iguales a la clase, y para poder modificarse como clase requiere salirse de los límites de sí misma o contar con apoyo externo a la misma.

entender cuáles son los pasos que se dan, voluntaria o forzosamente, en dirección de plantear la necesidad de una atención profesional.

De ordinario, como señala Watzlawick (1983), se intenta atender y ayudar a estas personas mediante la conversación y la explicación; esto se hace así, porque se entiende que el hemisferio cerebral izquierdo es el protagonista de la disfuncionalidad, es decir, *“la comprensión y el entender son revestidos de una importancia de la que en mi opinión, muy pocas veces muestran ser dignas”* (p. 118); y por otra parte, porque si en vez de los discursos recurre a la acción, ésta es considerada como una práctica manipuladora. Esta es una confrontación metodológica clásica en la praxis de acompañamiento personal. Desde el constructivismo se propicia más la disposición al cambio prioritariamente, y junto con la praxis y los pequeños beneficios que se ven desde el principio, se entenderá mejor el problema y sus orígenes.

“Precisamente en la praxis profesional nos encontramos con excesiva frecuencia con seres humanos para los que el conocimiento supuestamente definitivo de la carencia de sentido del mundo y de la vida es motivo de suicidio. ...el que se desespera ante el absurdo del mundo es cautivo de la ilusión de que tiene que existir un sentido, que, sin embargo, no hay. A partir de entonces la vida y el mundo se hacen insoportables para él.” (Watzlawick, 1992, p. 193) Apunta Watzlawick en este párrafo, a otro motivo de corte existencialista, por el cual un gran número de personas solicitan ayuda: el sentido de la vida o, mejor dicho, la pérdida del sentido de la vida; como si éste fuera uno solo e irrecuperable; como si el destino estaba escrito y que vivir la vida no es otra cosa que cumplir obligatoriamente con un guión escrito por otro; sin ningún protagonismo personal.

¿Cuál es ese sentido de la vida? ¿Quién lo estableció? ¿Por cuánto tiempo? ¿Es igual para todas las personas y para todas las épocas? Son algunas preguntas que surgen a partir del presupuesto de que existe el *sentido de la vida*. Pero, apenas se inicia la evaluación crítica de esta «realidad», descubrimos que esta angustia vital por el sentido de la vida es otra de las consecuencias de la difícil convivencia de distintas concepciones del mundo y de la realidad misma. En donde la idea de «descubrir» su sentido, refleja la creencia de que existen – ya totalmente hechos – tantos destinos como

personas existen, han existido y existirán en el mundo, y que por lo tanto, cada uno debe descubrir el suyo.

En el fondo, se sobreentiende la existencia de un «creador de sentido», llámese como se llame, sea de origen social: la sociedad, o de origen natural: la biología, o de origen religioso: Dios. Ante este «creador de los sentidos de la vida» choca nuestra manera personal de captarla, entenderla e interiorizarla; cuando nos encontramos con incompatibilidades entre una y otra, se nos presentan problemas de lealtades, miedos, desubicación, anormalidad... Estas dificultades existenciales pierden fuerza cuando lo que se plantea es, no el *descubrir* el sentido, sino el *construir* el sentido, que en todo caso sería un *co-construir* o *reconstruir* conjunto con los otros, y en el cual se manifestaría el verdadero protagonismo y la coherencia personal entre lo que se conoce, lo que se piensa, lo que se interioriza y lo que se hace.

Existen casos de relaciones interpersonales que presentan dificultades en la relación (divergencias, incompatibilidades, maltrato, etc.), pero en las que subsiste un gran interés en mantener las relaciones, como son el caso de las relaciones de pareja y las relaciones de familia; el momento en el que se deciden ir a la ayuda profesional está asociado, como lo señalan Ceberio y Watzlawick (1998), con: “*La recurrencia de una determinada interacción, categorizada como simétrica¹⁹ o complementaria, que conlleva a una descripción coreográfica que puede involucrar violencia, agresión o diversas sintomatologías, cuya categoría coreográfica podría llegar a rotular este proceso como una familia multi-problemática*”. (Ceberio y Watzlawick. 1998, p. 110)

La escalada simétrica, situación en la que ningún miembro de la pareja o de la familia quiere dar su brazo a torcer – en uno o varios aspectos de la vida en común –, genera situaciones como las que señalan los autores; estas escaladas simétricas son vistas como tema de especial interés por parte de los profesionales que trabajan desde las perspectivas sistémica y pragmática. Es la consideración de la relación y el contexto

¹⁹ El concepto de *simetría* [del griego *syn*, de igual medida, igual, idéntico, y *metron*, medida] designa un modelo de relación que se basa en el esfuerzo por lograr la igualdad y la reducción al mínimo de las diferencias entre las partes.

El término *simetría* fue introducido en los estudios interaccionales junto con la palabra *complementariedad*, por Bateson (1936)... Bateson descubrió que la interacción social sigue dos modelos: o bien se destacan las diferencias (complementarias) entre dos individuos o grupos, o son las similitudes (simétricas) las que se subrayan. (Simon, F., Stierlin, H., Wynne, L. 2002. *Vocabulario de terapia familiar*. Barcelona: Gedisa.)

en el que surgen y desarrollan las pautas de comportamiento inadecuado, en uno o en varios miembros de la relación, y es también el espacio donde hay que buscar y aplicar las soluciones de cambio.

Uno de los objetivos principales por los cuales se acerca una persona a la búsqueda de ayuda, es para tener las explicaciones, que le digan qué es lo que le está pasando y para encontrar el camino por el que se sale de esa situación. No es que no haya intentado salir, sino que los caminos que ha probado no han funcionado. Pero una cosa es que le digan lo que está pasando y otra es que se le rotule o catalogue de una determinada manera, a partir de una o varias de las manifestaciones o síntomas que presenta su comportamiento; especialmente cuando a partir de ese diagnóstico se ve sustituido él como persona para pasar a *ser* el síntoma que manifiesta.

“La explicación, entonces, es uno de los principales preceptos a los cuales el ser humano se remite en el acto reflexivo personal e interaccional de la cotidianidad, al preguntarse o preguntar por la causa de un cierto estado. Una explicación dormitiva²⁰ es utilizada a menudo, confundiendo con otro tipo de explicaciones que si provocan una modificación en la recurrencia y promueven el crecimiento.” (Ceberio y Watzlawick, 1998, p. 157) Es decir, la persona que va en busca de explicaciones o razones de su estado de insatisfacción y vías de salida del mismo – expresadas en forma de acciones dinámicas y de cambio –, con frecuencia queda encasillado en un diagnóstico genérico y repetitivo, basado en *explicaciones dormitivas* que estatizan y no resuelven.

En los procesos rutinarios de interacciones de las personas, se ha aprendido a detectar – dentro de la clásica teoría de la causalidad – las causas de lo que les producen

²⁰ Para referirnos a las explicaciones dormitivas, nos basamos en lo que Bateson llamó *principio dormitivo*. ...son una variación de las descripciones recurrentes: se explica el síntoma por la enfermedad que lo contiene y se avala la clasificación diagnóstica por el síntoma.

El término *dormitivo* fue acuñado por Gregory Bateson (1972) haciendo alusión a una anécdota: «Molière hace muchos años contó sobre un examen oral de doctorado en el cual los sabios médicos preguntan al candidato la *causa y razón* de que el opio haga dormir a la gente. El candidato responde triunfalmente en un latín macarrónico que ello se debe a que “posee un principio dormitivo” (*virtus dormitiva*).»

Bateson señala que este principio se produce cuando se toma como causa de una acción simple a una palabra abstracta que la categoriza, derivada del nombre de dicha acción. ...Optar por la utilización del principio dormitivo implica clasificar psicopatológicamente a la persona. (Ceberio, M. y Watzlawick, P. 1998. *La construcción del universo.*, pp. 155-156)

determinados efectos; sin importar, para nuestro análisis, si estos efectos son positivos o negativos. Sabemos lo que nos molesta y lo que nos agrada; lo que es menos común es conocer y reconocer el efecto que generan en los demás las acciones que realizamos. Generalmente lo ignoramos, puesto que estamos más atentos a como me siento con lo que digo porque el punto de referencia normal soy yo mismo. Con esto queremos señalar que en nosotros sigue permaneciendo la presencia de la ley de la causalidad (causa-efecto) en su versión lineal, unilateral, hasta hace poco clásica; somos poco conscientes de la circularidad causal que se genera verdaderamente en las interacciones humanas.

En esta perspectiva, apuntamos a otra de las características con las cuales se acercan las personas a la búsqueda de ayuda: desconocimiento de las razones por las cuales le afectan de manera tan intensa las acciones de otras personas significativas para él. Pero en esta manifestación de desconocimiento no sólo está presente lo que manifiesta la persona afectada, sino también el desconocimiento de los efectos que genera él en las otras personas, y que condiciona las acciones de aquellos que «le están afectando» de esa manera. Es decir, la circularidad de las acciones y reacciones, en un sentido constante de retroalimentación. Señala Watzlawick (1997, p. 47): *“Las cadenas lineales de causa – efecto pierden sentido en un sistema de retroalimentación. ...Aplicable a la controversia: ¿La comunicación en una familia es mala porque uno de sus miembros está alterado, o bien, uno de los miembros está alterado porque la comunicación es mala?”* Se refiere, el autor, al cuestionamiento de la causa-efecto en sentido unidireccional, lineal, puesto que el proceso de retroalimentación implica otro tipo de causalidad, la circularidad. En el ejemplo que señala Watzlawick sobre la comunicación familiar, muestra no sólo la aplicación del principio de circularidad en el medio familiar, sino que manifiesta de manera simultánea la necesidad del tratamiento sistémico en cualquier situación en la que se presente un “persona sintomática”.

Mostraremos en una serie de referencias bibliográficas de carácter sistémico y constructivista, algunos argumentos que justifican el tratamiento desde la circularidad y, previo a eso, la importancia de la percepción sistémica del profesional, en función de responder a las necesidades de las personas.

“...uno de los primeros resultados de las investigaciones del grupo pionero de Palo Alto, fue concebir el síntoma desde una perspectiva que anule la teoría que lo define como la expresión de experiencias fuertes del pasado”. (Nardone y Watzlawick, 2003, p. 31) En esta primera referencia, se hace insistencia en la concepción constructivista de que el conocimiento de las causas y el tomar conciencia de ellas no contienen la energía ni es razón suficiente para motivar y generar los cambios que requiere la persona. Asumir esta perspectiva no sólo reflejaría el mantenimiento de la concepción de la linealidad en la causa-efecto, sino que también mantiene innecesariamente durante largo tiempo – hasta que se logra encontrar el *experiencia originaria* – a la persona en la situación de angustia y disfuncionalidad; también expresa la preponderancia de lo racional – el entender – sobre la acción y la emocionalidad de la persona y, por último, la no consideración del contexto en el que se generaron dichos comportamientos.

“*El síntoma cobra sentido, en función del contexto donde se desenvuelve. El contexto como cuna de significación, es el que otorga sentido a una conducta anómala que puede entenderse como coherente de acuerdo a las interacciones que en su seno se desarrollen. El tránsito por esta epistemología, implica el interjuego entre los componentes individuales y los interaccionales, o sea, entre pautas cognitivas y cibernéticas*²¹”. (Nardone y Watzlawick, 2003, p.32) Sin la consideración del contexto se pierde gran parte del hecho a considerar.

Se empieza a asomar entonces, una nueva manera de ver las razones por las que la persona se acerca a la solicitud de ayuda. Ya no es una persona que se acerca, sino que es una persona con su contexto que están buscando ayuda para cambiar las relaciones disfuncionales que mantienen. Al llevar esta perspectiva a una dimensión

²¹ El término *cibernética* [del griego *kybernetes*, piloto, timonel] fue acuñado por el matemático Norbert Wiener en 1948, para abarcar “todo el campo de la teoría del control y la comunicación, ya se trate de la máquina o del animal”.

Bateson, en particular, se dio cuenta de la importancia de la cibernética para comprender e influir las relaciones humanas complejas.

En el ámbito de la terapia familiar, las ideas procedentes de la cibernética hicieron que se formularan preguntas fundamentales sobre muchos presupuestos epistemológicos y ciertas premisas terapéuticas y de diagnóstico (linealidad y circularidad).

Pueden distinguirse dos fases: En la primera, los investigadores se preocuparon por determinar cómo podría mantenerse la estabilidad de un sistema (homeostasis); en la segunda, los temas predominantes fueron las condiciones y necesidades del cambio y la creatividad. (Simon, F., Stierlin, H., Wynne, L. 2002. *Vocabulario de terapia familiar*. Barcelona: Gedisa.)

mayor, tendríamos que aceptar que para entender cualquier manifestación de problema o cualquier otra manifestación sintomática disfuncional, además de atender y entender a la persona y su contexto inmediato, debemos conocer la cuota de responsabilidad que tienen otros contextos mayores, presencia de personas, o formas comunicacionales que en forma de círculos concéntricos, participan de, una homeodinamia universal como señalan Nardone y Watzlawick (2003) ; y que el profesional frecuentemente, desde su lugar y su función, colabora o entorpece dicho funcionamiento.

Desde una perspectiva global, podemos observar que las manifestaciones sintomáticas disfuncionales, que sirven de base para etiquetar una conducta, y más allá de eso, para calificar a una persona, pierden su sentido si se hacen fuera del marco referencial – sea de tiempo o de lugar geográfico o de relaciones interpersonales–, puesto que esta conducta y la persona misma, podrían llegar a ser consideradas como adecuadas, representativas y normales según el modo de ser social específico de otra región, cultura o época. Aún en la misma época y cultura, pero desde un marco de referencia o contexto mayor, ese comportamiento podría observarse como parte de un mismo sistema, en conjunto con otros comportamientos más ortodoxos.

Para concluir este apartado en donde se señalan algunas características de las personas y algunas de las razones que los llevan a solicitar ayuda, entre ellas las que queremos resaltar, que están asociadas a las que son responsabilidad de la interacción humana, acudiremos a una reflexión de Milton Erickson, citado por Nardone y Watzlawick (2003, p. 140) en el que se ratifica lo dicho hasta ahora a propósito de lo que «siente la persona», de la manera de decirlo, de la manera de interpretarlo el profesional, de la relativización del diagnóstico, de la importancia de la consideración del contexto y de la visión del cambio lento-progresivo que afecta a la persona sintomática y al entorno. *“Según Erickson, los clientes van al profesional: «porque no saben exactamente por qué van». Tienen problemas y si supieran cuáles son no irían. Y puesto que no sabe en qué consisten en realidad sus problemas, no pueden decirlo...Y uno escucha con su propio trasfondo y no sabe qué están diciendo, pero ahora sabemos mejor que no lo sabemos. Y entonces se hace preciso intentar hacer algo que lleve a un cambio en la persona... cualquier pequeño cambio, porque esa persona quiere cambiar, aunque sea poco, y va a aceptar esto como un cambio...y entonces el cambio va a tener lugar de acuerdo con sus necesidades.”*

4.4 Modos de ver la realidad

En la perspectiva en que hemos venido manejando la posición de las personas, queda evidenciada la alta significación e importancia que tiene su manera de conocer (epistemología) la realidad, su manera de relacionarse con ella y la manera en que la transmite o se comunica con los demás acerca de ella.

En el libro *¿Es real la realidad?*, Paul Watzlawick (1981) dedica una importante parte del mismo a la reflexión sobre este tema. Aunque no es el objetivo de esta investigación el tratamiento en profundidad el tema sobre *la normalidad* – como si lo será el tratamiento del concepto de *realidad* en el capítulo sobre la dimensión epistemológica de esta misma investigación –, habrá que referirse a la normalidad con bastante frecuencia. En este sentido, en el referido libro de Watzlawick, él señala: *“Dejando de lado el problema de la definición médica, psicológica o filosófica del concepto de «normalidad psíquica», es claro que, desde el punto de vista práctico, este concepto se refiere al grado de adaptación de la persona a la realidad. Bajo este concepto aparentemente tan claro, se entiende casi siempre un comportamiento que se encuentra en armonía con unas normas básicas muy concretas. La más importante de dichas normas es que hay que cumplirlas espontáneamente y no, por ejemplo, porque a la persona no le quede otra opción”*. (pp. 34-35) El autor, que en este párrafo, también obvia el tratamiento del tema de la normalidad en cualquiera de las perspectivas del saber humano que indica, señala lo que pareciera ser la concepción más usada y aceptada en el mundo de la psicología y de la psiquiatría, y que se refiere al «grado de adaptación a la realidad».

Detrás de este aparentemente “inocente” aceptar la realidad, permanecen subsumidos esquemas socioculturales, familiares y profesionales, que implican grandes exigencias, cuestionamientos y hasta marginalización, de aquellas personas que – por la razón que sea – estén fuera del comportamiento estándar de *adaptación a la realidad*. Otra cosa sería, que en estos contextos se manejara la desadaptación a la realidad con esquemas menos rígidos y menos penalizantes; además de que los diferentes contextos “participaran” responsablemente de la situación en la que está inmersa la persona, por la razón de haber contribuido a la creación de la situación disfuncional.

Adicionalmente se expresa en el texto citado, que dichas normas – a las cuales debe adaptarse la persona – deben ser aceptadas espontáneamente. Se manejan de manera sutil las diferencias entre espontaneidad (como casi sinónimo de libertad, y no espontaneidad como sinónimo de obligación). Pero en el caso señalado, se pide el cumplimiento de las normas con espontaneidad, pero sin que se sienta obligado, es decir, que no note que es la única opción; sería una espontaneidad que se acerca más a la obligación u opción única con apariencia de elegibilidad. También se manifiesta en el planteamiento de este tipo de espontaneidad, el fundamento de la paradoja de «tener» que adaptarse a algo, pero «tener que hacerlo espontáneamente.»

La relatividad de lo normal y lo anormal fue explicitada como consecuencia y en función de las características de la persona, de la referencia al momento histórico en que se manifiesta y el contexto socio-geográfico. Por lo tanto, no parece ser una consecuencia natural y lógica, que a partir de una determinada sintomatología (es decir, la actuación en un momento específico y en un ambiente concreto) manifestada en un contexto comunicacional, se pueda extender su alcance hasta el grado de permitirse establecer la «cordura o la locura» como una consecuencia significativa y determinante en la totalidad de la persona. Es de esta interacción, y otras parecidas, de donde surgen los llamados modos disfuncionales de la persona.

Así como es una manifestación de la sabiduría popular decir que «nadie sabe lo que tiene hasta que lo pierde », también las personas se mueven en sus mundos de una manera automática, soberana, orgullosa y satisfecha; no les inquieta la menor duda de que las cosas son como ellos la ven, les resulta inimaginable que pueda ser de otra manera. Sin embargo, la convivencia con la realidad y con los demás, tarde o temprano termina desenmascarando la ilusión de este posicionamiento. En los momentos de crisis, cuando los acontecimientos no suceden como ha sido siempre, como se había planificado, como se esperaba, en esos momentos, se siente que el «piso se mueve», que hay algo mal en las construcciones de la realidad elaboradas, que la realidad no era como se suponía, o que algo está funcionando mal. Éste podría convertirse en un excelente momento de crecimiento, desarrollo y maduración personal, siempre y cuando permita alejarse de la visión monádica del mundo, del enfoque único, de la desvalorización de las otras visiones, del desconocimiento del otro y de las posiciones

absolutistas. Si esto no sucede de manera espontánea, es probable que esta persona se vea en la necesidad de acudir a un «ayudador profesional» o tal vez, para desgracia suya, vuelva a reiniciar un proceso de más de lo mismo, es decir, de construcción de nuevas realidades absolutistas, que tarde o temprano lo llevarán a tener que acudir con más necesidad y menos esperanza a la búsqueda de ayuda.

En estos momentos de “quiebre”, es cuando se podría decir, que vemos la realidad más parecida a lo que ella misma es; es decir, cuando no somos nosotros los que establecemos sus características de manera “objetiva”, puesto que ella se encargará de desmentirnos; al desaparecer las características que «asignamos» a la realidad, queda la sensación de desconcierto, de no dominio, de tener que depender de los otros para explicar y entender lo que acontece. *“Los fracasos, los fallos con los que nos enfrentamos en nuestro trabajo, los estados de ansiedad, desesperación y locura, son los que nos asaltan cuando nos descubrimos en un mundo que, gradualmente o de repente, ha quedado privado de significado. Y si aceptamos la posibilidad de que del mundo real se pueda saber con certeza sólo lo que no es, entonces los tratamientos y ayudas se convierten en el arte de sustituir una construcción de una realidad que ya no es «adaptada» por otra que se adapta mejor. Esta nueva construcción es ficticia como la anterior, pero nos permite la cómoda ilusión, llamada «salud mental», de ver las cosas como son «realmente» y de estar, por consiguiente, en sintonía con el significado de la vida.”* (Watzlawick y Nardone, 1999, p. 38)

Esta es una precisa y clara presentación de la visión constructivista sobre la realidad, la epistemología y la relación de ayuda. Resalta en ella, el planteamiento dialéctico de que la realidad (de verdad-verdad) es aquella que se escapa a nuestros esquemas cognitivos, a la interpretación de las personas; es aquello que queda cuando eliminamos todo nuestros aportes y modos de conocer y significar. Pero, por otro lado, se manifiesta en primer lugar la paradoja de ¿qué es eso de lo que quiero hablar, que cuando empiezo a hablar de ello, deja de ser lo que estoy expresando? En segundo lugar, establece como función de la comunicación, la de ser propiciadora del cambio, de *deconstruir* una construcción y ayudar a la co-construcción de otra nueva, que debe poseer dos características: ser más adaptada y reconocer con humildad, que por ser construcción, es tan ficticia como la anterior, pero que nos acerca más a otra ilusión que se llama «salud mental.»

Desde esta perspectiva, podemos considerar los trastornos personales, como lo señalan Nardone y Watzlawick (2003) “...como el resultado de una modalidad disfuncional de percepción y reacción ante la realidad, literalmente construida por el sujeto o los sujetos mediante sus disposiciones y acciones. Proceso éste de «construcción», en cuyo interior, si cambian las modalidades perceptivas del sujeto o los sujetos, cambian también sus mismas reacciones.” (p. 13) Este proceso, al llevarlo al contexto de la práctica de ayuda personalizada, se expresa en la conducción de la persona mediante técnicas ad hoc, capaces no sólo de eludir sus resistencias homeostáticas, sino aprovechándose de ellas, a ser capaces de tener experiencias alternativas en la forma de posicionarse ante la realidad y de interpretarla. Como fruto de estos cambios, la persona generará nuevas formas cognitivas²² y comportamentales, que generarán una mayor funcionalidad.

Por último, en el proceso de presentar el impacto del modo de ver la realidad, aunque estemos de acuerdo, de manera general con el criterio de *adaptación a la realidad*, como criterio amplio que puede ayudar de manera más directa a acercarnos a la diferenciación entre locura o sensatez, como señalan Nardone y Watzlawick (2003), pocos son los que tienen conciencia de que al hablar de lo real, no se está diferenciando los dos órdenes diferentes que existen de la realidad – a los que ya nos hemos referido–, la realidad de primer orden (que refiere a las propiedades físicas de los objetos) y la realidad de segundo orden (fundada en la asignación de sentido o de valor a la experiencia fenoménica). Se coincide nuevamente con lo dicho por Epicteto, “«No son propiamente las cosas lo que nos fastidia, sino las opiniones que nosotros tenemos de ellas» (Nardone y Watzlawick, 2003, p. 97)

En el mundo de las relaciones humanas, y previo a que se emitan juicios sobre lo bueno o malo de lo que se realiza en estas interacciones, es decir, previo a que nos interrelacionemos y luego analicemos y enjuiciemos la calidad de nuestras relaciones, está la disposición inicial a establecer estas relaciones. En la creación de este marco contextual para el establecimiento de relaciones humanas, siempre estarán presentes –

²² Todas las referencias a los términos cognitivo, cognoscitivo, hacen alusión a la dimensión epistemológica; es decir al sentido totalmente filosófico de estos términos. No deben confundirse con los planteamientos propios del enfoque cognitivista de la psicología cognitivo racional.

en diferentes proporciones – la sensación de seguridad o de incertidumbre que la antecede.²³

La comunicación es el instrumento fundamental para la superación de la incertidumbre, de las dudas, la desconfianza que se instala en el momento en que se inicia la interacción entre dos personas desconocidas. Esto sucede en cualquier momento y en cualquier lugar en que dos personas se encuentran por primera vez. Berger y Calabrese (en West y Turner, 2005. *Teoría de la comunicación.*, p. 141) creen que cuando dos personas se encuentran por primera vez se preocupan principalmente por aumentar la predictibilidad²⁴, en su esfuerzo por dar sentido a su experiencia comunicativa. Este sentido de predictibilidad se fundamenta en el posible conocimiento del otro que se genera a través de la comunicación realizada en la interacción y el esfuerzo por entender y definir un determinado sentido en todo lo que acontece en ella. Se pretende lograr disminuir el grado de incertidumbre que se instala al iniciarse la relación con el otro.

Uno de los presupuestos en los que se apoya la Teoría de la Reducción de la Incertidumbre, que propician Berger y Calabrese (o.c.) es que si bien es cierto que la comunicación disminuye el grado de incertidumbre existente en el inicio de las interacciones humanas, también es necesario comprender que este proceso de incremento de la predictibilidad no es algo que se da de una manera repentina y automática, sino que también es un proceso evolutivo, lento, que se desarrolla por fases. Está asociado de manera simultánea con la capacidad de poder «ganarse» la confianza del otro.

²³ Es necesario aclarar que, esta ambivalencia entre seguridad e incertidumbre, no hace referencia sólo al establecimiento de relaciones humanas; seguridad, asociada generalmente al conocimiento, control y dominio de una determinada situación o proceso; incertidumbre generada por una situación de desconocimiento, imprevisión y no control. Esta ambivalencia está presente en toda situación humana, especialmente en las que hacen referencia al cambio.

Es la dinámica que acontece cada vez que debemos dejar de hacer lo que sabíamos hacer, y pasamos a hacer otra cosa diferente. La pérdida de seguridad de lo conocido y la inseguridad de lo nuevo. La lucha entre la búsqueda de la estabilidad y la necesidad de cambiar; entre la homeostasis y la homeodinamia.

²⁴ El término predictibilidad está asociado, ciertamente a la capacidad de predecir los hechos futuros. En el contexto del encuentro comunicacional, lo mismo que en la relación terapéutica, hace referencia a la sensación de confianza o de conocimiento que se va generando entre personas que interaccionan entre sí, y que permite «esperar o predecir» el comportamiento de la otra persona. Suele ser tomado también, de manera tendenciosa, como las pretensiones de unas personas por intentar «controlar» a otras personas, basadas en el conocimiento y la cierta «certeza» que tienen de ellas.

En el proceso de establecerse y consolidarse una relación, la dinámica de la reducción de la incertidumbre inicial es fundamental. Por esta razón, resulta necesario revisar las propuestas sobre la reducción de la incertidumbre que proponen Berger y Calabrese, y recogidas en el libro *Teoría de la comunicación* de West y Turner (2005, pp. 146-147).

Estos autores presentan lo básico de su planteamiento en siete axiomas:

Axioma 1: *Dado el alto grado de incertidumbre presente al principio en la fase de entrada, a medida en que la cantidad de comunicación verbal entre los desconocidos aumenta, el nivel de incertidumbre sobre los interactuantes decrece. A medida que la incertidumbre se va reduciendo, la cantidad de comunicación verbal aumenta. Aunque haga referencia específicamente al lenguaje verbal como forma de comunicación mediante la cual se supera el estado de incertidumbre, no es ésta la única forma de comunicarse, ni es tampoco el aumento de la comunicación verbal solamente la mejor manera de expresar que se está superando la incertidumbre; con frecuencia el aumento de la expresividad verbal se torna más bien en una forma intencional de querer «esconder» en palabras aquello que realmente está molestando.*

Axioma 2: *A medida que aumenta la expresividad no verbal de la afinidad, los niveles de incertidumbre de una relación inicial disminuyen. Además, las disminuciones del nivel de incertidumbre provocarán aumentos de la expresividad no verbal de la afinidad. Especialmente redundará a partir del surgimiento de la sensación de afinidad; es decir, el inicio del proceso de «empatizar». Suele generar más rapidez en el entendimiento del otro, lo cual podría llevar en algunos casos a un crecimiento de la predictividad y a adelantar las suposiciones.*

Axioma 3: *Los niveles altos de incertidumbre provocan aumentos del comportamiento de búsqueda de información. Cuando declinan los niveles de incertidumbre, disminuye el comportamiento de búsqueda de información. Lo esperado en las personas que se encuentran en esta situación, es que intenten salir de su duda e incertidumbre a través de la información conseguida, sin embargo, el alcanzar este objetivo podría verse obstaculizado por la presencia en las personas de formas diferentes y disfuncionales de entender lo relacionado con la realidad, con las demás personas e incluso consigo mismo.*

Axioma 4: *Los niveles altos de incertidumbre en una relación provocan disminuciones en el nivel de intimidad del contenido de la comunicación: Niveles bajos de incertidumbre producen altos niveles de intimidad.* En los procesos de establecer la relación, ésta es una condición *sine qua non* para alcanzar los objetivos esperados; de ser así, llegaría a surgir la confianza suficiente que haga posible que la persona pueda manifestarse, ser conocido por el otro y manifestarse desde su intimidad. Si ocurriese lo contrario, fácilmente podría estar trabajando en obscuridades, en medias verdades o suposiciones, y se estarían creando las condiciones para el incremento de la incertidumbre y el fracaso del encuentro comunicacional.

Axioma 5: *Los niveles altos de incertidumbre producen altas tasas de reciprocidad. Niveles bajos de incertidumbre producen niveles bajos de reciprocidad.* Este axioma hace referencia al condicionamiento que se presenta en las manifestaciones externas a través de las cuales repliquen de manera reactiva, los mismos comportamientos de su interlocutor, tanto en lo que se quiere decir, en lo que se siente o se padece.

Axioma 6: *Los parecidos entre las personas reducen la incertidumbre, mientras que las diferencias la aumentan.* Es el descubrimiento de las concordancias que hace sentir a la persona como alguien que no es «raro ni extraterrestre», que ayuda a sentirse entendido, y que a través de la aparición de «lugares comunes» entre el los interlocutores, facilitado por el uso de un lenguaje común – en el sentido ericksoniano – creará condiciones para la generación de los encuentros o de hacer los cambios necesarios que los permitan.

Axioma 7: *Los aumentos en los niveles de incertidumbre producen disminuciones en la vinculación; las disminuciones de la incertidumbre producen aumento de la vinculación*”. O sea, condiciona la aparición de lazos de mayor o menor permanencia, de mayor o menor frecuencia más allá del espacio estricto en el que la interacción interpersonal se está desarrollando o de la distancia temporal en la que vuelvan a encontrarse.

Otra dimensión importante que se hace presente en el proceso de comunicación interpersonal, es la tendencia a asignar intenciones a las acciones de las otras personas;

suponiendo, además, que el actuar de los demás hace siempre referencia a nosotros. Esto manifiesta aparentemente un exceso de protagonismo, de egocentralidad o de inseguridad propia

El proceso de conocimiento de las cosas, está frecuentemente asociado al criterio de dominio y de control. Conozco algo, sé como es, me siento seguro de su manejo, lo controlo, son algunas de las expresiones asociadas a este conocimiento; esta disposición “al tener poder” sobre los demás de la persona que “conoce al otro” es una consecuencia de los paradigmas del modo científico positivista de conocer el mundo. Este es un modo de «conocer» en el que se intenta controlar todas las variables de los fenómenos, de manera que no nos quede duda alguna en esa área de conocimiento específico.

La extrapolación de estas características del conocimiento científico al mundo de las relaciones interpersonales, y a lo que pudiera estar contenido en expresiones tales como: “yo te conozco”, “yo sé cómo eres tú”, es decir, del aumento de la predictibilidad, nos hace pensar en la intencionalidad de querer también relacionar el conocimiento del otro con el control que podamos tener sobre él. Con esta actitud presente en la forma de interactuar con los demás, se entenderá la tendencia a querer «definir, etiquetar o diagnosticar» a la otra persona, con la finalidad de «evitar» que *sea* de otra forma y así poder «conocer» de antemano la forma en que va a actuar ante el otro, aumentando el nivel de predictibilidad que pretendemos tener sobre los demás. En este sentido, cuando una persona actúa de manera diferente a lo que esperamos de ella, nos sorprendemos y nos sentimos más o menos autorizados para hacerles notar la «inconsecuencia» de su actuar, con lo que estábamos acostumbrados a esperar de ella.

En esta perspectiva de interacción con los demás, no hay nada que moleste más y que deje una sensación mayor de desagrado, que sentirse *equivocado* en lo que se pensaba de la otra persona. No se logra entender que lo que verdaderamente acontece en las relaciones interpersonales, es todo lo contrario a lo que se espera desde esta deformante disposición actitudinal. No se entiende que el proceso de definición y etiquetación (rotulación) – diagnóstico rígido – muchas veces representan intentos fallidos de «inmovilizar» al ser humano; de querer tomarle una “fotografía”, y a partir de ella decidir lo que es, ha sido y podrá ser; es no entender que no se puede evitar el proceso de cambio de las personas, que éstas no son lo que han sido hasta ahora, sino

que las personas se van «haciendo» en la manera en que viven y cambian; que la predictibilidad del comportamiento de alguien es crear condiciones de profecías de auto-cumplimiento y es participar en un mutuo proceso de auto-engaño y de manipulación.

De manera que lo que se debería esperar de los otros, sería más bien que nos sorprendieran constantemente, puesto que la persona no es previsible; y que la asignación de intenciones a los demás, es producto de nuestras proyecciones y de nuestra interpretación del otro; actuar de esta última manera evitaría muchos sufrimientos innecesarios y posiblemente facilitaría más el logro de objetivos comunicacionales y consensos sociales.

Cuando interactuamos, cada uno de nosotros lo hace viendo las acciones propias y las de los demás desde diferentes perspectivas. Marroquín y Villa (1995) señalan, que cada uno ve sus acciones a la luz de sus propias intenciones, pero ¿vemos las acciones de los demás a la luz del efecto que tienen en nosotros? El reducir el vacío en las relaciones interpersonales supone hacerse conscientes de la auténtica intencionalidad de las personas. En este caso, vale la pena señalar que lo que solemos hacer, al mirar las acciones de los demás desde las perspectivas de las intencionalidades, es tratar de entender qué es lo que pretende con lo que hace, pero tenemos dificultades para mirarlo desde el efecto que ya ha causado en mí; es decir detectamos su «buena o mala» intención y pasamos por alto la permeabilidad nuestra y el acceso que le estoy otorgando a la otra persona, para que me afecte con su actuar. Por supuesto, mientras más distante estamos de la otra persona, tendremos que ser más creativos para inventarnos más interpretaciones sobre lo que hace y por qué lo hace.

Señalan los autores que reducir el espacio interpersonal “*consiste, básicamente, en la capacidad para ponerse en lugar de la otra persona, en ser capaz de penetrar en su mundo perceptual, captando la situación tal como ella la vive y percibe, no como nosotros, que lo hacemos con nuestra propia personalidad o sistema de valores y creencias (o ambas) con la que la viviríamos o percibiríamos.*” (Marroquín y Villa, 1995, p. 34). Dicho en otros términos, es básicamente «ponerse en el lugar del otro», mantener la escucha activa y empática, deslastrarse – temporal y artificiosamente – de la

mirada propia e intentar entender a los otros desde la perspectiva en la que hablan ellos y no desde la propia nuestra; es decir, tratar de hablar desde el lenguaje del otro.

En el caso de la comunicación entre las personas – desde los sencillos encuentros familiares, de amigos, u otro tipo de relaciones –, parecería que fuesen pocas las dificultades que debemos superar, puesto que compartimos el mismo lenguaje, la misma cultura, los mismos símbolos; aparentemente bastaría con ponerse de acuerdo en la frecuencia²⁵ que usaremos y sobre el tema a tratar. Watzlawick (1981) en el contexto – imaginario, para algunas personas, pero en el cual hay serios intentos de descubrir formas de comunicación – de querer comparar las comunicaciones humanas con las posibles comunicaciones que puedan establecerse entre humanos y animales (delfines) y entre humanos y extraterrestres (en el caso de que existan), señala que ponerse de acuerdo en la frecuencia a emplear ambas partes no es ningún problema, siempre y cuando exista la posibilidad de comunicarse. Basta con ponerse de acuerdo – en el caso de las relaciones personales – sobre el momento, el lugar y el tema, puesto que tienen las condiciones (símbolos, códigos, cultura, etc.) para llegar al acuerdo. Esto resultaría infinitamente más difícil en el caso de las comunicaciones que señala Watzlawick, con los animales y extraterrestres, puesto que no sólo tendrían que ponerse de acuerdo en la frecuencia, sino que además tendrían la imposibilidad de poderse poner de acuerdo, puesto que no comparten los mismos símbolos, códigos, cultura, etc.

Sin embargo, a pesar de la grandes ventajas que tenemos las personas para comunicarnos entre nosotros, y de tener superadas todas las dificultades que se presentarían para las comunicaciones con «los delfines y con los extraterrestres», el hecho de ponerse de acuerdo en la frecuencia, de estar en actitud de escucha activa, comprensión, empatía, el esfuerzo de conocer el *desde dónde* (epistemología) habla el otro, presenta grandes obstáculos para la comunicación humana, y particulares complejidades adicionales, por los modos y dificultades específicas en la comunicación

²⁵ El término *frecuencia*, tienen en este contexto un sentido diferente al frecuentemente usado de: número de veces en que se hace algo; en este caso está usado como parte del lenguaje técnico que se utiliza en las ciencias de las telecomunicaciones, es decir, el nivel de frecuencia en el espacio de las ondas comunicacionales en el que se quiere establecer un contacto (el punto en el dial, el lugar de encuentro o en el que podemos sintonizar con una determinada transmisión). Es una metáfora que señala que en una comunicación alguien puede estar en un nivel de frecuencia y la otra en otro nivel, imposibilitando así el encuentro, y por ende, la comunicación. Por lo tanto, es necesario para comunicarse estar en la misma frecuencia o sintonía.

con profesionales de ayuda personal, en la que además está presente la distancia que se establece por los roles diferentes que se establecen en la relación.

En la Pragmática de la Comunicación y en relación directa con nuestro estudio, el concepto de *redundancia* adquiere un significado especial. Watzlawick, Beavin y Jackson (1997, p. 35) manejan el concepto de redundancia conjuntamente con el concepto de constricción, que de alguna manera hablan de la configuración del comportamiento de la persona: “*Proceso estocástico, se refiere a las leyes inherentes a la frecuencia de los símbolos o hechos, desde los más simples a los más complejos procesos... Estos procesos en la teoría de la comunicación muestran: redundancia o constricción. Pueden usarse indistintamente con el concepto de configuración*”. Cuando se habla de redundancia, se está hablando de pautas de comportamiento que se repiten, de manera tal que el comportamiento de una persona puede ser más o menos predecible de acuerdo a la mayor o menor frecuencia con el que esta persona actúe de la misma manera ante determinada situación. Los gestos aislados, que se salen de las pautas establecidas, pueden ser interpretados por los demás como aspectos insignificantes o llegar a causar sensación de extrañeza – puede ser interpretado también como inicio de cambio hacia otra redundancia o hábito –.

La importancia de este concepto de redundancia en las relaciones humanas y en la comunicación se manifiesta en varias dimensiones, que son comunes a ambas formas de comunicarse. Hace referencia al enraizamiento de las profecías de auto-cumplimiento (predictibilidad), puesto que a partir de la redundancia de cierta pauta de comportamiento, se crean las condiciones para que tanto la persona como el contexto contribuyan a que *se siga dando lo que se espera que se dé*. En íntima relación con las profecías de auto-cumplimiento está el proceso de *etiquetación* que se da tanto en el contexto de las relaciones interpersonales rutinarias como en las relaciones de ayuda; en la primera de ellas, se manifiesta como el conjunto de presiones sociales para que la persona siga siendo como es; en la segunda, podría detectarse en los efectos perniciosos de algunos diagnósticos que se convierten también en profecías de auto-cumplimiento. Se puede señalar un tercer efecto del uso inadecuado de la redundancia en el comportamiento humano, se trata de la «sensación de conocer» a la otra persona. Este «conocimiento del otro», tal como señalábamos arriba puede traducirse en algunas personas como una forma de «control o dominio» del otro. Es frecuente que se usen

expresiones como «yo te conozco, yo sé lo que piensas» que expresan una predicción de lo que el otro pudiera pensar o hacer. Esta es otra forma de manipulación que adquiere gran protagonismo en el proceso de hacer más complejas las relaciones más cercanas e íntimas.

Una reflexión adicional que surge desde la manipulación errada de la redundancia, se trata de lo referente a lo que cada uno cree que es y a las posibilidades de cambio que se otorga. La configuración que «muestra» una persona de acuerdo a su manera de actuar puede calificarse de redundancia o de constricción. Muchas veces, las personas entienden su actuar redundante como su «manera de ser», «yo soy así, siempre he sido así»; como si la persona – en sí misma – fuese el producto de un impulso o fuerza que lo «obliga» a seguir siendo como ha sido hasta ahora. Esto se fundamenta en la creencia en el principio de que la «persona es lo que hace»; a la persona se le intenta definir y mantener en el campo restringido de una definición, de acuerdo a su manera de comportarse y, cualquier acción que se salga de lo esperado (constricción), se entiende como una rareza, una actuación atípica y, en el mejor de los casos, la acción inicial de una nueva costumbre o hábito o redundancia.

En el supuesto, de que la persona es lo que hace, entonces, tendríamos que entender que esta misma persona podría “ser” de otra manera en la medida en que actuara de otra manera. La persona podría construir continuamente su ser, hacerse continuamente, estar abierta al cambio, que dice más de su condición de persona. *«No soy solamente lo que he sido hasta ahora, sino lo que puedo ser cada día. No soy de una vez para siempre, sino que me voy haciendo»*, podría ser el grito independiente y desesperado de cualquier persona que pretende tener la posibilidad de cambiar su manera de enfrentar la realidad – de no sentirse «condenado» a tener que cumplir siempre con un papel que él y su contexto interrelacional han construido y que responde a un determinado momento de su vida –; de situarse de forma diferente ante sí mismo, los demás y del mundo; de ser una persona que se presenta buscando la ayuda para solucionar la manera problemática en que está viviendo su vida actual.

La redundancia y la constricción que indican la configuración de la persona, podrían ser ocasión de “tentación”, puesto que – podría pensarse –, que quien de alguna manera conozca la configuración de una persona, podría conocer a la persona. Como

indican Watzlawick, Beavin y Jackson (1997, p 37) “*Bastaría con preguntarle a la gente las configuraciones que siguen habitualmente; pero las personas pueden decir algo y significar otra cosa; esto podría estar fuera de mi alcance de percepción. No es adecuado.*” Con esta forma de querer manipular a las personas a partir de la configuración, se estaría permanentemente en error, puesto que una cosa es ver el comportamiento externo (aunque sea expresado de manera clara por la misma persona) y otra cosa es entender las intenciones o el significado que esa actuación tiene.

Como una metáfora de esta situación, los autores señalan que la comprensión de la interacción humana, desde el punto de vista de un observador externo, se parece al observador – sin nociones de las reglas – de una partida de ajedrez, que puede ver y aprender los movimientos, la jerarquía, las funciones, la alternancia de movimientos, secuencias, rupturas, todas estas acciones que forman parte de lo externo de los jugadores, pero que no podrá entender – desde lo exterior de su ubicación – la intencionalidad o el significado – que tiene en los jugadores – cada jugada ni tampoco en la partida de ajedrez.

Desde esta perspectiva se vislumbra la no posibilidad de la claridad absoluta en las comunicaciones humanas. La aspiración generalizada tanto de expresarse con la mayor transparencia como la de captar totalmente lo que la otra persona transmite, se pierde en la multiplicidad de las intenciones, significaciones e interpretaciones de los *partners* comunicacionales; inclusive para la persona consigo misma, en su diálogo interno... Se hace presente un área de absoluta intimidad – el *sancta sanctorum* – que concibe y expresa, en última instancia, a la persona como un «misterio» y una novedad cada día; que también impide la catalogación, etiquetación, encasillamiento, definición y paralización, de la persona que se realiza en su condición de devenir constante.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1997, p. 210), señalan “*No hay en la naturaleza de la comunicación humana ninguna manera de hacer que otra persona participe en la información o en las percepciones que están exclusivamente al alcance de uno. En el mejor de los casos, el otro puede confiar o no, pero jamás saber...*” En esta pequeña cita de su obra culminante de la Pragmática de la comunicación, los autores resaltan varias ideas importantes.

En primer lugar, la imposibilidad de tratamiento objetivo a cualquier significado o conocimiento del otro que se produzca en las interacciones personales. Esto tiene una gran importancia en el contexto de las relaciones de ayuda personal, por el valor absoluto que frecuentemente damos a las impresiones diagnósticas; por supuesto, que esto también funciona así, al darle la misma importancia a lo que se expresa en la globalidad de las interacciones personales.

En segundo lugar, la participación que una persona puede tener en el pensamiento, percepciones y mundo interno de otra persona, queda al arbitrio, disposición y apertura que pueda tener esta última. Cualquier otro «conocimiento» que se genere podría clasificarse como «invención o fantasía».

En tercer lugar, aún en el caso de que una persona exteriorice su mundo interior, a su *partner* sólo le queda *confiar* en lo que le están expresando, pero no podrá *saber* con certeza científica que lo manifestado es así tal y como se dice, y más aún como él lo haya escuchado.

Este es un punto importante en referencia a las dificultades de la comunicación humana, y además tiene mayor profundidad e intimidad que las clásicas dificultades comunicacionales referidas sólo al emisor-receptor-mensaje que se han usado tradicionalmente. El interés en saber lo que piensa la otra persona deja de ser un problema de parejas de novios, de padres en relación a sus hijos, de competidores en el mundo del comercio y la economía, de policías, abogados y jueces sobre la inocencia del acusado, de países en conflictos manifiestos o tácitos; este interés en la transparencia total y la seguridad absoluta, desde la perspectiva señalada por Watzlawick, se convierte en una utopía inalcanzable.

Se convierte en una valoración del confiar en lo que el otro dice y en la recuperación del valor de la subjetividad permanentemente presente en el conocimiento humano, interpersonal e intrapersonal. También es el reconocimiento y respeto por el área de privacidad e intimidad que todos tenemos. Expresado por lo autores citados: *“Por otro lado, la actividad humana quedaría virtualmente paralizada si la gente actuara solamente basándose en información de primera mano sobre las percepciones. La gran mayoría de todas las decisiones están basadas en la confianza de un tipo u*

otro. Así, la confianza está siempre relacionada con resultados futuros y, más específicamente, con la posibilidad de predecirlos.” (Watzlawick, P. et al. 1997. *Teoría de la comunicación humana.*, p. 210)

A pesar de las dificultades que hemos señalado en los procesos comunicacionales y su efecto en las personas, lo que se quiere expresar con esto, es la necesidad de ser más realistas sobre el conocimiento que tenemos de las personas. No obstante, es sólo a través del lenguaje (en todas sus dimensiones) y sus dificultades como se construye el mundo y se solucionan los problemas de las personas. El lenguaje es un instrumento de cura y es vehículo del cambio.

Una fortaleza fundamental del lenguaje es la capacidad de persuadir. Giorgio Nardone (en Watzlawick y Nardone, 1999, p. 88) destaca esta importancia, cuando cita al filósofo sofista Gorgias “(...) un discurso que haya persuadido a una mente obliga a dicha mente no sólo a creer lo dicho, sino también a consentir los hechos.” (Gorgias, *Elogio de Helena*, 12) ²⁶ Esta persuasión, que vista de manera aislada y con un solo protagonista (el hablante) pudiese parecer un acto de manipulación y control, no tiene este sentido en el proceso relacional. Puesto que, como se ha señalado antes, tanto los objetivos como los cambios son elaborados conjuntamente y convertidos en acciones propias solo a partir de la aceptación e interiorización del otro. Señalan Nardone y Watzlawick (2003, p. 131): “Hemos visto que es útil ayudar a los clientes a describir qué cosas desean ellos que sean diferentes cuando ya se haya resuelto su queja. Parece de sentido común, que si sabemos a dónde ir, llegar hasta allí ha de ser más fácil.” Este es el sentido compartido y «acordado» que debe existir en la relación comunicacional y en el uso de la sugestión como generadora de verdaderos cambios personales en la manera de significar y de construir las propias realidades.

²⁶ El párrafo completo de la cita de Gorgias es: “Por tanto la fuerza de la persuasión, en la que se originó su forma de pensar – y se originó, desde luego, por necesidad – no admite reproche alguno, sino que tiene el poder mismo de la necesidad. Pues la palabra que persuade al alma obliga, precisamente a esta alma a la que persuade, a dejarse convencer por lo que dice y a aprobar lo que se hace. En consecuencia, quien la persuadió, en cuanto la sometió. ... (13) Y que la persuasión, cuando se une a la palabra, suele también dejar la impronta que quiere en el alma, es algo que hay que aprender, ante todo, de los razonamientos de los fisiólogos, los cuales, al sustituir una opinión por otra, descartando una y defendiendo otra, logran que lo increíble y oscuro parezca claro a los ojos de la opinión” (Sofistas. 2007. *Obras*. Barcelona: Gredos)

4.5 Encuentro de dos epistemologías e influencia mutua

En toda interacción personal se da fundamentalmente un encuentro de personas. Al decir esto, se señala también el encuentro de dos modos diferentes de conocer, dos modos diferentes de interpretar lo conocido, dos realidades diferentes. No se puede establecer con «objetividad» cuál de ellas es «más real» o «más verdadera», así como tampoco se pueden establecer análisis «objetivos» de ellas ni de la interacción. Tampoco se puede afirmar que ésta es una relación unidireccional, ni que sólo una de las personas participantes en la interrelación es la que influye a la otra o que sólo una es influenciada. Watzlawick y otros (1997, p. 144) toman una referencia del antropólogo Gregory Bateson como muestra de la circularidad existente en la influencia que se ejerce en las relaciones interpersonales, “*Gregory Bateson definió la psicología social como el «estudio de las reacciones de los individuos frente a las reacciones de otros individuos», y agregó: «Debemos considerar no sólo las reacciones de A ante la conducta de B, sino también de qué manera ella afecta la conducta posterior de B y el efecto que ello ejerce sobre A»*”. Toda comunicación genera un proceso de afectación mutua en cada uno de los participantes; e inevitablemente en toda interrelación hay comunicación. Este es uno de los fundamentos en los que se apoya el primer axioma comunicacional de la Pragmática de la Comunicación de Watzlawick: “Es imposible no comunicar”.

El universo de las relaciones interpersonales puede observarse también desde un paralelismo con el mundo de las artes gráficas y escritas, la pintura y la literatura. Parece imposible relacionarse con una obra de pintura de un artista o con un libro cualquiera, sin que nos sintamos implicados en él y reaccionando ante esta obra. Aún ante las obras de más realismo o que intentan reflejar de forma más realista lo observado por el autor; éstas están impregnadas no sólo por la manera de captarla del autor, sino por la forma y el contexto en que el observador se acerca a dicha obra. Siempre hay una reacción ante ella, y de alguna forma el observador participa en la elaboración de la obra al impregnarle su particular manera de sentirla al verla o al leerla. Si esto sucede con las obras de más realismo, cuánto más se establece este dinamismo de co-creación, en aquellas obras poco interesadas en reflejar una «realidad objetiva» y más en sintonía con la forma en que el autor *siente* esa realidad.

Manteniendo la distancia sobre lo que la «cosa es en sí misma» y lo que piensa o siente el observador. Tratando de reflejar lo más «objetivamente» posible la realidad, como una fotografía, para que el observador de la obra viera exactamente lo mismo que observaba el autor; es decir, llevarlo a ver la «realidad verdadera». Este es el ideal de la objetividad. Sin embargo, la relación de acompañamiento personal, las relaciones interpersonales, son un escenario vivo de acciones y reacciones, de mutua implicación y afectación, en el que es imposible deslastrarse de la manera particular de captar, interiorizar y significar; esto sucede igual en el conjunto de emociones y sensaciones que acompañan a las personas cuando observan una obra de arte, leen un libro, contemplan un atardecer o escuchan una melodía. Tan es así, que a veces, con dificultad, se puede distinguir al lector o al observador del autor de la obra, puesto que al cada uno mirarla desde su perspectiva particular, da un aporte, “su aporte” a la obra en cuestión. No hay participante interactuante pasivo. Al igual que en la obra de arte, en la relación de acompañamiento personal, habrá dificultades para distinguir quién es el «actor» y quién es el «espectador», puesto que es la tarea conjunta de una persona con otra lo que posibilita el origen de los cambios y de la re-construcción de la realidad.

Otra forma de afectarse los *partners* en las relaciones interpersonales, cuyo poder frecuentemente olvidamos, es a través del hablar. Hablar no es sólo expresar cosas teóricas, no sólo es la manifestación de una necesidad comunicativa, sino que a través del habla se generan realidades, se crean posibilidades, se niegan alternativas, se cierran o se abren caminos. Con el hablar se manifiesta la identidad personal y, de alguna manera, puede alterar o posibilitar el futuro de las personas. No sólo se habla sobre cómo se ven las cosas, sino que a través del habla se crean los escenarios para que las cosas acontezcan. Y cuando se dice esto del hablar, también se está refiriendo al callar, que es otra manera de comunicar.

Las interacciones humanas poseen un nivel de complejidad que va mucho más allá de los meros aspectos de contenidos, método, formas o momentos oportunos – que ya de por sí generan una gran trama de complejidad –, se refieren también a los aspectos epistemológicos señalados, a las formas de internalización y significación; a la capacidad de asumir la actitud de escucha comprensiva (ponerse en lugar del otro) o – en términos ericksonianos – hablar el lenguaje del otro o usar la misma

frecuencia/sintonía, a la capacidad de crear realidades a través del hablar; de abrir o cerrar el espacio para la realización del futuro... Toda esta complejidad puede convertirse en complicación, como señalan Ceberio y Watzlawick (1998, p. 112), *“Lamentablemente la complejidad de las relaciones humanas en forma rápida se transforma en complicada: ...Como seres humanos no estamos exentos, siendo pocas las ocasiones en que se confrontan la experiencia sensorial y las abstracciones que se realizan de las mismas: Por lo tanto sería recomendable preguntar en vez de suponer...”*

Se trata de evitar que las relaciones interpersonales no aumente su grado de complejidad, ni convierta esta complejidad natural en una complicación artificialmente creada a partir de invenciones personales, como son las «suposiciones», o dicho en términos coloquiales, “poner en boca de los demás lo que uno piensa de ellos y no lo que la otra persona está diciendo”. Es en este punto y desde esta utilización desviada de las intuiciones y las hipótesis, cuando los diagnósticos, las evaluaciones; las interpretaciones se convierten en rotulaciones/definiciones para las personas; dicho de otra forma, se convierten en profecías de auto-cumplimiento; que en el fondo hablan más del mundo y prioridades de un profesional o del modelo teórico en el que está inmerso, que de lo que verdaderamente acontece en el mundo y la vida de las otras personas. Es poca la ayuda que se pueda dar desde esta perspectiva.

Para finalizar este apartado referido al encuentro de dos epistemologías y a la influencia mutua que tienen los interlocutores, haremos referencia a Marcelo Ceberio, quien dice: *“Todavía en la comunicación humana, las personas no se cuestionan acerca de sus propias conductas como desencadenantes de respuestas en el otro. En general, se refugian en sendas explicaciones dormitivas que categorizan los comportamientos: es agresivo porque es alcohólico, o confundiendo la tristeza y el desgano con depresión, o adjudicando explicaciones lineales que van desde la más burda simpleza como justificar a la angustia o el mal humor por un día gris de invierno. O desarrollando explicaciones más complejas, como el atribuir elementos traumáticos infantiles a las respuestas del otro entendidas como anormales”*. (Ceberio, M. *Epistemología y psicoterapia: Hacia la construcción de un nuevo paradigma* (pp. 13-14. <http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/2.pdf>).

En esta cita sólo queremos destacar lo relacionado al tema del epígrafe, es decir, abrirse al mundo de la circularidad de las relaciones interpersonales, desprenderse de la causalidad lineal en las relaciones humanas, y entender que el compañero de conversación, amigo, la pareja, el contexto, el terapeuta, la relación de ayuda, forman parte de la interacción; que se puede ser persona diferente en cada una de las relaciones que se establezcan y que en cada una de ellas hay un proceso de mutua afectación y cambio.

4.6 Contenidos y relación

En este último apartado y en el contexto del tema de la comunicación, se hará la distinción de dos dimensiones de la comunicación humana que tienden a confundirse, a ignorarse o conjugarse. Es lo referente al *contenido* de la comunicación y a la *relación* en sí misma. Con frecuencia en las relaciones humanas nos limitamos a atender los contenidos, lo que hace referencia al *qué*, e ignoramos – o al menos pasa desapercibido – las necesidades de las personas a nivel del *por qué* – que hace referencia a la intencionalidad, expectativas y al sentido de las acciones –, es decir, lo concerniente a la relación misma.

Si revisamos las relaciones entre padres e hijos, en las cuales después de un tiempo de convivencia y, con los hijos en edad de adolescencia y en construcción de su sentido personal – que normalmente se manifiesta con actitudes de enfrentamiento y rebeldía –, los padres se encuentran desesperados porque no saben qué es lo que les pasa a sus hijos. Se preguntan: «¿qué les he negado en la vida, si lo han tenido todo? No he hecho otra cosa que trabajar para que no les faltara nada... ¿no entiendo en qué he fallado? » No se dan cuenta que sus hijos no necesitaban cosas, sino relaciones... relacionarse con ellos. No se valora ni se practica suficientemente en la realidad de la vida diaria lo que en teoría se predica: «la persona es un ser relacional, se construye en la relación y sin relaciones se minimiza.» Es negar que la necesidad principal está en el «estar con...».

En términos de la Pragmática de la Comunicación, como señala Watzlawick (1995, p. 161), “...los demás responden al que solicita ayuda predominantemente a nivel de contenido e ignoran sus comunicaciones a nivel de relación, así...la relación se hace tan dolorosa y frustrante que una u otra parte cede por desesperación o ira”.

Desde hace algunas décadas, se ha venido resaltando la distinción de dos formas de “vivir” y de sentir la vida. Se ha hablado alternativamente de la preponderancia, en el actuar de la persona, de lo racional y lógico o también de lo emocional y no racional; incluso se señalan puntos intermedios y equilibrantes como la inteligencia emocional. Desde cualquiera de estas posiciones se explicaba la manera clásica de pensar y de comunicarse. La base teórica sobre la que se sustenta esta distinción y doble perspectiva en el pensar y actuar, es desarrollada, en términos generales, como «la teoría del cerebro triuno y la teoría de los hemisferios cerebrales»; estas perspectivas han dado origen a interesantes teorías y métodos de trabajo en el mundo de la comunicación humana.

Paul Watzlawick, – en *El lenguaje del cambio* (1983, pp.17 a 21) – hace un interesante análisis de estos tipos de lenguaje y su aplicación comunicación, insistiendo en varias distinciones: “Uno de ellos es objetivo, definidor, cerebral, lógico, analítico; es el lenguaje de la razón, de la ciencia, de la interpretación y la explicación y, por consiguiente, el lenguaje de la mayoría de las profesionales”. No sólo hace referencia a este lenguaje como el de la racionalidad, el del hemisferio izquierdo, el que tiene origen en la causalidad científica y que se fundamenta en la búsqueda “de qué”, sino que además señala que es el que de manera clásica se ha venido usando preponderantemente en el modo de comunicarse de la mayoría de las escuelas que estudian lo social, lo personal, lo humano.

“El otro es mucho más difícil de definir, cabalmente porque no es el lenguaje de la definición. Podría designársele tal vez como el lenguaje de la imagen, de la metáfora, del pars pro toto²⁷, acaso del símbolo y, en cualquier caso, el lenguaje de la totalidad (no de la descomposición analítica)”. Este otro, no es el lenguaje conceptual

²⁷ **Pars pro toto** viene del latín y significa "(tomar) una parte por el todo" donde una porción de un objeto o concepto representa la totalidad del mismo o su contexto. Su contrario es un totum **pro** parte, en el que se utiliza el todo para describir la parte.
https://es.wikipedia.org/wiki/Pars_pro_toto

y de la definición, por lo que se dificulta ubicarlo en la manera racional que se usa para hablar de los conceptos y realidades; pero, señala y se refiere a la persona vista en la totalidad de sus dimensiones, destacando lo no racionalizado, haciendo referencia a las funciones asociadas preferentemente al hemisferio izquierdo del cerebro.

Sigue distinguiendo el autor (1983), que el primero de estos dos lenguajes se ajusta a las leyes de la lógica clásica – aristotélica, no a la lógica pascaliana –, a la lógica del lenguaje, de su gramática, su sintaxis y su semántica. El otro lenguaje – el que Watzlawick llama “no dirigido”²⁸ – se funda en los sueños y fantasías, en las vivencias del mundo interior.

Se destaca así la importancia de entrar en sintonía, empatía o manejar la misma frecuencia, cuando se inicia toda interacción personal. Pensar que uno de los dos miembros de la interacción esté tratando al otro en la dimensión de los contenidos y el otro esté interactuando desde la perspectiva relacional, obliga a pensar en la imposibilidad de llegar a acuerdo y, por supuesto, la imposibilidad de generar cambios. Esta es una de las dimensiones que de no ser consideradas, convierte la complejidad de las comunicaciones humanas en complicaciones.

Ahora bien, si se toma en consideración que las personas hablan y se refieren a su mundo, el que ellos experimentan, conocen, interiorizan y significan, y que esto lo hacen a través del lenguaje con el que sienten que lo expresan mejor; entonces la existencia de dos lenguajes, tan claramente diferenciados, tiene que hacer referencia a dos mundos o manera de vivir el mundo completamente diferentes, y que mediante el lenguaje cada persona intenta, como indica Watzlawick (1983, p. 20) no *reflejar* la realidad, sino que lo que hace es *crear* una realidad, la propia.

De esta manera queda expresada la idea del surgimiento de nuevas realidades que tienen su origen en las interacciones humanas. Estas nuevas realidades no son iguales a la suma de lo que cada uno de los miembros de la interacción aporta a la misma, sino que son realidades que van más allá de los aportes individuales y que

²⁸ Señala Watzlawick (1993), que este lenguaje sólo es «no dirigido» comparado con el «dirigido» - haciendo referencia al lenguaje lógico/racional/científico -, porque éste también tiene sus propias reglas y normas «alógicas» que se expresan, entre otras cosas en los chistes, los juegos de palabras, retruécanos, alusiones y condensaciones; se entiende también en el lenguaje corporal. (p. 19)

aunque tengan su origen en ellos, son en sí mismas cualitativamente diferentes²⁹. Por lo tanto, se generarán realidades diferentes al entablar relaciones con otras personas o en otros momentos o en otras circunstancias. Si construimos mundos diferentes en cada una de estas situaciones y actuamos de acuerdo con lo que creamos, entonces seremos personas diferentes en cada uno de esos escenarios y con cada uno de esos contextos y *partners*.

Desde este punto de vista, debemos entender que los conflictos que surgen en determinada relación no son producto exclusivo de uno de los interactuantes, como generalmente se piensa y se dice – especialmente si el otro está rotulado a partir de sus comportamientos disfuncionales –. Esto sería una consecuencia del modo de pensar, interpretar y actuar, de manera monádica, o con una causalidad lineal; es decir, desde esta actitud siempre habrá personas *enfermas* y personas *sanas*, y se creará que cualquier problema estará originado por esa persona que «está mal» y no como consecuencia de la relación misma, de un protagonismo compartido.

En *La coleta del barón Münchhausen* (Watzlawick, 1992, p. 18) dice: “*Una de nuestras tesis consiste en que existen realmente relaciones perturbadas, pero no individuos perturbados, o dicho más exactamente, que los trastornos del comportamiento son una función de las relaciones humanas, pero no de psiques enfermas (se refiere a trastornos funcionales y no a los condicionados orgánicamente).*”

Todo comunicador, desde su experiencia, ha comprobado y se ha hecho consciente de las dificultades comunicacionales que se generan desde la no distinción de las dimensiones del contenido y lo relacional. Intentar superar esta dificultad en las relaciones personales para evitar la confusión entre contenido y relación, se hace más difícil mientras más intensas y cercanas sean las relaciones, como las maritales y parentales; esto porque, no se trata de cambiar una lección aprendida de manera racional, no es sólo modificar una manera de pensar – que ya es difícil –, sino que en este cambio está involucrado la manera de conocer (epistemología) y de significar de

²⁹ Piénsese en la dialéctica hegeliana y su antecedente heraclítico, de: tesis – antítesis = síntesis. En la cual la síntesis no es en sí misma un producto acabado y final, sino que se convierte en una nueva tesis ante la cual surgirá una nueva antítesis que generará una nueva síntesis, y así sucesivamente... Una forma de señalar lo permanente del cambio en la persona humana y la imposibilidad de encerrarla en una definición, diagnóstico o catalogación, como un vano intento de predictibilidad y control

cada persona, y también porque en este tipo de relaciones son inevitables los contactos y comunicaciones frecuentes. El desacuerdo en estas dos dimensiones de la comunicación, es una buena razón para investigar sobre las dificultades de la comunicación humana, entendiendo que no se trata de decir que una dimensión es buena y la otra es mala, sino que las dos son dimensiones importantes y necesarias del proceso comunicacional, del encuentro interpersonal.

En la Pragmática de la comunicación y desde la perspectiva constructivista, existe una dificultad comunicativa que se asocia con, lo que ellos llaman, *la puntuación de la secuencia de los hechos*. Este aspecto, también puede generar problemas en las relaciones interpersonales, ya que hace referencia a la manera de significar que cada uno de los interactuantes tiene sobre los aspectos propios de cada comunicación. Watzlawick, Beavin y Jackson (1997, p. 93) hablan, más bien de discrepancias que pueden llevar a impasses interaccionales “*Estas discrepancias tienen lugar en todos aquellos casos en que por lo menos uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro, pero no lo sabe*. Esto que señalan los autores como “mayor cantidad de información” que tiene uno de los interactuantes en relación con el otro, no es una cosa excepcional y rara, es lo que sucede normalmente en las interacciones humanas.

Se trata del análisis de lo que acontece o puede acontecer en la interacción, en ese encuentro personal que se da no sólo entre un profesional de la ayuda y una persona que pide apoyo, sino que es el encuentro de dos personas, completamente diferentes y con diferentes formas de construir y vivir la vida. Hemos tratado en él, el problema de la incertidumbre y la confianza que están presentes en el proceso relacional. También hemos hecho énfasis en el “encuentro de dos epistemologías”, que caracterizarán sus visiones de mundo y que exigirán grandes esfuerzos de ambos para el establecimiento de acuerdos y la co-elaboración del cambio necesario.

Desde aquí, nos abrimos al análisis de las perspectivas fundamentales desde donde analizamos la relación comunicacional: La Epistemológica y la Comunicacional.

Cap. 5. Perspectivas Epistemológicas

5.1 Epistemología y conocimiento

5.1.1 Definiciones. La pérdida de la inocencia epistemológica³⁰

El ser humano, la persona, un ser viviente que conoce y genera conocimiento, tiene la tendencia particular, de unir de manera automática e inseparable la epistemología y la ontología. Es decir, la de creer que todo conocimiento que genera, existe de esa misma forma en la realidad, y además, pensar que sólo puede existir de esa manera. En el fondo, este modo de relacionar lo epistemológico y lo ontológico lo acerca peligrosamente al individualismo personal y a la negación de la dimensión social en la que se enmarca y se realiza el ser humano.

El modo de conocer y el conocimiento mismo del ser humano, viene mediatizado y condicionado por múltiples elementos: creencias, mitos, valores sociales, experiencias personales, contextos y momentos históricos; esta «condición» cognitiva humana, caracterizará al conocimiento y a la persona que lo produce, como algo y alguien subjetivo, relativo, incompleto, que jamás podrá – desde el sujeto cognoscente que es – pretender la condición de poseer la verdad única sobre la realidad, o mejor dicho, identificar el producto de su actuar cognitivo con la realidad «real» que pretende conocer y que aspira dominar a través del conocimiento.

Bateson (1989, p. 344) señalaba que “*el ser humano, pues, está ligado por una red de premisas epistemológicas y ontológicas que – independientemente de su verdad*

³⁰ **Epistemología:**

1. Del griego, *epistéme*, conocimiento, teoría del conocimiento
2. Como ciencia, la epistemología es el estudio de la manera como los organismos piensan y llegan a decisiones que determinan su conducta (Bateson, 1979)
3. La epistemología se ocupa de todos los aspectos relativos a la adquisición de conocimientos. Con respecto a los seres humanos, se refiere al desarrollo de la estructura del pensamiento así como también a la lógica interna de los procesos emocionales. La estructura del conocimiento de todo organismo puede verse como su modelo del mundo y el marco de referencia de su conducta.

Las cuestiones epistemológicas han cobrado importancia para la terapia familiar porque el mapa o modelo interno del mundo que genera un individuo o una familia determinará la manera propia de actuar, pensar y sentir, los síntomas que se manifestarán y la capacidad y modo de sufrir. En consecuencia, uno de los objetivos de la terapia es comprender el modelo de mundo en cuestión e influir en el reencuadre de ese modelo. (Simon, F., Stierlin, H., Wynne, L. (2002) *Vocabulario de terapia familiar*. Barcelona: Gedisa.)

o falsedad últimas – se convierten parcialmente en auto-validantes para él?. Sus creencias, determinadas por anteriores experiencias, «condicionan» lo que ve y lo que entiende por realidad, es decir, su conocer/epistemología, y lo que representa la realidad/ontología para él. De tal manera que, uno sobre otro, se van superponiendo los conocimientos que tiene y puede tener y van, de alguna manera, personalizando, deformando o absolutizando la realidad que ve; no la puede mirar, interiorizar y expresar de otra manera. Fácilmente puede llegar a entender que esa realidad que crea es la única y verdadera realidad.

Bateson (*o.c.*) insiste en que parte de este problema de confundir la realidad con lo conocido, viene generado por la no existencia en el lenguaje de una palabra adecuada para referirse a la combinación de los dos conceptos: epistemología y ontología; que fuese suficiente para expresar además, la existencia en la persona de un conjunto de suposiciones habituales o premisas implícitas que condicionan sus relaciones consigo mismo, con los demás y con el mundo, y también que esas premisas podrían ser verdaderas o falsas. Es importante destacar la presencia de estas «premisas», tanto por lo que significa en el acto de conocer, comunicar y el trato ético de los demás, como para cuestionar las verdades absolutas con las que se pueden plantear muchas de las relaciones humanas y de manera particular en todo lo relacionado con los aspectos comunicacionales.

De manera que en el conocimiento humano se mezclan continuamente las dimensiones epistemológicas, ontológicas y axiológicas (esta última dimensión hace referencia a los paradigmas, creencias valores, mitos, experiencias contextos físicos e históricos)

Destacar la dimensión epistemológica y analizarla es parte fundamental de esta investigación. Por esto se hace necesario preguntar sobre un cuestionamiento que se ignora o que se dio por supuesto en la epistemología científica positivista; se trata de saber cuál es la epistemología que predomina en nuestra investigación y en nuestra elaboración de realidad y en las posteriores conceptualizaciones y racionalizaciones que de ella se hagan.

No se puede dar por hecho la existencia de sólo una forma de conocer y un sólo tipo de conocimiento, cuando los observadores son prácticamente infinitos. Por eso al emitir un juicio o al elaborar alguna hipótesis, la mayor parte de las veces lo entendemos y también es generalmente entendido así por los demás, no como «una» forma de ver la realidad, una opinión, sino como formas únicas expresándolas como si fueran afirmaciones categóricas y absolutas. De esta manera pueden aceptarse y hasta justificarse los errores históricos y conceptuales que se esconden en afirmaciones tales como: “la historia la escriben los vencedores”, “tiene la razón el que tenga más poder, el que manipule más o el que venda mejor su producto”. Ninguna de estas afirmaciones tiene una razón de ser que la sustente, especialmente cuando desaparece la creencia de que existe una sola forma de conocer y de que hay una sola y única verdad.

Si hablamos de la epistemología como el conjunto de acciones mediante las cuales las personas captan, significan e interiorizan las experiencias de interacción consigo mismo, con los demás y con el mundo, entonces es fácil entender porque en todas las ciencias que traten sobre el comportamiento humano, al igual que en las ciencias positivas empíricas, están íntima e indisolublemente ligadas estos planteamientos filosóficos del ser humano, al posicionamiento existencial que cada uno tiene ante la totalidad de lo real.

En este sentido, la epistemología es un escalón anterior a la estructuración de cualquier teoría, ya que se ocupa de las reglas que gobiernan el funcionamiento de la cognición humana; por lo tanto la epistemología establece “*de qué manera los organismos o agregados de organismos particulares conocen, piensan y llegan a decisiones que determinan su conducta*”. (Bateson. 1979) (Citado por Marcelo Ceberio en *Epistemología y Psicoterapia: Hacia la construcción de un nuevo paradigma*, en www.escuelasistemica.com.ar p. 6)

La preocupación por la relación entre la realidad – el mundo óptico – y el conocimiento de ella, - lo epistemológico - fue objeto de estudio de muchos valiosos e importantes filósofos. Inmanuel Kant (1781), a finales del siglo XVIII, en su *Prolegómenos a toda Metafísica futura*, señala que todos los seres humanos estamos

limitados por nuestro aparato perceptivo. Antes de Kant³¹ también se encuentran referencias claras en otros filósofos sobre el condicionamiento de los seres humanos en los procesos cognitivos y en la generación de conocimientos. Como señala Ceberio, “*Tanto nuestra experiencia como los objetos que la componen, son el resultado de nuestra forma individual de experimentar, o sea, están estructurados y determinados por nuestras categorías de espacio y tiempo y nunca es posible captar la cosa en sí*”. (Ceberio, M., *Epistemología y Psicoterapia: Hacia la construcción de un nuevo paradigma* en www.escuelasistemica.com.ar p. 16)

El afán y la pretensión de la ciencia positiva empírica de poder elaborar teorías y leyes universales a partir de la observación de casos individuales – en donde las muestras más numerosas eran garantía de certeza y seguridad –, no deja de ser en las perspectivas actuales, más que eso, sólo pretensión. No es que no funcione el método, sino que llegar a esas conclusiones está por encima de los límites del mismo. Relata Watzlawick (1971, p. 71) que, en una conversación con Einstein en 1926, incluso un genio de la talla de Heisenberg defendía la opinión de que para la construcción de una teoría sólo puede recurrirse a datos observables. Se cuenta que Einstein, que había compartido estas ideas en una época anterior pero ya las había rebasado, respondió: «es totalmente falso pretender construir una teoría sólo con las magnitudes observables. En realidad ocurre lo contrario. *Es la teoría la que determina lo que podemos observar*».

Esta argumentación, que se apoya en los mismos aportes de la ciencia positiva (física, matemática, biología) de principios del siglo pasado, ha tardado en ser asimilada dentro del ámbito de las ciencias humanas. En muchos casos es entendida y asimilada lógicamente y racionalmente, pero se ignora justamente cuando debe ser aplicada, en el

³¹Tomamos las referencias que señalan Feixas y Villegas (2000, pp. 32-34) Ya los Sofistas presocráticos, con Gorgias (380 a.C.) a la cabeza, creían que era imposible el conocimiento de la realidad y que, por tanto, sólo podrían formarse opiniones (*doxa*) mejores de las cosas.

Protágoras (480-410 a.C.) Cada cual tiene sus propias sensaciones y no puede decirse que las del sano sean más verdaderas que las del enfermo.

Siguiendo la distinción sofista entre lo que «es por naturaleza» y lo que «es por convención», Pirrón (360-270 a.C.) afirmaba que nuestros juicios sobre la realidad son convencionales.

Gianbatista Vico (1685-1753) elaboró su doctrina al hilo de una oposición al racionalismo cartesiano, frente al cual subrayó que sólo puede entender el hombre las cosas que él mismo hace.

Vico, es especialmente reivindicado por los constructivistas modernos (Watzlawick, 1984) por su epistemología revolucionaria. Según ésta, el único camino para conocer algo es hacerlo. ...Para Vico el conocimiento es conciencia operativa de nuestro mundo experiencial...

La posición de Vico, en este sentido es semejante a la de Kant... Para Kant, la mente es creadora de significado, no mero receptáculo de impresiones sensoriales. En otras palabras: tanto la experiencia como los objetos de la experiencia son el resultado de nuestra forma de experimentar y están necesariamente determinados por categorías *a priori* como las de espacio y tiempo....

mismo proceso en que se produce el conocimiento y en los momentos de vivir la vida de manera coherente con estos principios.

En su aplicación y en el análisis de los contextos de las relaciones humanas y cualquier otro tipo de comunicación, en particular en el manejo del concepto de *normalidad*, nos encontramos con serias contradicciones en el uso del enfoque, de los principios y paradigmas con los que actuamos y evaluamos la realidad, puesto que nos hace “ver” una realidad que sólo responde a nuestros propios esquemas. Y no solamente eso, sino que llegamos a pensar y a suponer de manera vívida e intensa que esa “realidad” es la verdadera y única realidad; que todo planteamiento que difiera de ella no sólo es falso sino que es irreal; descalificando así la posibilidad a la presencia de cualquier tipo de diferencia, y por ende absolutizando lo propio.

Sin lugar a dudas, que conceptos como linealidad, objetividad, verdad única y absoluta, descubrimiento de la realidad, que fueron las columnas sobre las que se construyeron los árboles de las ciencias clásicas, posibilitaron que las contradicciones o las dudas no tuvieran posibilidad de ser y ni de existir, y que al contrario, todo girara alrededor del orden, la certidumbre y la coherencia. Éstas que fueron las grandes verdades sobre las que se construyó el conocimiento y la sabiduría y que eran los paradigmas del conocimiento y del actuar profesional, han de ser trastocadas para poder adecuarse al nuevo esquema epistemológico en donde el concepto de la realidad no es algo que se descubre, sino que es un producto que construye la persona observante, donde la totalidad no es igual que la suma de las partes, donde la linealidad de la causa y efecto deja de ser tal cosa y pasa a entenderse como circularidad y contextualidad, en donde “la verdad” es sustituida por “una verdad” entre muchas, donde las diferencias dejan de ser una carga y una lacra y pasan a ser lo normal y factor principal del enriquecimiento en las relaciones interpersonales y grupales; todos estos cambios no son fáciles de ser asimilados puesto que no son sólo cambios a niveles lógicos y mentales, sino que además implican y manifiestan el modo mismo de vivir de cada persona.

Estos planteamientos, que según señalan Botella y Feixas (1998), son frutos de la posmodernidad, que traen consigo la «pérdida de la inocencia epistemológica» y que expresan que cuando se habla del conocimiento no sólo nos estamos refiriendo al “qué” y en la causalidad al “por qué”, como si fueran realidades ajenas y separadas del actor

que produce el conocimiento, sino que al estar la persona presente se hace imprescindible hablar del “cómo” se conoce, el desde “dónde” estamos observando los hechos y acontecimientos y el “con qué” creencias o teorías nos acercamos a la realidad, puesto que de ello depende lo que podremos observar y el conocimiento que podemos construir.

La presencia del lenguaje, como señala Balbi (1964, p. 61), que nos permite operar con abstracciones como si fueran cosas, que posibilita que nos independicemos no sólo de nuestro contexto inmediato, sino que también permite tomar distancia de nuestra propia experiencia efectiva, la misma experiencia que se genera de la interacción con los demás, de tal manera que podemos observarnos a nosotros mismos tomándonos como objeto de observación y de protagonizar nuestra propia experiencia cognitiva; esto nos lleva a ser capaces de estudiarnos, analizarnos, explicarnos y generar cambios. Obviamente tiene una importancia capital en el proceso de intercomunicación humana, y en especial cuando hablamos de las relaciones en las que se pretende lograr acuerdos y consensos; el desconocimiento de esta capacidad y de todo el subjetivismo que esté presente en el conocimiento que tenemos del mundo y de nosotros mismos, caracterizará y condicionará lo que podamos conocer y expresar como conocimiento.

Si a este condicionamiento añadimos la subjetividad propia de lo que oyen, de todas aquellas personas con los que interactuamos, no podemos hacer otra cosa que convencernos de la ausencia de cualquier posible referencia a la objetividad, a la posesión de la verdad y a la existencia de un criterio único de normalidad en las personas y en las relaciones humanas.

Podemos afirmar junto con Simon (1984, citado por Ceberio y Watzlawick, 1998, p.28) que “...*La estructura del conocimiento de todo organismo puede verse como su modelo de mundo y como marco de referencia de su conducta.*” Esta afirmación tiene una importancia capital en el proceso de interacción humana, de comprensión de los otros seres humanos y en la búsqueda de consensos. Todas las acciones que se recomiendan para la mejora de las comunicaciones humanas (escucha activa, escucha empática, hablar el lenguaje del otro, ponerse en el lugar del otro, etc....) y que tienen como finalidad el conocimiento del otro, en el fondo lo que procuran es conocer las estructuras de conocimiento de la otra persona; de manera tal,

que permita comprender mejor no sólo su proceso de pensamiento, sino también las acciones que realiza a partir de ellos.

Al entender a la persona como un ser en relación, que se hace junto a su contexto, en un sentido sistémico, podemos entender cómo la organización de su modelo de mundo se realizará a través de las interacciones que tenga con sus diferentes contextos; en esto juegan un papel importante las disposiciones de apertura y receptividad que tengan tanto las personas como las características del medio ambiente en el que se desenvuelve.

Ante la aparente complejización del proceso de comprensión del ser humano que podría significar la incorporación de la dimensión epistemológica, como si se tratara de una «invención» moderna, hay que entender que más que una complejización es un proceso de auténtica comprensión, puesto que no es posible entender al ser humano sin una estructura de conocimiento propia, personal y única; en otras palabras, se puede decir que una persona puede no estar consciente de los procesos epistemológicos que usa o en los que participa, pero jamás se podrá afirmar que lo epistemológico no esté siempre presente en cada uno de nosotros como una estructura, un supra-sistema o un saber previo al conocimiento del que nos jactamos, o del que simplemente hablamos cuando decimos algo de nosotros mismos, de los demás, del mundo o de Dios.

Es esta falta de conciencia epistemológica, a la que se refieren Ceberio y Watzlawick (1998, p. 28) cuando afirman que “*esta falta de conciencia puede llevarle al caos, imponiendo su verdad como irrefutable y rigidizando la estructura de su sistema de interacciones*”. Al no saber sobre su propio proceso de conocer y/o al ignorar que su proceso es sólo un proceso más de conocimiento, diferente al de todas las demás personas y generador de un conocimiento válido como también son válidos los de las demás personas, fácilmente podría llegar a creerse poseedor de la verdad, de la única verdad, que por supuesto es la propia; de esta manera no sólo se rigidizan las interacciones humanas, sino que se imposibilitan verdaderas relaciones de transparencias, de acuerdos, de ayuda, siendo sustituida ésta por afirmaciones que muestran un proceso de invasión o alienación personal.

Como no es frecuente preguntarse por nuestro proceso epistemológico o hacerse la pregunta: ¿Cuándo conozco algo, qué significa decir que lo conozco o cómo sé que lo conozco?, es decir, el hacernos preguntas inevitablemente nos involucraríamos no sólo con el proceso de conocer sino también con el objeto mismo de conocimiento. Es por ello, que se pensó y se supuso durante muchos siglos que era posible un conocimiento objetivo, aséptico, distante de la persona. Se aceptó que la realidad que se conocía estaba totalmente fuera de la persona y que ésta no intervenía para nada en el proceso de constitución de la realidad. Esto sin duda, generó las ideas, los conceptos las interpretaciones individualizadas y aisladas de los contextos, condición y modos de proceder; de lo cual no se ha terminado de salir y en el que aún se manifiesta la típica resistencia al cambio. Feixas y Villegas (2000) citan una frase del filósofo Martin Heidegger, que refleja la nueva perspectiva con la que debe mirarse a la persona que somos todos y al proceso de conocer/construir la realidad: *“No se puede pensar el ser sin pensar en el sujeto que lo piensa, es decir, el ser humano”*³²

En los contextos de las reflexiones psico-filosóficas actuales, en los que el constructivismo tiene una presencia notoria, es donde, como lo expresan Feixas y Villegas (2000, p. 103), *“Una de las principales implicaciones de la aceptación epistemológica de la existencia de procesos cognoscitivos complejos ha sido el creciente interés por los significados personales, en detrimento del lugar exclusivo que se otorgaba a las conductas observables”*. Los procesos cognitivos, en especial los que tienen que están relacionados con procesos de significación e interiorización, han relativizado todo el absolutismo que existió a propósito de tomar sólo a las conductas observables como fuente para los diagnósticos. Esto significó un enriquecimiento para el reconocimiento de los contextos históricos y geográficos y a la amplitud de los procesos particulares de cada persona. La epistemología ha dejado de ser un terreno exclusivo o una ramificación de la filosofía, ha pasado a ser un supra-saber, un meta-conocimiento que participa e interviene en todos los conocimientos que se generan desde la persona humana. Es una poderosa herramienta en el campo de las ciencias que se dedican al fortalecimiento y fluidez de la comunicación humana, a la ayuda de las personas y a la generación de los cambios personales y sociales.

³² M. Heidegger, en la frase que usa se refiere al ser humano como “el hombre”. El autor de esta investigación, entiende que el término usado por el filósofo se refiere indistintamente al hombre o a la mujer, sin embargo, hoy en día este término puede ser sustituido por otros términos más explícitos como el de ser humano o persona humana; por esta razón el término “hombre” fue sustituido por “ser humano”.

Se reconoce hoy, la existencia de una tendencia hacia la simplificación de las ideas, hacia la elementariedad de los conceptos, una especie de búsqueda desesperada que pretende tener el poder de controlar todas las variables; por lo que en la medida en que menos variables existan y menos complejo sea el mundo, en esa medida puedo resultar más exitoso con el mínimo esfuerzo y con la formación y apropiamiento de una reserva de «soluciones mágicas» que han sido exitosas y que podrían volver a serlo, sin tomar en cuenta las condiciones individuales de las personas a las que se refieran o a los contextos en los que se realice. Pero al igual que existe esta tendencia humana hacia la simplificación y homogeneización, existe en la vida misma una corriente contraria e imposible de esconder que es el sentido de complejidad constante de la vida y la imposibilidad de reducir todos los casos y las variables a un conjunto simple y manejable que muestra sólo las pocas experiencias o reservas de casos anteriores que ya han sido comprobadas.

Como lo señala Edgar Morin (1984) en algunas de sus múltiples reflexiones sobre la epistemología y su valoración como «saber de saberes», *“En el sentido de la complejidad todo ocurre de forma diferente. Se reconoce que no hay ciencia pura, que incluso en la ciencia que se cree más pura hay en suspensión cultura, historia, política, ética, aunque no se pueda reducir la ciencia a estas otras nociones. Pero, sobre todo, la posibilidad de una teoría del sujeto en el corazón mismo de la ciencia, la posibilidad de una crítica del sujeto en y por la epistemología compleja, todo esto puede iluminar la ética, evidentemente sin desencadenarla ni mandarla...”* (Morin 1984, p. 369), no es que el ser haga impura con su presencia a la ciencia o cualquier conocimiento, sino que su presencia inevitable en el conocimiento le da el matiz de lo personal, de lo propio, de lo subjetivo. Es imposible plantear procesos de simplificación en el conocimiento generado y en el modo de conocer, puesto que no se puede reducir a su protagonista a esquemas rígidos, teorías, casos estudiados o cierto número de conductas previsibles. En este proceso de complejización y de relación íntima con la epistemología, se generan importantes cambios en los métodos, en los criterios de normalidad, en el manejo de los cambios personales, en los planteamientos éticos y en el protagonismo del cambio.

Otro de los aspectos en los que se hace presente la ilusión de simplificar los procesos humanos y del conocimiento, es el de considerar el mundo y la vida como realidades permanentes, que no cambian, donde lo que vemos son sólo regularidades, y

que cualquier alteración de las mismas son sólo «excepciones que confirman la regla y la norma». Morin (1988) afirma que no podemos conocer más allá del mundo de lo fenoménico, y que éste está situado en las dimensiones de espacio y tiempo, además se presenta como una especie de *cocktail* de unidad, pluralidad, homogeneidad, diversidad, invarianza, cambio, constancia e inconstancia. “*Y es nuestro mundo uno/diverso de los fenómenos físicos-biológicos-antropológicos y sometido a la dialógica orden/desorden/organización.* (Morin, 1988, p. 237). Con esta declaración pareciera señalarse que a lo que se aspiraba antes, era a entender que el mundo que conocimos fuese invariable, la persona que conocimos fuese invariable, seguir siendo lo mismo, es decir, lo que conocemos lo hacemos de una vez para siempre, como si fueran cosas o aspectos y matices permanentes, rígidos y eternos. Actualmente, es prácticamente imposible mantener afirmaciones de este tipo.

Esta nueva perspectiva epistemológica, que es compartida como parte esencial de ellas por las escuelas constructivistas, estratégicas y sistémicas, no trabaja con teorías definitorias y rígidas; aquellas teorías que buscan definir de manera definitiva conceptos, como por ejemplo, normalidad o anormalidad (Nardone y Watzlawick, 1992) o establecer criterios definitivos sobre la «naturaleza humana» a través de describir todos los detalles y características, son consideradas reduccionistas, tendenciosas y empobrecedoras.

Desde esta nueva perspectiva se da preponderancia a lo dinámico y relacional por encima de lo conceptual y definitorio, puesto que esto último es considerado como estatizante y limitador del dinamismo cambiante propio de la persona y de la vida. Es necesario entender que todo cuanto se plantea aquí a propósito de las definiciones y los conceptos se hace bajo la premisa de que todo concepto o definición es un intento de delimitar una realidad; es decir, establecen límites que pretenden decir que «tal cosa» es eso y no «otra cosa». Esto representa el intentar meter dentro de un marco rígido y limitado una realidad que no es estática sino dinámica, que no es estable y permanente sino cambiante.

Las definiciones y conceptualizaciones podrían formar parte de las acciones simplificadoras de la vida, en la medida en que sean consideradas de manera absoluta y estatizantes, como si fueran la única forma de dar satisfacción a una necesidad de

seguridad que tenemos. Tanto cuando decimos que alguien *es* de una manera determinada, como cuando decimos que nosotros *somos* así, podríamos estar señalando determinismos o profecías de auto-cumplimiento, especialmente si asumimos lo que decimos o pensamos como la única forma de entender a esa persona o de entendernos a nosotros mismos. Lo mismo sucedería si los juicios que elaboramos sobre nuestros interlocutores fuesen asumidos como verdades absolutas y no como hipótesis de trabajo u opiniones que podrían ser tan acertadas o erradas como cualquier otra hipótesis, incluyendo la que tenga el interlocutor sobre sí mismo. No hay afirmaciones sobre la realidad, y especialmente sobre las personas que puedan ostentar la catalogación de absolutas o únicas, sólo tenemos visiones parciales de ella, que enriquecemos con los aportes de los demás y del contexto, y que tampoco pueden ser consideradas de una vez para siempre, sino que, su destino será el cambio permanente.

Se puede decir, junto con Ceberio y Watzlawick (1998) que la acción fundamental de la epistemología consiste en crear una diferencia, y en esta distinción que se traza radica la posibilidad de conocer nuestro mundo – este conocer, se concibe más bien como un construir –. Entendiéndose, desde los planteamientos de la epistemología constructivista, que ese mundo que cada uno construye es un mundo de experiencias y significados personales, pero que de ninguna manera puede considerarse como correspondiente o idéntico a la realidad ontológica a la que hace referencia o de la que ha surgido.

Es situarse delante de los mismos fenómenos, frente a los que también se sitúan las demás personas, entendiendo que en lo que se capta habrá puntos comunes con los demás, pero también habrán diferencias generadas por los presupuestos propios y exclusivos de cada uno y los de los otros, y por la manera en que los significan y los interiorizan en sus contextos personales; lo que hace que en su totalidad, el conocimiento que se genere de esa misma realidad o experiencia sea diferente en cada uno de los observadores. Adicionalmente, este conocimiento surgido de las distinciones que marcan cada una de las epistemologías particulares, se expresa en términos de un lenguaje, que es también otra construcción consensuada, y que en la medida en que sea verdaderamente común podrá ayudar más a las comunicaciones humanas, a los acuerdos sobre hechos y fenómenos y a las negociaciones de significados.

Todo este complejo proceso está presente en cada una de las comunicaciones humanas, desde los que dan en los encuentros casuales y de formas superficiales, hasta los encuentros íntimos y profundos en los que se comparte no sólo a través del lenguaje verbal sino con las emociones y las intuiciones. En otros tipos de interacciones personales, como las relaciones de ayuda, es importante ser consciente no sólo de los significados de los procesos epistemológicos particulares que tienen el profesional y la persona a la que atiende, sino también del manejo de los diversos lenguajes a través de los cuales se pudiera llegar a lugares comunes y compartidos sobre lo que está sucediendo en ella; también del modo inadecuado como éste podría estar interpretando los fenómenos; del descubrimiento de otras formas diferentes de interpretar y significar los acontecimientos y de la posibilidad acordada de generar cambios personales en la manera de actuar y de conocer.

Así pues, como se señaló en el capítulo del constructivismo a propósito de los orígenes interdisciplinarios (incluyendo en éstos además de los aportes de la física, la biología, la cibernética, la antropología o la filosofía, como también los de la propia psicología, como por ejemplo, los de la psicología social, la psicología genética o la psicología cognitiva) de los aportes constructivista a la psicología, tales como los señalan Feixas y Villegas (2000, p. 30), *“la concepción actual de los físicos acerca de la observación de la realidad, las propiedades auto-organizativas que postulan para los seres vivos algunos biólogos, el funcionamiento recursivo de los sistemas informacionales que propone la cibernética de segundo orden, y los procesos socio-históricos por los que se desarrolla toda ciencia, se presentan como eslabones naturales para el esbozo de los procesos cognoscitivos descritos por distintas áreas de la psicología. Éstas, a su vez, proporcionan las bases necesarias para el desarrollo del enfoque terapéutico constructivista”*.

El constructivismo como saber de confluencia interdisciplinaria, ha significado un cuestionamiento frontal a todos los parámetros del saber, del conocimiento, de la causalidad, de la certeza, de la verdad, del absolutismo y de la objetividad, que habían predominado en los últimos tres siglos. Según von Foerster, (1981, citado por Feixas y Villegas, 2000, p. 101), *“...los mitos de la objetividad, la realidad y la verdad, manifiestan un deseo que se representa en: 1) el deseo de que la realidad exista independientemente de nosotros que la observamos; 2) el deseo de que la realidad sea*

susceptible de descubrimiento, de que se nos revele tal cual es; 3) el deseo de conocer sus secretos, es decir, cómo funciona; 4) el deseo de certeza, saber que aquello que hemos descubierto acerca de la realidad es verdad.”

El constructivismo puso en crisis estas aspiraciones, cuando rescató el carácter subjetivo del conocimiento, cuando descartó el «descubrimiento» del sentido del mundo y de la vida porque no hay nada pre-elaborado, no hay nada oculto, nadie lo hace por nosotros de manera predeterminada, sino que cada uno lo construye desde su propia situacionalidad y característica; también elimina toda la pretensión de predictibilidad que subyacía en los intereses de la ciencia, al pretender reducir la realidad a unas determinadas leyes universales que sirvieran para todo y para todos. Esto último, tiene aún menos posibilidades en el universo de las ciencias humanas y del estudio del comportamiento de las personas.

5.1.2 Realidades de 1° y 2° orden

Cuando se habla de captar la realidad, referencia muy importante para las ciencias que estudian la conducta humana especialmente cuando hacen alusión al argumento de «adecuación a la realidad» con el que intentan definir lo que es el estado de normalidad de las personas, para lo que se hace necesario conocer la distinción entre la imagen de la realidad que captamos a través de los sentidos y el significado que le damos a esas percepciones³³ *“Casi constantemente atribuimos un sentido, un significado y a veces un valor a los objetos de nuestra percepción. Este es el nivel de*

³³ En la epistemología kantiana (*Crítica de la razón pura*) Emmanuel Kant sentó las bases de este planteamiento constructivista de la realidad. Kant señala la existencia de los *Juicios Sintéticos a Priori* como base del conocimiento; estos juicios se forman a partir de la *intuición sensible*, que es la forma como nuestros sentidos se impactan de lo dado por la realidad y, lo a priori del sujeto trascendental, que son las *formas a priori de la sensibilidad (espacio y tiempo)* y las *categorías trascendentales*; esta especie de “estructura a priori” del sujeto que permitía captar lo dado por la realidad, interpretarlo e integrarlo a la totalidad del conocimiento. Esto es lo mismo que se plantean los constructivistas cuando hablan de realidades de primer y segundo orden y conocimiento de primer y segundo orden, para diferenciar las realidades sobre las que es posible establecer los acuerdos y las concordancias (primer orden) y las realidades que marcan las diferencias, en las que se incluyen las significaciones e interpretaciones personales (segundo orden). En éstas últimas es donde se van a encontrar las construcciones que generan los comportamientos inadecuados y en donde, a través de los procesos terapéuticos, se generarán nuevos modos de conocer y de construir la realidad.

las realidades de segundo orden, en donde surgen los problemas”. (Watzlawick, Nardone, 1999, p. 37) En las realidades de primer orden, se puede decir que es una misma realidad con observadores diferentes; aunque al hacer cada uno sus observaciones se propicia la generación de realidades diferentes, porque se construyen realidades diversas a partir de cada una de las miradas individuales que cada uno tiene y las significaciones que cada uno da a la misma realidad observada.³⁴

Cada uno hace propia “su realidad” al darle su propio significado, y en ese sentido se hacen realidades diferentes. En el ejemplo de la puerta que está a medio abrir, vemos un solo hecho, pero los observadores podrán verla como media abierta o medio cerrada; se discutiría inútilmente hasta la eternidad sobre cuál de los dos observadores tiene la razón y quién tiene una visión distorsionada de la realidad. Si además cada uno de los observadores asevera que no sólo tiene la realidad en sus manos, sino que pretende que “su” realidad sea la única realidad y que todo aquello que no concuerde con su visión no sólo es falso, sino que estaría expresando una «inadecuación con la propia realidad» es decir, una anormalidad, tendríamos que concluir que todos inevitablemente estaríamos participando de una locura colectiva.

Entre los que se acogen a esta diferenciación de las realidades está Paul Watzlawick, quien distingue el mundo de los objetos, puramente físico³⁵, y el mundo del sentido, de los significados e interpretaciones, de los valores que atribuimos a aquello que captamos y que luego interiorizamos (Watzlawick, 1981). Por supuesto, en este último tipo de conocimiento que se conoce como conocimientos de segundo orden, no existe la más mínima posibilidad de hablar de un conocimiento objetivo – que, de

³⁴ En el contexto filosófico y posteriormente en el psicológico, y sin entrar en la discusión de en qué consiste la «realidad», se diferenciaron claramente dos tipos de realidades que al confundirse son fuente de desacuerdos; la realidad de 1er. orden, que es aquella que hace referencia a lo físico, es percibida a través de los sentidos, y normalmente no hay diferencias personales en su captación; la realidad de 2do. orden, es la que construimos cada uno en base a la interpretación y asignación de significados que hacemos a la experiencia fenoménica. Es en las realidades de 2do. orden en donde se manifiestan las diferencias y los desacuerdos comunicacionales y, por ende, es en ella en donde se encuentran los orígenes de los conflictos.

³⁵ Este mundo de los objetos puramente físico, al que suponemos que existe aparte de y sin ser considerados por la presencia de las personas; en la medida en que tengamos conocimiento de este mundo estaremos “marcándolo” con las características subjetivas del sujeto cognoscente, y pasaría a ser un mundo también subjetivo y construido por las personas. Sin embargo, en la perspectiva del constructivismo se considera que este es el mundo de los acuerdos y los consensos, puesto que afectan sólo en los sentidos a las personas sin que tengan que intervenir otras funciones del ser humano como la razón, las emociones, las creencias, etc.... En este sentido no puede dejar de ser una «suposición» con la que se distingue del otro conocimiento de realidad que incluye ya interpretaciones y significaciones personales.

alguna manera puede también suponerse en el conocimiento de primer orden, concebido en los términos que lo expresa el constructivismo –.

En esta perspectiva pareciera imposible que las personas puedan llegar a consensos, sentidos compartidos o a ponerse de acuerdo sobre cualquier aspecto de la realidad; sin embargo, esta posibilidad se hace presente al entender que este conocimiento de segundo orden es una co-construcción persona/contexto, y que se elabora en las interacciones sociales de la persona, a través del lenguaje, de los conceptos, valores y, paradigmas y creencias compartidos en un determinado contexto y momento histórico. *“Una concepción del mundo representa, pues, la síntesis más universal y compleja de miríadas de vivencias, influidas por otras interpretaciones, convicciones y adscripciones de valor y sentido a los objetos de nuestra percepción – derivadas de aquellas vivencias –, de las que la persona interesada es capaz.”* (Watzlawick, P., 1983, p. 43)

Según lo planteado, tendríamos que hablar de dos realidades, una primera realidad que existe fuera de mí, y que sólo en la medida en que **no** la conozca podrá ser objetiva – ¡habría que ver, qué valor puede tener una realidad de esta característica para los seres humanos!–, que sería la realidad de primer orden; y habría además, una segunda realidad, la de segundo orden, que es subjetiva porque no sólo es conocida por mí, sino que en la medida en que la conozco también la transformo con mis significaciones personales; esta realidad al ser auto-referencial relativiza y particulariza nuestro producto de la observación, nuestra realidad. Además, es importante señalar que, ésta es la realidad en la cual se debaten los problemas humanos.

Como señalan Watzlawick, Weakland y Fisch (1995, p. 85) *“El problema está representado por la premisa de que las cosas deben ser de cierto modo y es esto lo que exige el cambio, y no el modo como las cosas son. Sin la premisa utópica, la actualidad de las cosas sería bastante soportable. Así pues, lo que tiene lugar aquí es una equivocación en cuanto al cambio: Se intenta un cambio-1 cuando tan sólo el cambio-2 puede conducir a una solución”*.³⁶

³⁶ Los autores hablan de *cambios 1* y *cambios 2*, que hacen referencia a las realidades de primer orden y de segundo orden, respectivamente. Estos cambios están totalmente en concordancia con otros dos aspectos señalados en este trabajo. El **primero** aparece en el capítulo II (Marco Teórico Constructivista), en donde se señalan los orígenes y los enriquecimientos del constructivismo, en

En la distinción señalada de realidades de primer orden y de segundo orden y en los cambios uno y dos, se hace presente un elemento que no sólo permite diferenciar cuando se está en un estadio u otro, sino que permite la unificación de criterios, la convivencia y la comunicación humana, nos referimos al lenguaje. A través de él, pasamos de la experiencia de las cosas a la racionalización, conceptualización, interpretación, significación; es decir, pasamos de la realidad de primer orden a la de segundo orden. Pasamos de la realidad que «es dada» a otra realidad que es la «creada»; de la primera no se puede decir nada, porque en la medida en que se dice algo, ya se está convirtiendo en la segunda, puesto que lo hacemos a través del lenguaje – que es creación humana –, y de las simbolizaciones, conceptualizaciones, e interpretaciones implícitas en él, y que son propiedad del contexto humano e histórico en el que fue creado.

Uno de los grandes problemas del conocimiento y la comunicación humana es creer y pretender que lo que se dice de la realidad es igual a lo que es ella en sí misma, que hay una identidad total entre lo que se dice de la realidad y lo que es la realidad. Es confundir el «mapa con el territorio» o creer que es lo mismo «el menú que la comida», el nombre no es la cosa nombrada. En los términos que se ha tratado hasta ahora, sería confundir la realidad de primer orden con la de segundo orden. Asumiendo la terminología de la teoría de los tipos lógicos, referida por Fiorenza y Nardone (2004, nota de pie de página 31) “*El nombre no es la cosa nombrada, sino que es de un tipo lógico distinto, superior al de la cosa nombrada... La clase es de un tipo lógico diferente, superior al de sus miembros*”.

particular nos referimos a la Teoría de los Tipos Lógicos, en el que se habla de las *clases* y los *miembros de clase o subclase*; se señala los tipos de cambio que se dan dentro de una clase (corresponde a los cambios 1) y los cambios que se dan en las clases mismas (cambios 2). El **segundo** aspecto con el cual concuerda, es más práctico y hace referencia a las estrategias de manejo del cambio dentro del constructivismo y en especial en la Terapia Breve Estratégica, en la cual se señala cómo el seguir haciendo «más de lo mismo» o la “problemática de las soluciones intentadas”, no producen verdadero cambio (cambios 1), y lo que hay que propiciar son las formas nuevas de acercamiento, lectura e interpretación de la realidad a través de acciones que permitan nuevos resultados, que posteriormente, conducirán a hacer cambios más profundos, que sí cambiarán a la persona. “*Aplicar técnicas de cambio-2 a la «solución» significa que se aborda la situación en su «aquí y ahora». Estas técnicas se aplican a los efectos y no a sus supuestas causas; la pregunta crucial correspondiente es ¿qué? Y no ¿por qué?...La utilización de técnicas de cambio-2 libera la situación de la trampa engendrada de paradojas creadas por la auto-reflectividad de la solución intentada, y coloca la situación sobre una base diferente*” (Watzlawick, P, Weakland, J. y Fisch, R., 1995, p. 107)

Esta pretensión de identificar los dos tipos de realidades, responde a los excesos que tuvo de la formula positivista y clásica del conocimiento que «descubre» la realidad y «encuentra» la verdad y lo objetivo; esta forma de interpretar ha sido causa importante de las dificultades relacionales no sólo entre las personas y entre los grupos humanos, sino en las interacciones de las personas consigo mismas y con el mundo de las cosas materiales.

De esta manera, con la aparición del lenguaje constructivista se distinguen dos modos diferentes de vivir la realidad, como lo señala Juan Balbi (1994, p. 61), citando a Guidano, quien refiriéndose a estas dos realidades les llama: “*nivel de experiencia inmediata (la vivencia para Maturana) y el nivel de explicación*”. Estos autores ponen el nivel de la *experiencia inmediata* casi al nivel de lo que es complejamente biológico, puesto que señalan que es compartido, de alguna manera, por todo el reino animal, y que genera un conocimiento casi como «automático», producto de la experiencia de estar viviendo. Sin embargo, el nivel de la *explicación* se convierte en una experiencia exclusivamente humana, propiciada por la existencia del lenguaje que permite independizarse de las experiencias fenoménicas contingentes y específicas y facilitando el poder hablar de ellas a través de los procesos significativos e interpretativos compartidos.

Estas distinciones aportan un importante instrumento de trabajo a las personas que se dedican a las labores de ayuda, acompañamiento personal o al estudio de la comunicación humana. No sólo por lo que se refiere al aporte que hacen para ayudar a diferenciar estas dos realidades y, de alguna manera reconocer y poner en práctica lo que está detrás de la frase de Epicteto, ya varias veces usada en este trabajo: “*No son las cosas las que nos hacen sentir mal, sino las opiniones que nos formamos de ellas*”, sino también por la ayuda que proporciona en la valoración de las opiniones que cada uno de los interlocutores tiene y también en el análisis crítico que puedan tener con sus propias opiniones.

Esto ayuda a entender que las categorías de bueno-malo y/o verdadero-falso, no están en el mundo de las experiencias inmediatas o de las realidades de primer orden, sino que pertenecen al nivel de la explicación que hacemos de las experiencias, de las construcciones que cada uno hace de la realidad. Desde aquí, con esta mirada se puede vislumbrar un camino hacia el cambio, mediante una nueva valoración en el modo de

conocer (lo epistemológico), de interpretar, y de re-construir la realidad que afecta el comportamiento de la persona.

Desde el punto de vista clásico de la filosofía, y tal como es tomado desde el constructivismo, siempre se ha hecho la distinción entre epistemología y ontología. Hacemos referencia a la línea de pensamiento que se ha manejado en este tema, es decir las realidades de primer orden y segundo orden, que en filosofía se encuentran claramente distinguidos con los términos de epistemología y ontología, siendo la epistemología la que hace referencia no sólo al conocimiento, sino al modo de conocer, y es considerada como una creación del sujeto cognoscente, sin que esto esté sustituyendo el correlato real del conocimiento, que es lo ontológico; esta distinción o aspecto hace clara referencia a las realidades de segundo orden.

Lo ontológico se refiere a las teorías del existir, como señalan Neimeyer y Mahoney (1995, p. 362) “*hace referencias a las teorías del existir (no simplemente a la «existencia») y de realizar en el sentido de «hacer real»*. Los autores señalan que en la mayoría de las prácticas no-constructivistas se supone que el conocimiento es un fiel, correspondiente y válido reflejo entre las representaciones de la persona que conoce y la verdadera naturaleza o forma de ser en de la realidad-real, o sea, de lo que es conocido; es por eso que en esos enfoques del conocimiento y de la práctica que genera consecuentemente, se insista sobremanera en el énfasis sobre la objetividad, la validación del conocimiento y el papel central que tiene el argumento del «contacto o adecuación con la realidad».

Por supuesto, desde la perspectiva del constructivismo y del construccionismo, tanto en lo epistemológico como en su práctica, los énfasis se ponen en otros aspectos. En primer lugar, se considera el conocimiento, no como reflejo o copia de la realidad, sino como una construcción que la persona hace a partir de las experiencias fenoménicas que realiza, y que es construida por cada persona de manera original, reflejando en éste proceso los modos que tiene de conocer, las creencias, los paradigmas, los valores, la cultura y cualquier otra experiencia marcadora y significativa de su vida. Se puede decir desde lo epistemológico, que en el conocimiento sabemos lo que no es la realidad en sí (lo ontológico), puesto que lo que se refleja allí, sólo es el modo de conocer de la persona, y lo que cree ser la persona misma.

Por esta razón, la práctica constructivista no solamente no insiste sobre la objetividad, sino que se considera a este concepto como una ilusión proveniente de los paradigmas de la ciencia clásica positivista, y que en muchos casos es utilizado para obligar a aceptar una visión dominante, que contribuyó a la desvalorización de todo lo subjetivo, y que no resalta la cualidad de lo subjetivo, ni rescata el valor que tiene todo conocimiento que es generado desde la condición subjetiva de la persona humana, que son finalmente las bases del pensamiento múltiple y la fuente creadora de las diferencias que enriquecen a las personas en cada interacción humana que tienen.

Al ser el conocimiento una construcción personal y subjetiva de la realidad (realidad de segundo orden) no tiene sentido hablar de la validación del conocimiento, puesto que todo conocimiento es válido desde la perspectiva de la persona que conoce y desde el contexto interrelacional en el cual surge; en todo caso puede hablarse de argumentos más o menos compartidos o parecidos, pero esto no hace a ninguno de ellos ni más válido o menos válido que cualquier otro.

Por último, el criterio generalizado de normalidad como «adecuación a la realidad», que supone la existencia de una sola realidad a la cual deben adecuarse las realidades de cada una de las personas que la comparten, pierde el sentido de criterio absoluto, puesto que esto significaría, no sólo estar bajo la ilusión de la existencia de una única realidad, sino que también estaría negando todas las referencias a la realidad de segundo orden, es decir, negando la existencia de las diferencias que existen en los modos en que cada persona construye su realidad, a partir de la originalidad de su posicionamiento ante la totalidad de lo real, ante las demás personas y ante la forma en que cada uno interactúa con el mundo, con los demás y consigo mismo.

Edgar Morin (en Schnitman, D. 1994, p. 433) plantea que la creencia en la existencia de una única realidad “*es el requisito absoluto que diferencia el modo simple, que cree alcanzar lo verdadero, que piensa que el conocimiento es reflejo...*”, y añade, de manera precisa una acción que está en el fondo del planteamiento constructivista sobre el conocimiento, la realidad, las personas y la relación de ayuda entre las personas, que es “*...que no considera necesario conocerse a sí mismo para conocer el objeto*”.

Es de señalar la validez de la máxima socrática del «conócete a ti mismo»; si como persona, como acompañante o comunicador, no sabemos el modo como conocemos la realidad, a los demás y a nosotros mismos, jamás podremos hacer los intentos de establecer un contacto empático con los demás, intentar comprenderlos en su situación particular, sino que se impondría en primer lugar la visión y concepción personal de cada uno, con las teorías en las que participa, poniéndose por encima de las necesidades individuales y de las características propias de lo real. Continúa Morin (*o.c*) diciendo, luego de señalar la característica del pensamiento simplificante, “...*que en el conocimiento complejo está presente la auto-observación y la auto-crítica del observador-conceptor sobre sí mismo*”. (*o.c.*, p 433)

5.1.3 Fenomenología. Construcción del conocimiento

En la historia del pensamiento filosófico, la reflexión sobre lo que es el conocimiento no sólo ha sido una constante, sino que representa una rama importante e imprescindible del pensamiento, de la epistemología. Durante mucho tiempo el territorio de lo filosófico era el único espacio en el que se hablaba con propiedad de las complejidades del conocimiento humano y en el cual se asumían posiciones que oscilaban periódicamente entre los extremos del realismo/empirismo/positivismo y los del extremo opuesto en los que se favorecía todo lo que tuviera que ver con los racionalismos, intuicionismo, personalismos, ciencias del espíritu. Sin embargo, hoy día no se puede hablar en los mismos términos de esta capacidad humana, ni hacer este tipo de afirmaciones absolutistas y descalificadoras, y por supuesto, tampoco reducir el campo de lo epistemológico a lo estrictamente lo filosófico.

Esto, no sólo, por el sentido de la interdisciplinariedad del conocimiento, sino porque toda área del saber humano que se precie de necesaria y de válida ha tenido que reflexionar sobre lo qué es el conocimiento, cómo se origina, qué sucede cuando decimos que conocemos, qué procesos internos se realiza en la persona que conoce, qué es lo que conocemos, cuál es el valor que tiene...

En especial en el universo de la psicología, psiquiatría y demás ciencias del comportamiento humano individual y colectivo, en el mundo de las comunicaciones humanas, lo epistemológico ha sido reconocido con gran intensidad como un componente esencial e indispensable y como un área del saber que impregna todo el resto de los aspectos propios en cada una de estas disciplinas. Llegando a plantearse incluso enfoques cuyo punto central de análisis, diagnósticos, tratamientos finalidades y objetivos están planteados en términos epistemo-psico-sociológicos que encuadran, entre otras, visiones sistémicas, narrativas, estratégicas, constructivistas, construccionistas, estructuralistas.

Es importante señalar que el planteamiento básico del conocimiento del mundo, de los demás, de sí mismo y de todo aquello que pueda considerarse un saber humano, se inicia en un hecho fenoménico, en una experiencia vivida. A partir de esta experiencia, cada una de las personas tiene un proceso de significación, interpretación, interiorización y comunicación de la experiencia vivida, desde muestra todos sus condicionamientos, limitaciones, riquezas, particularidades, experiencias previas, historia personal, emociones propias, cultura, teorías adoptadas, lenguaje, que hacen que «el conocimiento» que ha generado sea original, propio, diferente al que haya generado otra persona que también haya participado en la misma experiencia inicial.

Es decir, el conocimiento de las personas es siempre un conocimiento limitado y parcial – «sólo conoce lo que puede, o quiere, conocer» – de la realidad, marcado por sus capacidades y limitaciones. Este conocimiento es y será siempre un conocimiento subjetivo de la realidad. Como lo señalan Mahoney y Freeman (1988) al hablar de que la proposición básica que está presente en la experiencia humana viene marcada por la búsqueda, construcción y alteración de significados. De manera que los significados son propios de la naturaleza humana, de forma personal e idiosincrática.

Se puede decir, junto con Watzlawick (1992, p. 160) que “...no es en modo alguno exagerado decir que toda interpretación o atribución de sentido crea reflexivamente su propia realidad «llena de sentido»”. Este proceso de elaboración de significados o sentidos personales que se da a partir de una experiencia específica, es una construcción personal de la realidad, es una realidad de segundo orden, es producto

de nuestra experiencia epistemológica y es diferente a la «realidad» que la originó. Es un error humano darle a esta realidad personal construida, el carácter ontológico con valor de realidad-real, única y verdadera, que puede existir de manera objetiva e independientemente de su creador y de las creaciones de las otras personas.

El reconocimiento de esta forma de relacionarnos con la realidad y de construir nuestra realidad, adquiere una gran importancia a la hora de relacionarnos con las demás personas y en especial en las relaciones inter-comunicacionales, puesto que plantea un modo de relacionarnos basado en la existencia de diferencias, en la relativización de las opiniones propias y en la búsqueda y co-construcción de nuevas realidades compartidas y diferentes.

Heisenberg, citado por Watzlawick (1995, p, 58) y por Ceberio y Watzlawick (1998, p. 65) señala un nuevo aspecto sobre este mismo tema de construcción de la realidad, dice que “*La realidad de la que podemos hablar nunca es la realidad a priori, sino una realidad conocida, a la cual le damos forma...*” Insiste en el aspecto de que la realidad es tal cosa sólo a partir de lo que conocemos de ella, que no es total sino parcial, de manera tal que lo que llegamos a decir de la realidad es precisamente lo que ella no es. Sin embargo, también abre la puerta a la existencia del mundo ajeno a nosotros cuando expresa “*Tomando en cuenta esta última formulación, puede objetarse que, después de todo, existe un mundo objetivo e independiente de nosotros y de nuestro pensamiento, que funcione o pueda funcionar sin nuestra intervención, que es lo que efectivamente deseamos significar cuando investigamos...*”;

Sin embargo, y a pesar del reconocimiento de esa realidad ajena a sus observadores, se señala una objeción que se fundamenta en el uso del lenguaje. Es decir, para poder inclusive hablar de esa realidad que existe sin que la conozcamos o podamos conocerla, no nos queda otra alternativa que usar el mismo lenguaje y las mismas expresiones con las que expresamos la realidad co-construida, la de segundo orden; se habla de ella como una realidad que «*existe*» o de que «*hay*» una realidad, y en los dos casos estamos también tiñendo de nuestro lenguaje subjetivo una realidad, que a pesar del esfuerzo no podemos hacerla lo totalmente objetiva que quisiéramos.

Este mismo razonamiento, sobre la condición de la realidad y la posibilidad de su conocimiento, elaborado por Heisenberg, y que ahora presentamos compartido por Paul Watzlawick, también está presente en Edgar Morin (1988, p. 223) cuando habla de *inherencia, separación y comunicación en el conocimiento humano*.

En el conocimiento humano, al igual que en cualquier otro conocimiento, se da de manera más clara la presencia de estos tres elementos. La *inherencia* hace referencia a que el conocimiento de la realidad que conoce y construye el ser humano, pertenece al mismo mundo de aquello que no es conocido, y que se ha llamado de alguna manera como «realidad-real»; es decir, que si no hubiera inherencia habría entonces una *separación absoluta* entre estas dos realidades y no habría ninguna posibilidad de *comunicación* entre ellas, como si de dos mundos paralelos e indiferentes el uno del otro se tratara, y sin ninguna posibilidad de interacción y de modificación.

De igual manera que es necesaria la inherencia, es indispensable la existencia de cierta *separación*, puesto que si no fuera así no existiría ninguna diferencia entre sujeto y objeto, entre una persona u otra, entre lo vivo y lo muerto; tampoco existiría la distancia entre lo interno y lo externo, puesto que todo estaría contenido dentro de la misma persona. Es a partir de la separación cuando se entiende la necesidad de la comunicación humana con su entorno y con los demás seres humanos. Esto que sucede en una persona, es lo mismo que sucede en los conglomerados de personas y en las sociedades en general.

Este planteamiento, que pareciera ser una especulación racional, epistemológica-filosófica exclusivamente, y que efectivamente fue asumido desde hace muchos años en la filosofía crítica como una enseñanza, muestra también que el conocimiento es la resultante de una organización cognitiva que opera sobre datos sensoriales (Morin 1988), y es aceptado con la misma seriedad e importancia en las ciencias de la conducta humana.

En los tiempos actuales hay una intensa actividad en las llamadas neurociencias, tratando de comprender y de comunicar a las personas el proceso mediante el cual se construye la traducción de las realidades exteriores, es decir, cómo se elabora el conocimiento humano mediante el cual las personas construyen las realidades que

después les toca vivir, disfrutar o sufrir y, en algún momento determinado de sus vidas, hacerles sentir la necesidad de una ayuda profesional.

¿Qué es el conocimiento? ¿Cómo se relaciona con lo que sentimos o hacemos? ¿Cuáles son los procesos fundamentales que subyacen a la atención, la percepción, la intención, el aprendizaje, la memoria y la conciencia? ¿Cómo están relacionados el sentimiento, el pensamiento y la acción? ¿Cómo se relaciona y afecta la comunicación humana? Son importantes preguntas que tienen que ver con los procesos de significación, construcción e interiorización de la realidad que tienen las personas y que tienen que ver con los procesos de adaptación a los contextos humanos y sociales en los que les toca vivir; es precisamente con esos modelos propios de hacerlo, con los que se tendrá que aprender a negociar y llegar a consensos que le permitan a las personas aceptarse y convivir consigo mismo y con los demás.

Es en estos procesos, como señalan Mahoney y Freeman (1988, p. 19), en los que tales cuestiones significativas y fascinantes “*están en el centro de los esfuerzos contemporáneos por construir una alianza de trabajo más fuerte entre la epistemología, las ciencias cognitivas y la psicoterapia*”. Es precisamente por esto, como lo señalan los autores (*o.c.*) que es la persona misma la que se convierte en sujeto y objeto de nuestra búsqueda, puesto que ella misma, no sólo es la que produce el cambio de una situación de inadecuación, de disconfort o infelicidad hacia una nueva forma de conocer, sino que también es ella la que cambia su propia forma de construir la realidad y de interpretarla, puesto que es el único organismo conocido que piensa, siente, actúa y es capaz de autoconciencia. De tal manera, que esta forma activa de entender a la persona y el proceso de construir su realidad y su vida es fundamental para los procesos de construcción de sus objetivos y para poner el énfasis, en el protagonismo y la responsabilidad en su auténtico actor.

Desde la perspectiva constructivista, todo este proceso de construcción de la realidad personal (experiencia fenoménica, sensibilización, interpretación, significación e interiorización) se entiende como algo más allá de un mero proceso individual y aislado. Partiendo del concepto de persona como «ser en relación», todo lo que es, lo que fue y lo que pueda ser, estará determinado por la interrelación con los demás, por su condición de ser social; las acciones que realice, también formarán parte de los

elementos con dimensión social (desde la responsabilidad y lo ético), que contribuirán a construir y a modificar su contexto, además de construirse y modificarse a sí mismo. De este modo, como señalan Feixas y Villegas (2000), la epistemología genética puede afirmar que los sistemas de conocimiento no provienen ni de la pre-formación (a priori) ni de la experiencia (a posteriori) de manera exclusiva, sino que son engendrados, reconstruidos, reorganizados a partir de los desequilibrios o de las crisis que se den en el funcionamiento interactuante de aquellos.

En el proceso personal-social de construcción de la realidad, señalan Minuchin, Lee y Simon (1998, p. 29) que “*El constructivismo social subraya el hecho de que el conocimiento no es una representación de la realidad externa, sino un consenso construido por individuos que hablan un «mismo lenguaje»*”. También añaden los autores, que el postmodernismo de Foucault incorpora la observación de que la conversación está gobernada por amplios discursos socioculturales y prevalecen ciertas perspectivas mientras que se obvian y se marginan otras. De manera tal, que no es sólo en el discurso científico, académico, político o intencional, en los que se manifiesta una determinada visión de mundo y una intencionalidad de influenciar a los demás, sino que en la conversación diaria, común y corriente, ya subyacen las visiones de mundo que se enfrentan y se diferencian y que podrían o no llegar a acuerdos, convergencias y consensos.

Este aspecto de responsabilidad social, de valoración ética, de influencia y sugestión interpersonal es inevitable (de nuevo se revela el carácter social de la persona), y se hace presente en las relaciones y comunicaciones humanas. Es una dimensión en la que se destaca nuevamente el sentido de la causalidad circular en las relaciones humanas, la permanente subjetividad presente en las conversaciones e intercambios, y cómo la recursividad de las influencias mutuas sólo puede ser considerada de manera sistémica-holística, y de esta manera poder elaborar diagnósticos o hipótesis de trabajo sobre todo lo que observamos.

Se genera un profundo sentido de humildad en todo aquel que ejerce su oficio en una relación de ayuda o acompañamiento comunicacional, cuando entiende que al realizar una determinada observación, se aleja de que ésta sea considerada como ajena a sí mismo, como proveniente de datos que están en el exterior, y en este sentido como

señala Guidano (1990) «*neutra*»; es al contrario *autorreferencial*, puesto que siempre lo está reflejando a él mismo; quiere decir esto, que refleja propiamente a la persona que emite el juicio a partir de su observación, y no lo que pretende reflejar del hecho u objeto observado.

Retomando una referencia – ya citada – de Watzlawick (1995, p. 57) relacionada a una conversación sostenida por Einstein y Heisenberg en 1926, dice: “...*es imposible recoger en una teoría sólo las magnitudes observables* (se refiere a los datos «objetivos» que puede estar generando determinado objeto, hecho o persona): *es más bien la teoría la que decide lo que uno puede observar*”(se refiere no sólo a los condicionamientos familiares, sociales, culturales o religiosos que son asumidos como creencias, mitos, valores, principios o paradigmas, y que actúan como condicionantes personalizantes o limitantes de la capacidad de captación de la persona.

Otro elemento importante para ser considerado en este estudio sobre lo epistemológico, y que fue propuesto por las teorías constructivistas y construccionistas, es el que está presente en la concepción piagetiana del conocimiento; como dice von Glaserfeld (Glaserfeld, E. von, en Pakman, M. 2005, p. 33) “...*es algo que muchos de los intérpretes de Piaget parecen omitir, que la experiencia de un ser humano siempre incluye la interacción social con otros sujetos cognoscentes*”. De nuevo recordamos el asidero antropológico constructivista del concepto de persona como «ser en relación», puesto que tiene un significado profundo, una importancia enriquecedora y una claridad extrema cuando hablamos de procesos humanos tales como: la educación, la des-educación, la reeducación, las terapias, los procesos de cambio personal y social. Cada uno de estos procesos destaca la interacción humana, la presencia y compañía de otras personas que son fundamentales para conseguir los objetivos de estos procesos, y que además son afectados simultáneamente y de forma recursiva entre ellos mismos.

En la perspectiva del constructivismo, que es muy cercana a los planteamientos construccionistas y a la teoría de los constructos personales, existen algunas pequeñas variaciones con respecto a la valoración de lo social en la construcción del conocimiento; sin embargo todas estas tendencias tienen en común lo que dice Gergen (1989), citado por Feixas y Villegas (2000, p. 75), “*el conocimiento no es algo que la*

*persona posea sino algo que hace conjuntamente con otra gente*³⁷. Esta referencia une los dos elementos fundamentales del conocimiento desde el punto de vista de la persona y la comunicación: 1) Ser una construcción personal y subjetiva de la realidad; 2) A pesar de que se construye de una manera individual, es realizada en un contexto social que comparte mitos, creencias, principios, valores, paradigmas, costumbres, lenguaje; lo cual permite la posibilidad de la comunicación y el diseño y establecimiento de acuerdos y consensos entre las personas.

En este sentido, y entendiendo que el conocimiento personal y social no es acumulativo sino evolutivo³⁸, hay que reconocer que el paso de una fase a otra en cualquier proceso evolutivo lleva consigo siempre una crisis que se manifiesta en cambios y resistencias al mismo. La realidad en la que vivimos se va modificando constantemente junto con todos los parámetros de referencia que la identificaban, en un proceso de reconstrucción continua en el que algunos nuevos aportes se pueden sumar a un sistema, pero otros no se suman sino que cambian el sistema mismo, como señalan Botella y Feixas (1998, p. 40) “...*pueden alterar todo el marco de referencia conceptual y conducir a un sistema a un significado parcial o totalmente distinto.*”

Este mismo planteamiento está señalado por Piaget en muchas de sus obras, cuando señala que la “*cognición debe ser considerada una función adaptativa* (Glaserfeld, E. von en Pakman, M. 2005, p. 31). Este es posiblemente uno de los argumentos fundamentales que son usados en el mundo de la psico-ayuda para establecer el criterio de «adaptación a la realidad» como la principal referencia para hablar de normalidad o de curación de comportamientos desviados. Aunque von

³⁷ Gergen, en la obra citada, hace una síntesis de los supuestos básicos del conocimiento en este movimiento, y las enuncia de la siguiente manera:

1. Lo que consideramos que es la experiencia del mundo no nos dicta por sí misma los términos por los cuales será entendido el mundo...
2. Los términos en los cuales se entiende el mundo son artefactos sociales, producto de intercambios entre personas, e históricamente localizados. Desde la posición constructivista el proceso de comprensión no es automáticamente producido por las fuerzas de la naturaleza, sino que es el resultado de una tarea cooperativa y activa entre personas en interrelación...
3. El grado en el cual una forma de comprensión prevalece o es sostenida a través del tiempo no depende fundamentalmente de la validez empírica de la perspectiva en cuestión, sino de las vicisitudes de los procesos sociales...
4. Las formas de comprensión negociadas tienen una significación crítica en la vida social, al estar conectadas integralmente con muchas otras actividades en las cuales la gente está implicada. (Gergen, 1985) (citado por Feixas, G. y Villegas, M., 2000, p. 76)

³⁸ Este argumento fue tratado en el capítulo sobre el Constructivismo, en los fundamentos científicos y filosóficos que sustentan su argumentación.

Glaserfeld (en Pakman, 2005, p. 32) matiza el sentido de adaptación cuando señala, “*Estar adaptado significa, ni más ni menos, que ser viable*”. No hay duda, de que a partir de entender el proceso epistemológico como un proceso de construcción del conocimiento, y que este conocimiento se constituye en la realidad personal de cada uno, que además no es aislada sino que es co-construida a partir de los procesos de interacción e intercambio social; entonces, el modo de vivir una persona en sociedad estará marcado por el grado de viabilidad o adaptación (consensos y acuerdos, semejanzas) que tenga con su contexto; en el mismo sentido que el grado de «anormalidad» o de conducta inadecuada, estará también señalado por los mismos argumentos.

El proceso de acompañamiento interpersonal y las comunicaciones que allí se generan, considerándolos desde la reflexión anterior y el objetivo de buscar la viabilidad o adecuación de las personas, no puede jamás hacer referencias a modelos estáticos de teorías o realidades que han tenido sentido y validez en otra época, sino que lo que deberá convertirse en su razón de ser, será la búsqueda de cambios en los modos de conocer y de construir la realidad que tenga la persona, para que sea ella misma la generadora de las nuevas realidades personales acordes con los contextos espaciales e históricos en los que está viviendo. El mismo von Glaserfeld (*o.c.*) haciendo coincidir la teoría de la evolución con la teoría constructivista, señala este proceso de viabilidad como la búsqueda del equilibrio; el equilibrio en la evolución indica el estado de un organismo o especie en la cual el potencial de supervivencia en un ambiente dado está dado genéticamente.

5.1.4 Absoluto y Relativo

Otro aspecto íntimamente relacionado con los planteamientos epistemológicos y que depende exclusivamente de los enfoques que se le dé a este proceso, es lo relacionado con los modos de referirnos a los conocimientos y a las formas como los usamos. Hay modos absolutos o relativos de referirse al conocimiento que generamos nosotros o que generan otras personas; dependiendo del modo usado se estará expresando la creencia y aceptación de una sola y única realidad (absoluto) de la que

todos participarían y también se aceptaría conjuntamente con la existencia de una sola verdad, «la verdad», de la que todos *deben* participar; una mirada diferente, podría expresar la creencia y aceptación de múltiples realidades (relativas) originadas en los diferentes posicionamientos, interpretaciones y modos de crearla por parte de las innumerables personas que existen, y que generan múltiples verdades, entre las cuales la mía es «una» verdad más, que no es ni más importante ni más válida que cualquiera de las otras.

Sin lugar a duda, el enfoque epistemológico que se asuma y el tipo de conocimiento que de éste se genere, condicionará también los modos como nos relacionamos con nosotros mismos, con las demás personas, con el mundo y, de manera particular y muy significativa, en el contexto en el que estamos manejando este estudio sobre las comunicaciones humanas.

Los conceptos de absoluto y relativo están íntimamente ligados y tiene una fuente común con los conceptos de objetividad y subjetividad. Todos estos conceptos tienen que ver con la mayor o menor cercanía que se le otorgue y que se acepte entre el sujeto y el objeto en la relación epistemológica, es decir, entre el observador y lo observado. De hecho, las ideas de los absolutos, de la objetividad y de una verdad única sobre cualquier aspecto de la vida, fue lo característico del conocimiento generado por la ciencia positiva clásica, y que posteriormente migró y “contaminó” con su fuerza el universo de las ciencias humanísticas, del estudio del comportamiento humano y la capacidad de la persona de construir consensos, cuyas consecuencias seguimos sufriendo en los tiempos actuales.

Estas ideas se fundamentan en la aceptación de la separación total entre el sujeto/observador y el objeto/observado. El gran temor o argumento de la ciencia positiva clásica era evitar la consideración de la subjetividad, pues ésta era interpretada como una fuente de errores, de manera que el ideal de todo proceso de investigación, estudio o proceso educativo era tratar de ser lo más *objetivo* posible, puesto que esta era la única posibilidad de conocer verdaderamente el objeto, es decir, de lograr el verdadero conocimiento, la verdad absoluta sobre sí mismo y ser absolutamente objetivo. Esto se fue convirtiendo poco a poco y a medida que surgían las

contradicciones en una tarea imposible de justificar, al menos como única forma de interpretar la realidad.

Efectivamente, el conocimiento científico del siglo pasado, demostró la imposibilidad de separar el «conocimiento y lo conocido³⁹», llegando a afirmar, como señalan Fiorenza y Nardone (2004, p. 40) “*el concepto de objetividad es un concepto erróneo porque se funda en el presupuesto de separación entre el observador y lo observado*”. De lo que se trata, entonces, es de plantear una epistemología desde la perspectiva del observador, puesto que es éste quien, desde cualquier enfoque o posicionamiento ante sí mismo, los demás y el mundo, produce el conocimiento. Todo conocimiento es una elaboración del sujeto, por lo tanto es subjetivo, y no se debe – bajo ninguna circunstancia – confundir el campo del conocimiento construido (lo epistemológico) con el campo de la realidad en sí (lo ontológico)⁴⁰

Es cierto, que en el modo sencillo en el que cada uno vive su vida y en el que de manera efectiva influye la sociedad y la cultura, tener ausencia de referencias firmes y absolutas, vivir con verdades relativas al contexto espacio-temporal, genera una confrontación existencial importante. Paul Watzlawick (1992, p. 122) habla de manera clarividente de esto y de algunas de las consecuencias que históricamente ha generado las posiciones absolutistas: “*La capacidad de vivir con verdades relativas, con preguntas para las que no hay respuestas, con la sabiduría de no saber nada y con las paradójicas incertidumbres de la existencia, todo esto puede ser la esencia de la madurez humana y de la consiguiente tolerancia frente a los demás. Donde esta capacidad falta, nos entregaremos de nuevo, sin saberlo, al mundo del inquisidor general y viviremos la vida de rebaños, oscura e irresponsable, sólo de vez en cuando con la respiración aquejada por el humo acre de la hoguera de algún magnífico auto de fe o por el de las chimeneas de los hornos crematorios de algún campo de exterminio.*”

Se genera una paradoja humana y existencial entre, por ejemplo, la búsqueda de la estabilidad, la construcción de un saber verdadero, creencias sólidas y permanentes a

³⁹ Ver capítulo sobre el origen y antecedentes del constructivismo; aportes de la física cuántica, la teoría de la relatividad, teoría de la incertidumbre, la cibernética de segundo orden. En general, los aportes de la biología, la física, la cibernética y de las matemáticas.

⁴⁰ Emmanuel Kant, a comienzos del siglo XIX, en su obra *La crítica de la razón pura*, ya señalaba, a propósito del análisis que hacía del acto de conocimiento, la diferencia radical que había entre el «fenómeno y el noumeno», (lo conocido y lo desconocido), llegando a afirmar que del *noumeno* era mejor no decir nada.

las cuales aferrarse como paradigmas rectores de la vida; todas estas referencias que forman parte de la cultura, se ven confrontadas con el hecho de la presencia constante del cambio en el ser humano, la consideración de la estabilidad como parte de un proceso de estancamiento y de muerte, la imposibilidad de sostener modelos únicos inamovibles de comportamientos y de verdades, valores o principios que se mantengan inmodificables en todos los lugares y en todas las etapas de la historia humana.

De alguna manera, como señala Morin (1988), el conocimiento lleva en sí mismo relaciones de incertidumbre que se oponen a la aspirada certeza, y en el ejercicio, generan el riesgo del error. Estas son dos realidades con las que no se acostumbra convivir porque rompen con todos los paradigmas culturales. Aunque se puedan adquirir (en sentido de construir con los demás) muchas certezas, no será posible eliminar lo que algunos llaman “el problema” de la incertidumbre, pero que en el fondo, ésta “incertidumbre” es mucho más significativa y positiva para las personas que considerarla como un simple problema para el ser humano y sus interacciones con los demás seres humanos. *“La incertidumbre es a la vez el riesgo y posibilidad para el conocimiento, pero no se convierte en posibilidad sino cuando éste la reconoce”*. (Morin, E., 1988, p. 243)

Cuando se desconoce la incertidumbre y se dan las «opiniones personales» no como opiniones sino como «palabra de Dios, la verdad absoluta» se crean condiciones para el atropello humano y para el establecimiento de los imperios de la univocidad que niegan las radicales diferencias y riquezas que existen entre los seres humanos; se esté hablando igualmente de una opinión política, de la manera de educar a los hijos o de las hipótesis operativas de un diagnóstico. *“Mientras que la ignorancia de la incertidumbre conduce al error, el conocimiento de la incertidumbre no sólo conduce a la duda, sino también a la estrategia. La incertidumbre no es solamente el cáncer que roe el conocimiento, también es su fermento: es lo que empuja a investigar, verificar, comunicar, reflexionar, inventar”*. (Morin, E., 1988, p. 243)

De manera colateral, se debe hacer el cuestionamiento sobre el hecho negado de la posible existencia de una única verdad absoluta, puesto que si esto fuera así, al ver las diferencias manifiestas entre los humanos en infinitos campos de la vida, habría que preguntarse sobre ¿quién sería el poseedor de la verdad en esa infinita variedad? ¿Si

hubiese un poseedor de esa verdad, estaría ligado a posiciones de poder? ¿Cómo deberían manejarse las diferencias existentes con todos aquellos que no pensasen de la misma manera? ¿La disposición sería la de convencerlos, o concientizarlos, obligarlos o eliminarlos...? ¿Las opiniones divergentes serían consideradas amenazadoras del *status quo* y del poder ejercido por el poseedor de la verdad? ¿Los que no están conmigo están contra mí?

Habría que pensar que los «poseedores de la verdad», los que estuviesen ejerciendo el poder circunstancialmente, ya se trate de: los padres, los maestros, los políticos, los militares, los terapeutas..., tendrían serias dificultades para que desde esta perspectiva no cayeran en situaciones y comportamientos de imposición, irrespeto, desigualdad, injusticia con aquellos que piensan diferente; éstas, no parecieran ser las formas más adecuadas de interacción entre las personas humanas. Por lo menos, es lo que se ha visto en los momentos históricos en los cuales esta creencia se ha impuesto y han pretendido mantenerla a través de los tiempos.

La relativización epistemológica, como señala Marcelo Ceberio (en Nardone y Watzlawick, 1999, p. 31) “*imprime un dejo de humildad frente a la soberbia de la adquisición del conocimiento...*” puesto que se abandona el absolutismo de la certeza, de la verdad única, del paradigma que concibe el conocimiento como «poder», y en este sentido, las preguntas auto-referenciales de *¿quién soy?* y *¿dónde estoy?* – ligadas al sentido de la vida de cada persona, a su ubicación existencial ante sí mismo y ante los demás y al sentido de sentirse bien consigo mismo y con la realidad material y humana en la que le toca vivir – permiten la introducción del *contexto* como factor fundamental en la elaboración de la matriz de significados propios y permiten también situar al hombre en el sistema de creencias al cual pertenece, y desde el cual adquieren sentido para él todas sus interacciones y el modo de vivir y actuar su vida.

Esto es fundamental para el ejercicio de la profesión de acompañamiento personal y en las comunicaciones interpersonales, puesto que tiene que ver con la valoración de lo propio como parte de una realidad mayor, en la que otros tienen diferentes formas de vivenciarlas y, que en principio, no tendrían por qué chocar entre sí, sino completarse.

Por supuesto, en el contexto del absolutismo epistemológico, estas diferencias podrían llegar a considerarse como «visiones distorsionadas de la realidad», que llevarían a diagnósticos de conductas inadecuadas y de tratamientos individualizados no sólo ineficaces sino errados. *“Demostraremos también que la más peligrosa forma de engañarse a sí mismo es creer que sólo existe una realidad; que se dan, de hecho, innumerables versiones de la realidad, que pueden ser muy opuestas entre sí, y que todas ellas son el resultado de la comunicación, y no el reflejo de las verdades eternas y objetivas”*. (Watzlawick, P, 1981, p. 7)

En la misma línea del análisis sobre lo absoluto y lo relativo del conocimiento y de la construcción de la realidad, en los tiempos actuales se ha llegado a afirmar que la mayor fuente de errores del ser humano, encuentra su origen en la creencia que existe en el concepto de “la verdad”. Como ya se ha señalado en esta investigación, las ideas que las personas se construyen para sí mismas no son lo mismo que la realidad, sino que sólo son un reflejo, una forma de traducción personal de la realidad. Morin (1984) señala que estas traducciones de la realidad han tomado en su dimensión social, según el momento y lugar en el que se produzcan, formas de mitologías, tradiciones, religiones, ideologías, teorías científicas o humanistas.

Entonces, como toda “traducción” lleva en sí mismo el riesgo de error, de la incompletitud, de rasgos subjetivos/personales, igualmente llevarán impresas este estigma todas aquellas teorías, religiones, mitologías, ideologías que se construyan tomando como verdad o realidad única las “traducciones” que se hagan de la realidad en un momento y en un contexto, y que quieran luego hacerlas servir para todos y por siempre. *“La historia de la humanidad enseña que apenas hay otra idea más asesina y despótica que el delirio de una realidad «real» (entendiendo naturalmente, por tal, la de la propia opinión) con todas las terribles consecuencias que se derivan con implacable rigor lógico de este delirante punto de partida”*. (Watzlawick, P, 1981, p. 226)

Es posible, que fácilmente se tenga la tendencia a pensar que los errores y las ilusiones son sólo el producto de una mente pre-científica, que sólo se mueve por argumentos provenientes de las creencias o de los mitos, de los dogmas religiosos o las «verdades» que se repiten y que forman parte de tradiciones culturales, de las que nunca

se llega a precisar un determinado origen; como si carecieran de suficiente soporte científico, racional, o que proviniesen de procesos educativos deformados y fuera de la realidad. No están fuera de la realidad los que piensan de esta forma, puesto que muchos de estos factores nombrados actúan de manera inconsciente en la persona, haciéndoles pensar que lo que se da de manera tan natural y espontánea en ellos, no puede ser otra cosa sino la manifestación de la “realidad verdadera.”

Sin embargo, no son éstas las únicas fuente de errores, sino, como lo señala Morin (1988, p. 18) *“En la esfera súper educada de la inteligencia, en este mismo siglo, es donde el mito ha adquirido la forma de la Razón, la ideología se ha disfrazado de Ciencia, la salvación ha tomado forma de Política pretendiendo estar verificada por las leyes de la historia.”* Siendo esta forma de ver la realidad una fuente de errores de mayor responsabilidad, no sólo por ser consciente y estructuradas de manera racional e “inteligente”, sino porque se auto-constituyen en teorías y doctrinas «suficientemente demostradas como verdades verdaderas», fuera de las cuales no hay nada que discutir, rechazando cualquier manifestación o expresión de la realidad que no se ajuste a lo que dicen las teorías o doctrinas establecidas sobre el tema.

5.1.5 Linealidad vs. Circularidad: Auto-referencialidad y Retroalimentación

La tendencia de toda teoría, doctrina y los paradigmas que la expresan, es la de tratar de permanecer en el tiempo, y para ello se hace uso de varias formas de resistencia a cualquier manifestación que no esté perfectamente alineada con lo establecido en ella; se trata de excluir los elementos altisonantes, de buscar eliminarlos, o en último caso hacer modificaciones en las formas, de manera tal que se mantenga lo sustancial del paradigma, dogma o doctrina. Esto es lo que se manifiesta en los planteamientos expresados en esta investigación a propósito de varios temas tales como: la objetividad ante la subjetividad, las verdades absolutas y únicas ante las verdades compartidas y variables...

Este es el impacto que genera el hecho de introducir una nueva variable, especialmente si es tan significativa como suelen ser las variables epistemológicas, frente a planteamientos sólidos, estables e “indiscutibles” como son las constantes paradigmáticas. La forma como se enfoca y se valora la educación, la investigación científica o el concepto de persona suele estar determinada por elementos familiares-sociales-científicos-culturales-religiosos, que han definido los puntos de referencia, los objetivos, los indicadores de jerarquía, los valores y las verdades durante largos periodos de tiempo. Esta aparente estabilidad entra inevitablemente en crisis al poner en juego nuevas variables, un nuevo modelo epistemológico que siembra la duda, que incorpora nuevos elementos no considerados hasta entonces, especialmente si hacen referencia no a verdades únicas y estables, sino a verdades relativas y constantemente cambiantes, a nuevas creencias y modos de hacer, a la incertidumbre.

Esto es lo que también sucede cuando se intenta hacer un análisis, epistemológicamente nuevo sobre el sentido de la causalidad, en el cual se elimina el sentido único dado, que es el de la linealidad, para poder incorporar otro, completamente diferente, que cambia el sentido del protagonismo, que habla de múltiples causas, que se convierten en efectos y efectos que se convierten en causas; que inician un proceso sin fin de afectar y ser afectados. Se trata de replantearse el sentido de la causalidad y mirarla desde la perspectiva de la circularidad, de la auto-referencialidad y la retroalimentación. Esta forma de replantearse la causalidad, tiene especial importancia cuando se trata de acercarse a los procesos humanos de interacción, en especial a lo que son los procesos comunicacionales humanos.

Estos planteamientos acerca de auto-referencialidad del pensamiento y del conocimiento, no es una cosa de data reciente, a pesar de que su mayor conocimiento y difusión se haya dado en los últimos decenios. Se señala como un punto de partida significativo el que representó la afirmación del cretense Epiménides, cuando se le ocurrió decir – e involucrarse en lo que decía – “Todos los cretenses son mentirosos”. Sin intentar descifrar el sentido lógico y la presencia de verdad o falsedad en la afirmación de Epiménides, lo que se pretendemos resaltar de esta afirmación es el sentido de implicación personal y reflexividad (auto-referencia) que está presente en ella, y por el cual, a través de un proceso de extrapolación a todas las afirmaciones humanas (conceptos, juicios, o raciocinios), se hace presente en todo conocimiento

humano el sentido de auto-referencialidad, la expresión e implicación de la persona en lo que dice y hace, el sentido subjetivo de todo acto humano, incluyendo el conocimiento.

Edgar Morin (1988, p.111) hace referencia a la presencia del principio recursivo en todo el hacer humano, cuando señala: “*Todo examen de las actividades cerebrales debe utilizar hoy no sólo la idea de interacción, sino también la de retroacción, es decir, la de procesos en circuito en los que los «efectos» retro-actúan sobre sus «causas»*” En el actuar humano – en el que no sólo se expresa su condición gregaria, sino que también lo muestra internamente en su condición personal – que es siempre un proceso de interacción consigo mismo, con los demás y con el mundo, se plantean relaciones que van más allá del simple proceso de «interactuar aséptica y neutralmente» desde su posición estable e inmodificable; en esta interacción, en la misma medida en que se realiza, se dan relaciones de afecciones mutuas, de influencias, alteraciones y cambios de manera constante, rompiendo así la creencia y el paradigma de una causalidad lineal y unidireccional. Es lo que se llama causalidad circular.

Este cambio en la interpretación del fenómeno de la causalidad, tiene una lectura especial en el contexto de las relaciones de ayuda, en la interacción humana. En este encuentro interpersonal, dinámico como todos los encuentros personales, se cuidaba bien lo que se decía a propósito de la «influencia y de la sugestión» que podía ejercer un interlocutor en otro, y de la «transferencia» que podía darse en el contacto realizado.

En algunos casos, como expresión de una forma de demonizar la presencia de estos efectos en la persona, se presentaban cuestionamientos éticos a su actitud y se sugerían acciones que le ayudaran a deslastrarse del impacto que recibían al relacionarse con el otro, reforzando la “importancia” de un trato lejano y despersonalizado. Desde la perspectiva de la causalidad circular, recursiva y retroalimentadora, todos estos esfuerzos de «asepsia ética » no sólo no hacen falta, sino que son imposibles de evitar. En toda interacción nos afectamos todos y nos influimos todos. El paradigma de la unidireccionalidad ha cambiado, todos nos afectamos en este proceso de “ida y vuelta”.

Las cadenas lineales de causa-efecto dejan de tener funcionalidad y sentido desde una perspectiva sistémica de los sistemas físicos y humanos, puesto que éstos

últimos implican procesos de retroalimentación que determinan la generación de cambios y modificaciones en lo que pudiera, en un momento dado, ser considerados como las «causas iniciales». Esto es aplicable a la controversia ya señalada, por Watzlawick, Beavin y Jackson (1997) cuando se preguntan: ¿La comunicación en una familia es patológica porque uno de sus miembros es psicótico, o bien, uno de los miembros es psicótico porque la comunicación es patológica? Así como no se tenía duda, desde una visión lineal de la causalidad, que uno de los dos era la causa del efecto producido en el otro, y que, por lo tanto había que actuar sobre la causa para generar el cambio deseado en el efecto, desde la visión circular de la causalidad, esto se convierte en un proceso de mayor complejidad.

Efectivamente, la causalidad circular está regida por un proceso permanente de retroalimentación en el que el efecto (o lo afectado) ejerce, como parte de los procesos implícitos de un sistema que interactúa, un impacto/efecto sobre la causa que previamente le había afectado. Las sociedades y la cultura son creadas por las personas, y sin embargo, tenemos que considerar la imposibilidad de evitar la influencia social y cultural en el proceso de constitución de las personas mismas. *“El concepto de feedback, se erige como unidad de interacción que implica a una serie de integrantes involucrados en un sistema”*. (Ceberio, M., en Nardone, G. Watzlawick, P., 1999, p. 29)

Desde la perspectiva epistemológica actual, y la que se propone desde el constructivismo se entiende que el conocimiento humano es siempre un conocimiento auto-referencial; que en el acto de conocer y de comunicar ese conocimiento, una persona dice más de sí mismo que de la cosa conocida, puesto que en ese conocimiento está presente no sólo el “desde dónde” conoce esa persona, sino también los valores, las creencias, los paradigmas y los modos y herramientas que le permiten y le condicionan a una determinada visión de la cosa conocida. Como señala Guidano (1991, citado por Balbi, 1994, p. 63) *“...que comprender es inseparable de existir, que toda comprensión es siempre auto-comprensión, de tal modo que... más que representar una realidad «dada»...el conocer es la construcción y reconstrucción continua de una realidad capaz de dar coherencia al curso de la experiencia del individuo ordenador”*.

De manera que el conocimiento que genera la persona se convierte, por un proceso de retroalimentación y circularidad, en un condicionador del modo de vivir y

existir de la persona misma, puesto que condiciona el modo de acercarse a la realidad y de conocerla, de hacerla suya, a través de los condicionamientos «lentes y filtros» que la persona misma se ha impuesto a través de la generación del conocimiento. Esto mismo lo señala Kant (citado por von Glaserfeld en Watzlawick y Krieg, 1995, p. 27) “*La razón sólo aprecia lo que ella misma produce según su proyecto*”

Como lo señalan Ceberio y Watzlawick (1998), si la observación del hecho *observable* es auto-referencial, cualquier inferencia descriptiva acerca de lo que vemos seguirá esta misma línea de subjetividad. Los «conoceres» del percibiente están sesgados por su mapa y las propias construcciones que emergen de él mismo; uno lee, recuerda y escribe tendenciosamente (como lo hace el autor de esta investigación en este preciso momento). “*Por lo tanto, si la observación es auto referencial, el evento es nuestro producto. Mirando nuestra construcción, nos miramos a nosotros mismos.*”...“*El resultado del proceso será que se puede comprobar lo que se quiere comprobar, o sea: el sujeto en su observación está sujeto a la cosa observada; pero la cosa construida por el sujeto, a su vez, recursivamente, está sujeta al sujeto*”. (Ceberio, M. y Watzlawick, P, 1998, p. 95)

De esta manera, el cambio generado en el mundo del saber científico a propósito de la causalidad circular y que da un paso más allá del sentido lineal de la misma, genera también un estremecimiento profundo en el universo del saber humanístico, del conocimiento de sí mismo, del conocimiento de la persona, de las relaciones humanas, de las relaciones de ayuda, de la relación terapéutica. Si el conocimiento humano es autorreferencial, todo producto humano que se genere desde este conocimiento es no sólo una muestra patente de la ausencia de cualquier referencia a la objetividad y por ende de una total subjetividad, sino que además es una manera privilegiada de permitir entender las razones de sus comportamientos y un camino directo para lograr los cambios y transformaciones que le permitan superar las situaciones que lo desequilibran y lo hacen infeliz.

De hecho, le permiten a las personas y a todo aquel que esté en una relación con otra persona, entender que «las cosas no *son* así de esa manera» como algo objetivo y permanente, sino que es posible entender las realidades de otras formas, construir realidades y hacer sus vidas de modo diferente a como las han venido haciendo hasta

ahora. Y que estas nuevas formas de construir la vida tampoco son permanentes y esclavizantes, sino que podrán ser modificadas por nuevas exigencias de los tiempos, de los contextos y de nosotros mismos. En el errado manejo y valoración del conocimiento está la base principal de las dificultades que se generan en los procesos comunicacionales, en las relaciones interpersonales, que van desde las más íntimas y cercanas (relaciones de pareja, las paternos-filiales) hasta las macro-sociales e internacionales.

Parece lógico y necesario, desde esta perspectiva, que se dé la integración del sujeto dentro del conocimiento que él mismo produce. Como señala von Foerster (citado por Edgar Morin, 1988, p. 31) que “...*necesitamos no sólo una epistemología de los «sistemas observados», sino también una epistemología de los «sistemas observadores»*”. Puesto que los sistemas observadores son sistemas humanos que también deben ser concebidos y comprendidos como sujetos. Y en el caso de nuestro estudio, necesitamos recurrir al auto-examen y a la auto-reflexión para intentar considerar de manera crítica nuestro lugar, nuestro estatus, nuestra persona.

Desde esta perspectiva epistemológica, podría suponerse, con acierto, que en las relaciones humanas es más fácil y frecuente las dificultades (propias de las diferencias entre los observadores y las realidades que cada uno construye), que los espacios compartidos y los consensos. Esto sucedía menos desde la perspectiva objetivista, donde la visión particular de cada uno era tomada como verdad absoluta, como la realidad verdadera, que cada uno aspiraba y procuraba transmitir (comunicar, “vender”, convencer o imponer) por cualquier vía a sus semejantes.

Esto, sin lugar a dudas, lo que generaba era un enfrentamiento y una competencia constante, puesto que cada uno asumía que los otros estaban equivocados; algunas veces esta dinámica podía expresar la genuina intención y el espíritu generoso y comprensivo de querer hacer llegar a los demás sus «verdades», en otros casos, estas divergencias eran tomadas como ataques personales (“si no estás conmigo, estás contra mí”) y se llegaba a sentir la necesidad de obligar o imponer mi visión del mundo⁴¹. En

⁴¹ Este es el caso del surgimiento de las ideologías absolutistas. Si bien es cierto que toda ideología, paradigma o teoría, intenta sobrevivir a través de los tiempos y las culturas, también es cierto que las visiones unívocas, propias de los absolutismos, generan casi de manera automática, comportamientos dictatoriales, impositivos y negadores de los derechos de la persona.

estos casos se imponía el más poderoso, sin referencia alguna a que fuese el «más verdadero» o el más adecuado a la realidad.

Desde este mismo modelo epistemológico, pero con una perspectiva subjetivista⁴², estas diferencias originadas por la concepción de la realidad que cada persona tiene, más que ser vistas como elementos de competencia, para ver *quién se impone a quién*, tienden a ser consideradas como elementos complementarios de la realidad, que en la medida en que se integren se armonicen y lleguen a consensos, podrán generar visiones de la realidad más completas y menos imperfectas. Se trata de valorar las diferencias y de trabajar constantemente en la búsqueda de los puntos de encuentro, de los aspectos comunes que permitan la convivencia humana⁴³, al mismo tiempo que se reconocen las diferencias, se valoraran y se estimularan, puesto que a partir de ellas es como podremos enriquecer las relaciones, los proyectos y el mismo sentido compartido de la vida.

En este mismo sentido, Watzlawick y Krieg (1995, p. 134) señalan que *“Mucho más difícil resulta la “objetivación” de una “verdad” cualquiera (es decir, alcanzar semejante consenso ínter subjetivo sobre lo que fue observado) cuando hay que hacer afirmaciones sobre un ámbito de la realidad al que pertenece también el observador o sus pautas de conducta: el ámbito de la vida social. Aquí desaparece la separación limpia entre el sujeto y el objeto del conocimiento, pues el observador o sus pautas de conducta se localizan dentro de la unidad observada, dentro del sistema observado”*.

El observador ya no puede concebirse como alguien que está fuera de la relación de conocimiento, es decir que el conocimiento es producto exclusivo del sujeto, que es *subjetivo*; es imposible sustituir a la persona, puesto que ella es origen y fin del conocimiento, y todo lo que resulte como producto de este proceso, estará influenciado por la persona que lo originó.

⁴² Entender que todo conocimiento es subjetivo no sólo por el hecho de estar elaborado por un *sujeto*, sino porque este sujeto está condicionado social cultural y humanamente a ver parcialmente la realidad, y que esa «realidad» es *su* realidad, pero no *la* realidad.

⁴³ Estos puntos comunes o espacios y enfoques compartidos, van a ser más frecuentes y más comunes, en la medida en que las personas compartan más elementos de una misma cultura, de una misma sociedad, de un mismo grupo familiar.

Este análisis Epistemológico-Constructivista de las relaciones y comunicaciones interpersonales, podría resumirse de la siguiente manera: Entender que la realidad (concepto fundamental para definir la “normalidad o el estado de salud personal”), no es «una» igual para todos, tampoco es algo que se «descubre» sino que se «construye»; que esta construcción es realizada por personas subjetivas y que el conocimiento que de ella surge, es también subjetivo; que no es una construcción individual, sino que es una co-construcción; que existen realidades de contenidos (1er. orden) y de significados (2do. orden). Para llegar a ello ha sido necesario tomar posición ante las dicotomías: objetivo-subjetivo; absoluto-relativo y la causalidad lineal- circular.

Cap. 6. Perspectiva Ética y Dignidad de la Persona

La reflexión sobre lo ético se ha convertido en una exigencia de toda acción humana. Todo lo que hacemos se puede pasar por la criba de lo correcto o incorrecto, adecuado o inadecuado, moral o inmoral, etc. Cuando hacemos esto, dicho de la manera más genérica posible, lo que estamos haciendo es aplicando como medida unos principios, normas o pautas de aparente validez universal. No entraremos a analizar el agudo problema de cuál es el origen de estos principios/normas, que algunos ponen en órdenes divinas, otros en leyes naturales y biológicas y otros en los acuerdos o consensos sociales y jurídicos que se derivan del uso y la costumbre. Sabemos que tienen una existencia, no visible, pero sí con suficiente «presencia» en todos los estratos sociales y profesionales y en todas las culturas y lugares geográficos.

En lo práctico, los principios morales son un modelo vigente de paradigmas, que vive la inquietante tensión dialéctica de los intentos de supervivencia y las resistencias al cambio. Tensión que puede mirarse también como la lucha entre la actualización constante y el peligro del anacronismo. A estos principios o paradigmas se les suele asignar características tales como: objetividad, estabilidad, universalidad; que no son otras que las propias del clásico modelo de búsqueda de la verdad absoluta en las ciencias “duras” y que se asentó también en el mundo del conocimiento y de las ciencias humanas.

En este último sentido, su presencia generaría un modelo único, aplicable a todas las situaciones, culturas y épocas de la historia. Lo más probable es que este modelo sea producto de la visión del mundo, de la sociedad y de la persona, de fuerzas o sistemas dominantes, o sistemas imperantes en determinados momentos históricos con su afán – consciente o inconsciente – de perpetuarse y trascender. Sin embargo, al preguntar sobre la validez de ese modelo, sobre su aplicabilidad y universalidad por encima de toda temporalidad y espacialidad, sobre su origen – en especial sobre el cuándo se hizo, quién lo hizo, por qué, dónde y para qué lo hizo – es posible que la solidez y los fundamentos de este modelo no parezcan ya tan firmes y tan sólidos.

En esta dinámica alternativa de perpetuación/cambio de los modelos, paradigmas y principios éticos, y en el afán y el interés de poseer validez universal, se estaría siendo injusto, inicuo, y no ético, con aquellos grupos humanos o personas que tienen formas diferentes de vivir, de hacer, de construir su realidad (que en honor a la verdad, somos todos y cada uno de los grupos humanos).

Es por esta razón que, los enfoques modernos de la epistemología, del conocimiento humano y de la ética, asocian la reivindicación de los derechos y la igualdad de todos, con algunos cambios significativos en el conocer y el actuar humano, entre ellos: la sustitución de los absolutos, la imposibilidad de lograr la objetividad, la relatividad de los conocimientos y de las normas éticas; estas fueron algunas de las características ideales del conocimiento y del progreso humano que se pregonaba desde el positivismo y la ciencia clásica. Esto ya no es así. El cambio fue necesario, en función de propiciar la actitud de respeto y la acción ética, necesarias en todas las interacciones humanas.

En algunas sociedades científicas se ha intentado, como si de un movimiento pendular se tratara, asumir y predicar una actitud de neutralidad del conocimiento y del actuar humano; la búsqueda de una especie de actitud «aséptica» ante la realidad y los valores éticos. Es decir, que ya que no es apropiado hablar de modelos éticos únicos, entonces, se mantiene una total anarquía, propia del «todo vale». Esto es una reacción al objetivismo, pero también es una negación de que todo conocimiento revela al conocedor, que es subjetivo, que no es posible generar conocimiento sino es a través del sujeto, de la subjetividad. Gergen (2006, p. 143) cita a Hartmann sobre este tema, dice: *Aunque se jactan a menudo de una posición de neutralidad científica, hace mucho tiempo que se da ya por sentado que las especialidades de ayuda personal se basan ineluctablemente en determinadas concepciones del bien que existen en la cultura.*

Lo que se plantea en el fondo de esta reflexión, es el alejamiento de la búsqueda de la verdad y de la competencia para ver quién tiene la razón, y con ella el poder y el saber. En la relaciones humanas de lo que se trata es de ayudar a las personas para que, de manera más adecuada se relacione consigo misma, con los demás y con el mundo; además de reconocer, aceptar y propiciar las diferencias personales y la originalidad de

cada uno, de saber convivir con posiciones opuestas a las nuestras, sin que por eso tengamos que vivir separados. No se trata de competir sobre quién tiene la razón.

A pesar de que en el mundo de la terapia psicológica y psiquiátrica, se habla más claramente y con mayor contundencia cuando se señalan los estados o comportamientos patológicos, que cuando se intenta señalar el estado de salud mental o de normalidad psíquica, esto, en vez de propiciar cierto relativismo en el manejo de los diagnósticos, que sería lo esperado desde esa situación de poca claridad, sin embargo, no funciona así, sino que lo más frecuente es que se elaboren afirmaciones y se hagan juicios de manera categórica y con poca flexibilidad.

Esta limitación generada por la poca claridad y exactitud en el señalamiento de lo que son los estados «normales», viene propiciada no sólo por el hecho de la subjetividad y el condicionamiento que se tiene como persona y como profesional al emitir los diagnósticos, sino también por la gran variedad de escuelas psicológicas, que no terminan de ponerse de acuerdo en el tema, además de la constatación de que algunos diagnósticos de patología o normalidad en un lugar geográfico, podrían significar lo contrario en otros contextos socioculturales.

Uno de los aspectos que se consideran para hablar de salud mental, por ejemplo, es el que se refiere al «orden». Se dice que la persona ordenada es saludable, normal y que este hábito es deseable; al contrario, que la persona desordenada manifiesta o podría tener manifestaciones de anormalidad o de disfunción. El orden, como cualquier otro parámetro para «medir» la normalidad o la salud, entre otros: la adecuación a la realidad, el equilibrio emocional, la adaptación social, la aceptación de sí mismo etc., tiene un componente de relatividad y de particularidad con diferentes significaciones y apreciaciones en contextos humanos distintos. Si bien es cierto, como señala Mahoney (2005), que la meta implícita de la psicoterapia ha sido la de ayudar a la persona que se encontraba en desorden a volver al orden, las concepciones que se tenga sobre el orden y desorden han de ser consideradas con el máximo de flexibilidad, puesto que estos conceptos, junto con otros, se encuentran en medio de procesos de revisión y cambio.

El argumento de encontrar sentido a la vida, lleva a la persona a realizar las acciones necesarias para tomar el control de sus acciones, pasando por encima de las dificultades y problemas que lo frenan o lo desvían. Es un afán de tomar el protagonismo de su vida, de querer construirla, que se opone a la visión conformista y resignada que se esconde en expresiones como «ésta es la realidad que nos tocó vivir, y hay que aceptarla». Esta última actitud de resignación, frecuentemente sustentada por determinismos sociales y religiosos, es la máxima representación de la dependencia y del estatismo existencial. Además éste afán de “hacer su vida” es un proceso, que como corresponde a todo ser humano, está presente en todas las interacciones que realizamos y nos lo comunicamos, junto con los ánimos o los pesimismo⁴⁴. Este pensamiento queda bien expresado por Marcelo Ceberio (2007, p. 5) en el artículo “Complejidades y complicaciones de la comunicación humana” (www.escuelasistemica.com.ar): “*Nos pasamos la vida en la comunicación y de acuerdo a cómo la conduzcamos, es factible confeccionar realidades catastróficas o de bienestar*”.

El proceso de interpretación-significación de los hechos, es decir, el de construcción de la realidad, tiene una dimensión personal (la forma en que cada uno interioriza y vive las experiencias) y otra colectiva (presencia del consenso social y cultural en ese mismo modo de conocer). En las situaciones de interacción y en particular en la interacción en las relaciones de ayuda o de acompañamiento personal, la interpretación-consenso es un producto del diálogo. Se entiende que en este diálogo están presentes todos los constructos personales que tendrán diferentes fuentes en cada uno de los interactores.

Cualquier diagnóstico, rotulación o clasificación que se haga de una persona, va a condicionar a su *partner*, a esperar ciertos comportamientos-tipo de esa persona; no sólo va a leer sus acciones desde esa perspectiva, que es la esperada, sino que se generarán condiciones para que esta persona siga actuando de esa manera, para perpetuar la situación. Si una persona interactúa con un «loco», va a esperar actos locos; incluso, cuando no actúa de la manera esperada, se despiertan sospechas de que algo

⁴⁴ En la terminología de Watzlawick, y en general en la Pragmática de la comunicación, «puntuar», es la expresión del modo en que cada persona no sólo lee los acontecimientos, sino la manera como los escribe o narra (es decir, como los comunica) y además, de la manera como los interioriza, construye significados y los integra a su mundo personal de interpretaciones y sentidos. Es la manera personal de dar sentido a los acontecimientos y cosas.

raro estará pasando, o que esa «nueva» forma de comportarse – no esperada en el guión establecido – puede estar escondiendo una nueva y desconocida faceta de la patología o un intento de engañarnos. Todo será leído desde la perspectiva ya predefinida.

Es posible, como contraposición al ejercicio profesional de la psicoterapia y guiado por los principios y las normas antes descritas, que pueda elaborarse un catálogo de muestras de «malas prácticas» que atentan o agreden una buena práctica ética del profesional en la ayuda personal. Para no entrar en el análisis interminable de casuística, nos acogemos a la propuesta de França-Tarragó (1996, pp. 297-298), que señala varias críticas donde se pueden crear espacios propicios para la mala práctica. El autor citado propone, entre otras: la crítica de los absolutos, la crítica de los poderes y manipulaciones, la crítica a las relativizaciones, la crítica a las infidelidades y la crítica a los perjuicios.

Crítica de los absolutos. Es necesaria la relativización de ciertas categorías y nociones manejadas en las relaciones de ayuda a otras personas. Las nociones de normal-anormal, saludable-patológico, maduro-inmaduro, etc.; así como también las concepciones antropológicas y epistemológicas. No sorprende a ningún acompañante la relatividad de esas nociones, pero el problema se presenta cuando se convierte en algo ético, que se da cuando se empieza a considerar lo relativo como verdad absoluta y a intentar imponerlo de manera teórica o práctica.

Esta crítica, relacionada más con la dimensión epistemológica y el valor que se le da a lo conocido y a la realidad construida por el profesional que acompaña, ha sido tratada de manera más amplia, en esta investigación, en el capítulo de Epistemología y Conocimiento.

Crítica de los poderes y manipulaciones. El poder de los acompañantes profesionales se da fundamentalmente en tres niveles diferentes: a) la incertidumbre diagnóstica convertida en calificación segura; b) el riesgo de estigmatización social de la persona; c) el diagnóstico con consecuencias legales. De la forma como se maneje cada una de estas áreas de conflicto, dependen los daños o beneficios que luego experimentarán las personas.

Esta crítica, se asocia al actual paradigma de que el conocimiento genera poder; Si este se asocia al conocimiento que tiene el profesional de la otra persona, además su condición y de la posible situación de minusvalía del paciente, tendríamos las condiciones necesarias para posibles tentaciones manipuladoras asociadas a la posición de poder.

Crítica a las relativizaciones. Esta crítica está asociada, no a las recomendaciones de relativización que se proponen desde el punto de vista epistemológico frente a propuestas y diagnósticos absolutizados, sino al relajamiento y a las posiciones de «todo vale», que con frecuencia se usan como técnicas reductoras de conflictos. Este tipo de relativizaciones están lejanas del reconocimiento epistemológico constructivo de las diferencias en las realidades construidas por cada persona u observador.

Crítica a las infidelidades. Esto se ve en los casos de ruptura de la confidencialidad, ya sea por error, mala intención o presión de poderes extra interlocutores. (Referimos lo tratado anteriormente en la regla que propone la fidelidad a las promesas.)

Crítica a los perjuicios. Son los casos obvios de aprovechamiento inmoral que puede hacerse de personas más débiles, en condición de minusvalía, la explotación económica, el aprovechamiento o abuso sexual, etc.

En principio, tendríamos que decir que todo quedaría en manos de la actitud personal con la que se acerca cada persona a la otra, la confianza que se deposite, la consideración y valoración del otro, el conocimiento del modo subjetivo que todos tenemos de conocer y de relacionarnos, y el entender las interrelaciones no sólo como necesidades para «solucionar problemas», sino para realizarnos como personas.

Desde la perspectiva constructivista, se actúa conscientemente de que el actuar de la persona manifiesta el contexto familiar y socio-cultural, los valores, los paradigmas y las creencias, en las que cada uno se ha formado. En la construcción de la realidad que cada persona hace, se expresa más, fundamentalmente, la persona que la

construye, que la realidad externa a él. De manera que, los aspectos éticos y los valores se reconocen cada vez más en todas las formas de de acompañamiento personal.

El asesor constructivista, como indican Neimeyer y Mahoney (1995, p 369), se esfuerza por mantener una valoración activa de este descubrimiento. Tres de las implicaciones de dicha valoración son:

- 1) *Valores como la verdad objetiva no se pueden justificar o imponer con una autoridad inequívoca. Lo que es bueno o malo, sagrado o profano y correcto o equivocado, está siempre enmarcado en el contexto individual, social e histórico.*
- 2) *No hay, no hubo y nunca puede haber una forma de diálogo humano «no directiva» o exenta de valores.*
- 3) *Como expertos en la experiencia humana socialmente aprobados, los profesionales del acompañamiento personal, muchas veces desempeñan un papel importante en el examen y exploración experimental de los valores personales de sus clientes (por ejemplo, su moral y su ética)*

No negamos que existan casos en los cuales lo ético quede en entredicho – lamentablemente, más frecuente de lo que quisiéramos –, y que pueden ir desde el irrespeto del otro, hasta el aprovechamiento para fines personales, pasando por relaciones donde lo prioritario sea lo mercantil. Pero ninguno de estos modos de interactuar es representativo de la actitud profesional, humana y de igualdad que ha de estar presente en la convivencia humana, en la relación ayuda, y en cualquier interacción de personas, por lo tanto requerirían otro tipo de consideración.

En toda disciplina el posicionamiento del protagonista marca diferencias, la realidad tiene perspectivas diferentes según sea el punto de vista en el cual se ubique el investigador; en las relaciones de ayuda a personas, este posicionamiento y el diagnóstico que desde él se genere, determinan la vida de de la persona referente y lo puede llevar por rumbos jamás pensados. Cuando los diagnósticos son propuestos, no como hipótesis, sino como «verdades verdaderas», o cuando son consecuencia de guardar mayor fidelidad a su teoría-enfoque-visión, y no como surgida (la hipótesis), de la realidad manifestada y sufrida por el persona en cuestión, entonces, sus

consecuencias irían más allá de una simple distorsión de la realidad, debido a que van a «marcar» el destino de esa persona.

Afirmaremos una vez más, junto con Watzlawick (1983), que no se puede, en las interacciones humanas, no influir; y desde esta perspectiva, considerar como absurda la pregunta que se hacen las personas excesivamente escrupulosas y partidarias absolutas del no intervencionismo y del «dejar ser y dejar pasar», sobre cómo evitar el influjo y la manipulación. “*Lo único que queda es la decisión – de la que nunca se nos dispensa – de cómo utilizar responsablemente, y de la manera más humanitaria, ética y eficaz, esta ley fundamental de la comunicación humana*”. (Watzlawick, 1983, Pág.15)

Este axioma, que se refiere a la *imposibilidad de no comunicar* y, por ende, de no influir, exige, entonces, la máxima disposición de toma de conciencia de los actos que realizamos, de las interacciones que tenemos, de las personas que contactamos, y sobre todo, de asumir la responsabilidad por cada uno de nuestros actos. Nos atrevemos a decir, de tomar conciencia y de asumir la responsabilidad de nuestra presencia en el mundo.

De hecho, la influencia de los diferentes contextos que se viven en una misma época, marcan tanta diferencia entre lo que se concibe como bueno o malo, normal o anormal que, como señalan Nardone y Watzlawick (2003, p. 137) “... *lo que se considera un cambio eficaz dentro del marco de una teoría, se puede definir en otra como manipulación superficial. No sólo la dirección, sino también el fin de la terapia están determinados por la realidad de segundo orden del terapeuta.* Entendiendo la realidad de segundo orden como el proceso de puntuación, significación o interpretación que hace el profesional.

La persuasión como cualquier otra actitud y actuar humano, estará siempre matizada por la dualidad de los extremismos, en los cuales lo que es una virtud puede fácilmente convertirse en un defecto y viceversa. Depende del modo como se usa y a la consideración, valoración y respeto con que se trate a la otra persona. Como continúan diciendo los autores (p. 93), la dirección del tratamiento es y seguirá siendo una responsabilidad ética del profesional.

Marroquín y Villa (1995, p. 35) en la comunicación interpersonal señalan que: “...*la actitud empática supone percibir, no solamente los contenidos explicativos del mensaje, sino los sentimientos, implícita o explícitamente en él contenidos. Esto implica, en la práctica, un desdoblarse, por parte del receptor, que deberá prescindir de sus propios sentimientos, valores y creencias, para evitar que su proyección, más o menos consciente, contamine la percepción empática del mundo de la otra persona*”. Esta referencia apunta directamente a varios elementos en los que se puede manifestar la subjetividad del interventor, si no se tomasen las medidas de control necesarias.

Señalan, en primer lugar, que la actitud empática no se limita a ponerse en «sintonía» con los contenidos de lo que la persona necesitada quiere decir, o sea, no se refiere sólo a lo que la estructura racional y lógica del paciente tiene organizada, sino que también se trata de entender lo que él dice a través de lo que manifiesta por medio de sus emociones y expresiones corporales, o sea, aquello que no responde a lo estructurado lógicamente, pero que es realidad en él; en términos generalizadores, el lenguaje verbal y no verbal.

En segundo lugar, habla del despojamiento (desdoblarse) de las condiciones personales de subjetividad, para poder entender el mundo y el «desde dónde» habla la persona; no se intenta decir que es para hacer una captación “objetiva” ella; de lo que se trata es de señalar que esta captación podría estar menos condicionada por los constructos personales del profesional acompañante. Despojarse de los constructos propios, suena parecido a «tan fácil como quitarse la camisa», y esto no es realmente así; pero sí ayuda el hecho de tomar conciencia de su propia subjetividad y de la del paciente, y a partir de allí, intentar entender y leer lo que el otro quiere decir y desde dónde lo dice. Lo que en el lenguaje popular se conoce como «ponerse en los zapatos del otro»; para hacer posible esto, lo primero que se requiere es despojarse de los zapatos propios.

Los seres humanos tendemos a buscar un orden – en el supuesto de que los órdenes existen independientemente de las personas que los crean – en el curso de los hechos, y una vez que hemos *insertado* en ellos este orden (puntuación), la visión de la realidad que de aquí se deriva se va auto-confirmando mediante una atención selectiva.

Cuando en una sucesión de escenarios queremos fijarnos en una cosa, es posible que muchos otros elementos o detalles pasen desapercibidos; este es el caso de mirar la realidad con un orden pre-establecido y creado por nosotros, siendo éste el único orden que captamos, y desde donde – muchas veces – negamos cualquier otra interpretación o visión de la realidad que no esté contenida o se parezca a la nuestra. Con frecuencia llegamos a calificar de loco o perturbado a cualquier persona que se «atreva» a hablar de lo que no aparece en nuestra «realidad» preestablecida. Este enfoque, que podemos llamar unilateral o único, no expresa la actitud de apertura y aceptación del otro; no reconoce las diferencias ni busca llegar al consenso o los acuerdos, sino que su finalidad es imponer su punto de vista, mantener su «verdad». Los que no piensen igual, serán objetos de aprendizajes o «tratamientos» para que vean la «verdadera realidad». Si los intentos de convencerlos son infructuosos, serán marginados y rechazados e incluso eliminados. Esta reflexión hecha en la perspectiva del análisis sociopolítico, refleja el comportamiento característico de los regímenes dictatoriales.

Es lo que expresa de manera dramática Watzlawick (1981) en su libro *¿Es real la realidad?* En el fondo, está actuando aquí el mismo mecanismo sobre el que se asientan las deformaciones de la realidad de alcance clínico, que no solamente está referido a la manera particular de «ver» del profesional, sino en la asignación de calificativos que se absolutizan en forma de diagnósticos, y una vez que se ha formado y consolidado una premisa con estas características, el resto del creciente delirio se produce de forma inevitable, con base en conclusiones al parecer totalmente lógicas, extraídas de aquella única, ineficiente y absurda premisa.

Tenemos que señalar, que lo planteado sobre la forma de conocer que tenemos las personas y sus implicaciones éticas, afectan no sólo el conocer de las ciencias humanas y en particular a la psiquiatría y a la psicología, sino que hace referencia a todas las acciones humanas de conocer, hacer e interactuar. Todo conocimiento es humano. La epistemología, teoría del conocimiento, ontología, ética, el mundo del conocimiento, de la biología, de la física y de la metafísica – en sentido aristotélico –, son saberes en los que acontece, en lo más íntimo y profundo, lo mismo que sucede dentro de la relación terapéutica. Ignorar esto, es andar en la oscuridad, sin dirección, sin saber qué es lo propio y qué es lo del otro.

Desde la perspectiva constructivista que caracteriza el libro de Paul Watzlawick (1981), se expresa de manera clara cómo la epistemología (el conocer objetivo o subjetivo) y la ontología (¿qué es la realidad, la descubrimos o la construimos?), son planteamientos que están en lo profundo del universo de todo trabajo terapéutico: “*En todos los ámbitos, pero sobre todo en el de la psiquiatría, en la que el problema de la concepción de la realidad como baremo de normalidad, desempeña un papel de capital importancia, solemos mezclar muy a menudo dos conceptos muy distintos de la realidad, sin admitirlo con la claridad suficiente. El primero de ellos se refiere a las propiedades puramente físicas (y por ende, objetivamente constatables) de las cosas y, por tanto, al problema de la llamada «sana razón humana» o del proceder científico-objetivo. El segundo afecta exclusivamente a la adscripción de un sentido y un valor a estas cosas y, en consecuencia, a la comunicación.*” (p. 149) Es lo que en otros términos y en otros contextos, se llama lo epistemológico, o como lo denominan Watzlawick y todo el grupo de cibernéticos y pragmáticos de la comunicación, como realidades de *primer y segundo orden* respectivamente.

Es posible que desde el punto de vista ético, los planteamientos de la psicoterapia constructivista quizá no sean diferentes de los que encuentra cualquier otro tipo de práctica en salud mental; las mayores diferencias se plantean alrededor de los temas epistemológicos, de la interpretación de la realidad, y de los aspectos de tipo procedimentales y técnicos.

Con respecto al tema de la dignidad humana y el reconocimiento y valoración, no sólo del derecho a ser diferente, sino del hecho de ser diferentes y del actuar diferente, son supuestos básicos. El situarse existencialmente en una posición en la cual las diferencias entre las personas no sólo son la condición de normalidad, sino que deben ser propiciadas, mantenidas y valoradas en las relaciones interpersonales y en la relación terapéutica, por supuesto. Esta actitud del Asesor constructivista en los hechos de la vida diaria y en la interpretación de las narraciones de los personas, es una actitud ética en la que se respeta las verdaderas diferencias y los diferentes.

La consecuencia más obvia del planteamiento de la epistemología de Kuhn, es que el conocimiento científico depende de dimensiones «para-científicas» que serían las que hacen que las ciencias no evolucionen linealmente sino por paradigmas o lógicas epistemológicas diferentes, paralelas – muchas veces – e impermeables entre sí. (França-Tarragó, 1996, p. 63)...

El reconocimiento de las condiciones para-científicas tiene un enorme peso en la toma de decisiones en el mundo de las relaciones interpersonales, del acompañamiento profesional y terapéutico, puesto que el efecto de la subjetividad en las relaciones interpersonales se hace más evidente y también se hace más difícil de aceptar, porque se relaciona automáticamente con el tener o no la razón, con la posesión de la verdad, o con posiciones de poder fundadas en el conocimiento de la realidad. Desde el posicionamiento constructivista auténtico y existencial, este tipo de dificultades tienden a desaparecer, puesto que los absolutos, las verdades únicas y la existencia de una sola realidad, carecen de fundamentación teórica y de aplicación práctica reconocida.

Cap. 7. Perspectivas Comunicacionales

7.1 La Comunicación y el Constructivismo

7.1.1 Comunicación y condición personal

La persona, desde su perspectiva bio-antropológica, remite directamente a su condición social. El ser humano, ha de ser visto mucho más allá de la simple condición de un individuo aislado, incluso por encima de la condición de un individuo gregario. La persona, «el animal político», es fundamentalmente un ser social, un ser en relación que se distingue radicalmente del individuo aislado. Las condiciones de aislamiento voluntario o forzado generan en la persona procesos de involución y de deterioro.

La dimensión social de la persona, que se manifiesta en la interacción permanente con las otras personas, exige de ella el manejo constante de espacios de encuentros y de procesos de interacción personal; esto le hace adquirir una dimensión fundamental que es todo aquello que está relacionado con la comunicación, sus modalidades y sus contenidos. En ello le va, no sólo la realización de su condición de «ser-en-relación», sino también la posibilidad de su desarrollo pleno y la contribución al desarrollo de los demás.

Podemos llegar a afirmar, conjuntamente con Marroquín y Villa (1995, p. 15) que la comunicación no es una tarea opcional *“por la que el ser humano pueda decantarse o no libremente, puesto que su misma naturaleza social le impulsa necesariamente a ella. Ser es, por tanto, comunicarse y, precisamente, esta realidad deberá constituir la base y punto de partida de este trabajo”*.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1997) van más allá cuando plantean en su primer axioma de la comunicación “la imposibilidad de la persona de no comunicar”. Scolt y Powers (1985, citados por Marroquín y Villa, 1995), en esta misma línea de pensamiento, señalan que, la comunicación humana, mucho más allá de ser una necesidad humana y de ser imprescindible para alcanzar su bienestar, es el medio por medio del cual se alcanza satisfacer otras muchas necesidades. La función de la comunicación humana, además de satisfacer las necesidades propias; sobrepasa también

la sola satisfacción individual de esta necesidad y la posible visión de tenernos a cada uno como único referente de ella. Debido que se trata de una comunicación interpersonal, rompe por lo tanto con el esquema de estar centrada en uno mismo, y expresa también el grado en que propicia la satisfacción de las necesidades de los demás. “...*la comunicación interpersonal es, no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos*”. (Marroquín, M y Villa, A., 1995, p. 21).

Como consecuencia de la comunicación, dos o más personas que se relacionan podrán llegar a coordinar sus acciones y a construir conjuntamente su mundo. Esto no es un proceso fácil, no sólo por lo que pueda tener de complejo el proceso comunicacional en cuanto a la coordinación de significados y de sentidos, sino y fundamentalmente, por las diferencias que existen en la lectura de la realidad que cada uno hace y por las diferencias propias de la condición personal de cada uno. Cada persona es un observador «original» de la realidad y percibe de ella sólo una parcialidad; la que le permiten sus condicionamientos culturales, familiares, educacionales, valores, paradigmas, etc., entre otros. Si esto sucede en cada persona, significa que cada una tendrá su propia y diferente visión de la realidad, de los fenómenos, de la relación y de la comunicación.

Desde esta perspectiva, se entiende que la condición de normalidad en las relaciones interpersonales, es la presencia de las diferencias. En el proceso de comunicación, no sólo habrá que superar las barreras de la codificación y decodificación del significado individual de cada persona participante, sino que habrá que hacer un profundo trabajo de reconocimiento y valoración de las «verdades/realidades» del otro, de una relativización de las «verdades/realidades» propias, además del esfuerzo de conocer el lenguaje del otro y de que el otro haga otro tanto desde su posición personal. ¡Pareciera un verdadero milagro lograr la comunicación, los acuerdos y los consensos. Es decir, la vida social!

Esto nos acerca a pensar que lo que percibimos nos afecta mucho más de lo que suponemos, que las percepciones que tenemos son más y mayores de las que somos conscientes, y nos afectan mucho más de lo que imaginamos. Como señala Watzlawick (1981, p. 52) “*En otras palabras, que estamos insertos en un constante intercambio de*

comunicaciones del que no nos damos cuenta a nivel consciente, pero que determinan en muy amplia medida nuestro comportamiento”.

Debemos reconocer que vivimos de manera bastante inconsciente nuestra llamada «vida consciente». De manera que, nuestra capacidad de percibir y de comunicar es infinitamente mayor que aquella de la que estamos conscientes, y por supuesto que también sobrepasa a la de percibir *conscientemente* lo que los otros *conscientemente* nos dicen. El lenguaje y la comunicación que utilizamos y que captamos de lo que los demás dicen, superan abiertamente a lo que conscientemente decimos y a la intencionalidad racional con la que los elaboramos. “*Es necesario insistir en el carácter inconsciente de casi toda la comunicación. Ignoramos casi todo de los procesos por los que nos fabricamos nuestros mensajes y los procesos por los que comprendemos los mensajes de los demás y respondemos a ellos*” (Bateson, G., en *La nueva comunicación* de Winkin, Y. 1984, p. 137)

En el contexto de las relaciones humanas y en particular de las relaciones de ayuda, la comunicación humana se convierte en el principal instrumento de influencia, motivación, sugestión, en el vehículo fundamental de cambio personal. Esta consideración que se hace de la comunicación, sobrepasa lo que concibe la fundamental tradición, y se enraíza en las nuevas formas de ser considerada por una buena parte de las actuales teorías psicosociales y antropológicas, en las que la construcción de modelos teóricos y la motorización del cambio personal están fundamentados en los procesos de interacción humana y la comunicación que en ellos se construye. Como señalan Fiorenza y Nardone (2004), desde su perspectiva claramente epistemologicista, a propósito de la comunicación como factor de cambio, especialmente cuando se refieren a aquellos modelos y técnicas de comunicación o acciones humanas que sean capaces de hacer generar un cambio en la persona portadora del problema y/o a las otras de su entorno, en el particular tipo de construcción de la «realidad» que cada uno tiene, a partir del cual mantiene el problema de las diferencias.

Es importante señalar, que también cuando se habla de procesos de comunicación humana se hace presente el tradicional concepto de causalidad lineal, que de manera exclusiva prevaleció durante muchos siglos en los ambientes científicos y que posteriormente también copó las explicaciones causales en el mundo de las

explicaciones humanísticas. En el caso de la comunicación humana se hizo presente en la creencia y en la conceptualización de la comunicación como un proceso rígido y alternativo, en el cual había un emisor que transmitía un contenido y un receptor que lo recibía; que de manera alternativa el emisor se convertía en receptor y viceversa. Suponiéndose, en este proceso, que los receptores captaban la totalidad de los contenidos de la misma forma y con los mismos sentidos/significados con los que les había sido emitidos por sus interlocutores.

En esta forma de concebir la comunicación humana, se daba por supuesto la presencia de iguales formas de lectura e interpretación de la realidad tanto del emisor como del receptor, un igual modo de interiorizarla, además de la concepción de los contenidos como una especie de «carga» que pasa de una persona a otra, la creencia de estar compartiendo los mismos procesos de codificación y decodificación del mensaje y la presencia de una especie de «corriente» de energía en la cual viajaban de un lado para otro, los contenidos de la comunicación.

Entender la comunicación, no como consecuencia de una causalidad lineal, sino desde la perspectiva de la causalidad circular y como un proceso que se construye de manera original entre las personas interactuantes, significó un gran cambio revolucionario, que permitió un mayor acercamiento y entendimiento de la realidad de los procesos comunicativos humanos.

La comunicación es un proceso esencialmente dinámico y cambiante. Podríamos afirmar, junto con Watzlawick, Beavin y Jackson (1997) que una persona⁴⁵ no comunica, sino que participa en una comunicación o se convierte en parte de ella. Este es una concepción que se aleja de la clásica definición de comunicación como un proceso lineal de causa/efecto, de acción/reacción, como una sucesión de movimientos entrecortados y diferenciados por el cambio alternativo de los roles de emisor y receptor. La comunicación como sistema o proceso “*debe entenderse a nivel transaccional*” (op. cit., p. 71). Tampoco puede colocarse la responsabilidad o el protagonismo de la comunicación o la incomunicación sólo en una de las personas

⁴⁵ Continuamente estaremos haciendo referencia a la persona humana. Cada vez que aparezca la palabra *individuo* en este contexto constructivista, se estará haciendo referencia al concepto de *persona como ser en relación* y tratando de desligarse del sentido, frecuentemente usado de manera indiscriminada, de individuo (persona aislada), puesto que la condición social es un elemento esencial del ser humano y por ende de la persona. El concepto de individuo empobrece esta condición personal.

interactuantes, puesto que es un proceso sinérgico construido desde la posición de cada uno, pero que es diferente a lo que cada uno aporta o a la posición y enfoque desde el cual cada uno habla. Tampoco depende sólo del que habla, pensando que constituye la parte activa de la comunicación, y otorgándole la calificación de “pasiva” a la actitud del que escucha.

En este sentido, el significado de un proceso comunicativo depende, no sólo de las personas interactuantes, sino del contexto espacio/temporal en el cual se realiza. Un mismo contenido variará tantas veces y tendrá significados diferentes, en cuantas personas y contextos distintos sea expresado. La energía que se genera en cada relación, y la diferencia radical que se produce en la comunicación misma, haciéndola única e irrepetible, dependerá de la persona con la cual nos estemos comunicando; o mejor dicho dependerá de la persona con la cual la estemos construyendo. Esto lo señala K. Gergen (2006, p. 66), cuando señala, “*Enunciaciones aisladas comienzan a tener un sentido cuando otro se coordina en la enunciación, es decir, cuando añade una especie de acción suplementaria (lingüística o de otra índole)*”. Desde el punto de vista ontológico se podría afirmar, no sólo que las comunicaciones – en base a los significados que se generan – son radicalmente diferentes a los enunciados de cada una de las personas interactuantes, sino también, que cada persona es una persona diferente en cada comunicación en la que participa con diferentes o incluso con los mismos interlocutores.

Kenneth Gergen, introduce un tema que va más allá de lo aquí señalado a propósito del comunicar, cuando señala que el acto de comunicar y la comunicación misma, es fundamentalmente un acto en el que vemos a los otros – y los otros nos ven a nosotros – conferir el privilegio del sentido. Es decir, el proceso privilegiado de interpretar desde su situación particular lo que otra persona, desde otra situación, está intentando compartir con él; este es un acto que no puede considerarse como una «deformación» del sentido, sino lo contrario, es un acto de enriquecimiento del sentido inicial que el emisor quiso transmitir, y en todo caso, una forma de co-construcción de la comunicación propia de esa interacción.

Gergen llega a afirmar, en este sentido, que la comunicación trasciende las referencias a los contenidos e impacta lo que las mismas personas interactuantes son,

“Si los demás no tratan nuestras enunciaciones como comunicación, si no se coordinan en la proposición que se les hace, se nos reduce al absurdo”. (Gergen, K. 2006, p. 66). De alguna manera, se considera que la ignorancia o la indiferencia de cualquier proposición de una persona, por parte de otra, causa el mismo efecto, es decir, ignorar y ser indiferente a la persona misma.

Esta forma de tratar – o de no tratar – a las otras personas a través de la indiferencia absoluta de sus planteamientos, proposiciones o su presencia, afecta tanto a la otra persona (especialmente si el que lo ignora es una persona de importancia y relevancia para ella), que con mucha frecuencia llega a afectar su autoestima y en muchos casos es causa de búsqueda de ayuda profesional. Desde esta perspectiva se entiende claramente la condición esencial de «ser social» o «ser en relación» que tiene, posee, marca y determina a la persona. El ser humano, no sólo participa de una interacción y comunica algo en ella, sino que en esta interacción, a través de la comunicación y de una actitud de apertura y receptividad, la persona sigue «haciéndose y construyéndose», en un proceso permanente de crecimiento y cambio.

Desde la perspectiva del constructivismo, y retomando la idea de que la comunicación y los significados que en ella se generan son producto de la interacción misma, hay que considerar que esta manera de enfocar el concepto de «comprensión» es verdaderamente innovadora. De esta manera se rompe con la rigidez y simpleza del esquema comunicativo considerado como el proceso mediante el cual un *emisor* enviaba un *contenido* a un *receptor*, en una especie de proceso unidireccional y alternativo.

Von Glaserfeld (en Pakman, 2005), señala que no es posible sostener que el significado de la palabra debe ser “compartido” por todos los usuarios de un lenguaje, puesto que esto significaría aceptar que los significados existen de manera externa, independiente y fija en cada una de las personas que interactúan. “No es así. Cada usuario del lenguaje, de hecho, los ha abstraído de su propio mundo experiencial”. (Glaserfeld, E. von en Pakman, M. 2005, p. 47)

En el fondo, lo que se intenta expresar desde este planteamiento constructivista es un nuevo punto de vista, más dinámico y abierto sobre cómo se realiza el proceso de

la comprensión humana, de los acuerdos o desacuerdos que se generan en la interacción personal, en resumen, de la convivencia humana.

Se rechaza desde esta perspectiva, el suponer que la comprensión entre dos personas sea el producto de que en una de ellas o en ambas, se hubiese podido crear una estructura mental y conceptual idéntica a la de su interlocutor, y en este sentido cada una hubiese logrado «pensar como piensa el otro». Insiste von Glaserfeld, “*Nuestra sensación de haber comprendido surge de la conclusión de que nuestra interpretación de sus palabras y oraciones parece compatible con el modelo de su pensamiento y actuación que hemos construido en el curso de nuestras interacciones con ellos.*” (Pakman, M. 2005, p. 47). Es el resultado de la dinámica propia de la interacción, que sin duda, hubiera podido ser otro significado si se hubiera realizado con otra persona o en otro momento y contexto.

7.1.2 Los significados en la comunicación

En los procesos de comunicación humana se dan muchas suposiciones que, más temprano que tarde, generarán malos entendidos o verdaderas incomunicaciones. En principio, no se trata sólo de manejar el mismo lenguaje, o simplemente de compartir las mismas realidades. Efectivamente, estos aspectos son importantes y parecen imprescindibles para poder establecer una comunicación, sin embargo, a ellos se suman otros, no sólo como uno más, sino como condicionantes fundamentales del encuentro comunicativo. Nos estamos refiriendo a la capacidad de significar, de interpretar, codificar y decodificar, aspectos comunes acerca de un mismo fenómeno. Con frecuencia el hecho comunicacional se limitaba a ser entendido como un proceso externo de emisores, receptores y contenidos, dando por sobreentendidos los otros aspectos señalados.

Las interacciones humanas comunes y los procesos comunicacionales que de ellas se generan, son bastante más complejos que los aspectos meramente visibles. Esta

complejidad aumenta un tanto más cuando hablamos de comunicaciones que escapan al ámbito de lo común y corriente, que son especializadas, diversas y con un nivel mayor de profundidad, como podrían ser las relaciones de ayuda profesional, las relaciones de ayuda interpersonal, los procesos de construir consensos y acuerdos grupales.

Watzlawick, tratando de acercarse a la complejidad de los procesos humanos de comunicación y de despejarle los aspectos rutinarios que la automatizan y la simplifican, hizo un ejercicio interesante en el que destacó algunos elementos importantes que deberían ser considerados en caso de que se pudiera establecer la comunicación humana con animales o con extraterrestres; con seres que escapan a los supuestos comunicacionales ya rutinizados en los encuentros interpersonales: *“Por extraños o irrealizables que sean los proyectos de comunicación extraterrestre, todos ellos parten de una idea básica que sigue siendo válida, que el mensaje que comuniquemos a nuestros interlocutores en el cosmos debe formar parte tanto de su realidad como de la nuestra. ¿Cómo podemos saber qué es lo que ellos consideran real?”* (Watzlawick, P, 1981, p. 190) Este razonamiento que de tan simple parece elemental, es una necesidad fundamental; se ve claro cuando hablamos en el contexto de los extraterrestres, pero se ignora cuando hablamos de las relaciones interpersonales, y damos por descontado que hablamos y oímos informaciones referentes a la misma realidad, y pocas veces nos preocupamos por verificar si ciertamente nos estamos refiriendo al mismo mundo o nos estamos ubicando en la “misma” realidad.

La suposición de estar hablando «de la misma realidad» nos remite de nuevo a la dimensión epistemológica que fue tratada en capítulo de “aspectos epistemológicos” de esta investigación. Sin embargo, es importante recordar en este contexto comunicacional, y desde la perspectiva constructivista, que las referencias a «la misma realidad» de las personas que interactúan, es una suposición, una ilusión y hasta una falacia ontológica. De allí, la importancia de reconocer cómo las personas al hablar de la realidad, sólo están haciendo referencia a «su» realidad, a su modo de interpretar los fenómenos desde los condicionamientos establecidos por su propia historia, su cultura, sus valores, creencias, y paradigmas. La realidad que se comparte en una interacción humana, es la realidad que construyen, de manera única e irrepetible, las personas que interactúan en ella. *“Todavía en los umbrales del siglo XXI, continuamos pensándonos como seres individuales, postergando el entendimiento de que somos partícipes y*

cómplices de una gran red social –la ecología humana – que, a la vez, nos encuentra inmersos en diferentes sistemas: familia, grupos de trabajo, de estudio, clubes, asociaciones, etc... Nos consideramos personas independientes, sin responsabilizarnos en la práctica, de la interdependencia que sugiere participar del entramado de la comunicación social.” (Ceberio, <http://www.escuelasistemica.com.ar/2> p. 1).

Es importante deslastrar a la comunicación humana de la creencia de que es un proceso esclavizado por la idea de un «contenido único y objetivo» que se trasladaba de manera incólume de un lado a otro, de emisores y receptores, y que el principal obstáculo para lograr su objetivo estaba representado por «ruidos» o factores externos que dificultaban la llegada del mensaje. En esta creencia se establecían muchas suposiciones que intentaban explicar la incomunicación humana. *“Lo importante aquí no es el contenido de la comunicación per se, sino el aspecto relacional (conativo) de la comunicación humana. Así los sistemas interaccionales serán: “dos o más comunicantes en el proceso, o en el nivel, de definir la naturaleza de la relación”.* (Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D., 1997, p. 117)

Es por esto que se puede llegar a afirmar que las personas no «participan» en una comunicación – ya que ésta no está hecha – sino que construyen una comunicación, que será absolutamente única e irrepetible puesto que depende exclusivamente de las personas interactuantes, del momento, del contexto, de las emociones que en ella circulan conjuntamente con las palabras, de sus creencias y modos particulares de codificar y decodificar las palabras y los contenidos que en ella se intentan transmitir. Como indica Bateson (en Ruesch, J. y Bateson, G. 1965) a propósito de los procesos de codificación, de los que dice que son generadores de profundas modificaciones en los significados, y que estas modificaciones no son ajenas al significado mismo de la palabra *codificación*, puesto que ella significa transformación.

Es posible que esta forma de hablar de la comunicación humana, haga pensar que la misma persona está escindida en dos partes, como señalara Bateson (o.c.), es decir, una persona que percibe y otra que actúa, pero esto no es así, puesto que las dos son realmente inseparables, ya que las dos acciones son realizadas desde el mismo centro de acción que es la persona en su unicidad. Lo que es importante destacar acá, es que la primera información – y a veces la única – que podemos tener de alguien sobre

su modo de codificar o interpretar sus experiencias con la realidad, consigo mismo y con los demás, provienen de sus reacciones, de sus modos de actuar, de sus expresiones verbales o no verbales, que enriquecen y frecuentemente modifican las narraciones que ellos mismos elaboran de sus experiencias.

Esto tiene una importancia capital en los procesos comunicativos que se generan en toda interacción personal, incluso en las reflexiones personales que cada persona elabora en los diálogos consigo mismo. Destacamos particularmente las relaciones de ayuda que se establecen entre las personas. En estas relaciones, se ve particularmente claro, la imposibilidad de etiquetar a las personas con diagnósticos preestablecidos y precipitados, lo mismo que aplicar fórmulas mágicas que fueron exitosas en otros contextos y con otras personas. Cada persona que se relaciona con otra, ha de ser tratada desde su originalidad y particularidad, que queda patente en el tipo de comunicación que establece y en los significados que da a cada una de las acciones que realiza. Desde esta perspectiva, se entienden también las razones por las cuales en algunas escuelas comunicacionales, los diagnósticos realizados por otros acerca de un mismo proceso comunicacional, son tomados de forma relativa y evitando cualquier tipo de etiquetación o condicionamiento. Son asumidos como un insumo más, puesto que entienden que en el fondo, transmiten una manera *particular* de ver a una relación, que también es *particular*, pues es producto de dos personas diferentes a las de la nueva relación.

En el libro sobre teoría de la comunicación humana, escrito por Richard West y Lynn Turner (2005), los autores, entre muchas otras teorías, presentan la Teoría de la Interacción Simbólica de George Herbert Mead, y la Teoría de la Gestión Coordinada de Significados de W. Barnett Pearce y Vernon Cronen. Estas teorías son presentadas en este capítulo por su posición clarificadora sobre el sentido de la formación de los significados en la comunicación humana.

Los significados no existen en las cosas ni en los fenómenos; son atribuciones que les dan las personas desde su posición individual o desde las relaciones en las cuales se modifican estos significados o se elaboran otros nuevos y diferentes a los que cada una de las personas interactuantes poseían, y que pasan a formar parte del acervo individual de significaciones. Las personas construyen significados por medio del

proceso de la comunicación, porque el significado no es intrínseco a nada. Este planteamiento sugerido por la Teoría de la Interacción Simbólica, no es sólo un simple posicionamiento subjetivista sobre el tema, sino que un planteamiento que queda enriquecido con la incorporación de la comunicación (relación interpersonal) como co-protagonista imprescindible en el proceso de significación de la realidad.

Herbert Blumer (1969), uno de los principales propiciadores de esta Teoría de la Interacción Simbólica, ratifica los tres presupuestos básicos:

En *primer lugar*, se habla de que los humanos actúan hacia los otros basándose en los significados que para ellos tienen esos otros. El significado que damos a ciertas expresiones o acciones de los otros será interpretado de manera diferente según sea la persona con la que estemos interactuando; de manera que podríamos interpretar o significar de manera diferente tantas veces como personas con las cuales interactuamos.

En *segundo lugar*, el significado se crea en una interacción de personas; esto quiere decir que, aparte del significado desde el punto de vista personal que demos, desde la visión individual, a cada una de las acciones y fenómenos que sucedan en una interacción, en ésta se generarán adicionalmente otras nuevas y originales significaciones.

En *tercer lugar*, el significado se modifica a través de un proceso interpretativo, es decir, que las interpretaciones y significaciones que elaboramos, no son todas de una vez para siempre, sino que éstas también serán modificadas en un constante proceso de cambio y actualizaciones, productos de las subsiguientes interacciones que inevitablemente haremos en nuestra vida de persona. (Blumer en West, R. y Turner, L., 2005).

Los planteamientos de la Teoría Coordinada de Significados (W. Barnett Pearce y Vernon Cronen, 1980) coinciden y se complementan con la anterior Teoría de la Interacción Simbólica. Estos autores, desde un planteamiento de carácter socio-antropológico, se centran en su valoración del Yo y su relación con otros; además establecen entre sus premisas, el hecho de que la persona asigna significado a sus acciones y a sus comunicaciones, y también, que este ser humano no sólo es capaz de

crear sus propios significados, sino que además tiene la capacidad de interpretar y entender los significados propios y los de las otras personas.⁴⁶

Posteriormente, Barnett Pearce (Barnett Pearce, W., en Schnitman, D., 1994) en el desarrollo de su teoría de la comunicación, afirma la necesidad de considerar dos importantes elementos, que él llama *tecnicismos*, en cualquier proceso en el que se esté tratando de dar ayuda una persona, o en el cual se pueda ser considerado como un agente propiciador de cambio; se refiere en primer lugar a:

La fuerza contextual, que es aquella que está ya preestablecida por el contexto vigente, es decir, aquella que tenemos presente antes de cualquier acción y que puede condicionarnos a actuar de una manera «adecuada» a ella...

En segundo lugar, *La fuerza implicativa*, que es el peso específico que tiene la acción misma realizada en el contexto en el que se realiza, es decir, el significado de cambio del contexto y con él los paradigmas, que tiene la acción realizada. “*Si uno quiere intervenir como agente de cambio, la pregunta es: ¿Qué clase de acciones son suficientemente diferentes de la fuerza contextual, suficientemente inapropiadas para el contexto como para tener la fuerza implicativa que origine un cambio en el mismo?*” (Barnett Pearce, W., en Schnitman, D., 1994, p. 279).

En este planteamiento, lo que está en el fondo es el sentido de cómo se origina el cambio personal. ¿Cuáles son las acciones concretas y las reformulaciones epistemológicas y cognitivas necesarias, significativas y suficientes, para contrarrestar el peso específico, determinante y controlador que ejerce la fuerza contextual?, es decir,

⁴⁶ *Los seres humanos viven en comunicación.* Apunta a la centralidad de la comunicación. Esta premisa sugiere que: la gente habita en el proceso de comunicación ...

Los seres humanos crean conjuntamente la realidad social. La realidad social nos remite a las creencias de la persona sobre cómo encajan el significado y la acción en sus encuentros interpersonales. ...las conversaciones actuales, suscitan nuevas realidades porque dos personas llegan a ellas con diferentes puntos de vista...

Las transacciones de información dependen del significado personal y del interpersonal. Forma en la que las personas controlan las conversaciones. El significado personal se define como el significado que se logra cuando una persona interactúa con otra y pone en la interacción sus experiencias exclusivas.

...Cuando dos personas están de acuerdo en la interpretación de la otra, se dice que han logrado un significado intrapersonal...

La teoría descansa en los conceptos de comunicación, realidad social, y significado. (West, R. y Turner, L., 2005, pp. 95-97)

el valor o significación que le damos a la relación, al interlocutor, a los valores y paradigmas, educación y cultura, que nos estatiza y nos hace sentir como un problema el momento, la situación, la relación o cualquier otro fenómeno o acción.

7.1.3 Comunicación y cambio

(...) un discurso que haya persuadido a una mente obliga a dicha mente no sólo a creer lo dicho, sino también a consentir los hechos. (Gorgias, Elogio de Helena, 12)

Los conceptos de comunicación y cambio son dos conceptos que en las últimas décadas han evolucionado y se han transformado de manera radical. El primero de ellos, ha ido evolucionando desde la rigidez y la generalización del esquema: emisor-receptor-emisor y de la transferencia de contenidos, a un proceso más dinámico, flexible y particularizado, que abarca la totalidad de la persona, no sólo en lo que es, sino en lo que puede ser. El segundo concepto, ha adquirido más presencia y consciencia en la persona, puesto que este concepto ha dejado de ser concebido sólo como una condición definida por los determinismos biológicos y sociales, en el que la persona era concebida como un ser pasivo que transitaba las etapas de la vida que le tocaba vivir en cada momento (nacer-crecer-morir), y ha pasado a ser un proceso capaz de ser protagonizado por la persona, con mayor conciencia de ser un ser-para-el-cambio, que puede reducir las influencias deterministas de lo familiar, social y cultural, y que además, puede ser un elemento transformador de sí mismo, de lo familiar, lo social y lo cultural... protagonizar su vida.

Esta capacidad tiene particular relevancia en los procesos de: conocimiento y transformación personal, de interpretación de la realidad, en la habilidad y el poder de hacerse a sí mismo, los cuales van a tener repercusión trascendental en la concepción de lo que son las relaciones interpersonales.

El ser humano es un ser para el cambio. Esto se traduce en términos de permanente movimiento y de constante incertidumbre, que se opone al paradigma humano de la búsqueda de la estabilidad, la inamovilidad y la seguridad, creando de

alguna manera una paradoja en la persona, entre la incertidumbre de lo que puede ser y no conoce, y la seguridad de lo que ha sido y ya conoce; esta dualidad ha sido fuente frecuente de muchos problemas y dilemas existenciales, entre ellos, el planteamiento de la imposibilidad del cambio personal.

La condición de ser cambiante, permite concebir a la persona como un ser en permanente aprendizaje, es decir, en cambio constante de una situación de *menor* saber-sentir-hacer, a una situación de *mayor* saber-sentir-hacer; una persona que constantemente está dejando de ser lo que era, para pasar a ser otra persona que hace, siente y piensa de manera diferente gracias a los nuevos aprendizajes. Este planteamiento rompe también con la «concepción bancaria-transferencial» generalizada de los procesos educacionales y con la idea del ser humano, entendido como un «recipiente» en el cual se depositan conocimientos, y que por lo tanto, lo convertían en un ser con una capacidad limitada de crecimiento, desarrollo y cambio.

Al lado de esta limitación que se asigna a la persona, existe otra tan limitadora o más deformante, que está asociada al uso inadecuado que se da al verbo «ser», cuando hablamos de la persona. Generalmente, cuando se afirma que «una persona es tal cosa» o cuando decimos de nosotros mismos que «yo soy así», queriendo decir en ambos casos que «nos comportamos de tal manera», el significado que se asume es condicionante del cambio humano, puesto que con esa manera de expresar y entender al ser humano, no sólo estaremos justificando las “etiquetas” con las que nos referimos e intentamos estatizar a las otras personas o a nosotros mismos, sino que además estamos declarando y dándole poder a la limitante creencia determinista que expresa, que lo que «soy es lo que voy a seguir siendo».

Desde la perspectiva constructivista, se aprecia a la persona como un ser en constante cambio, que se define por lo que hace, y que en la medida en que «hace» o actúa de modo diferente, en esa medida podrá ser una persona diferente; el ser humano no termina de estar *hecho* nunca, y mucho menos de una vez para siempre, sino que «va siendo», se va haciendo a través de las acciones que realiza. Además, como no es un ser aislado, sino un ser en relación; su «hacerse» está asociado al hacerse de los demás, en una interacción constante en la que se construye cada uno y se construye el contexto, la sociedad y la cultura.

La actitud de apertura y receptividad con la que la persona se acerca a la interacción con el otro, es fundamental, no sólo para el logro de la intercomunicación, sino para el proceso de cambio y de hacerse, en el que se está constantemente inmerso. Esta actitud expresa la posibilidad de «dejarse afectar» por el otro, de permitir que la visión de mundo de los demás, pueda permear dentro de cada uno, y desde ahí, posibilitar el encuentro, la empatía, el entender, el hablar el lenguaje del otro, el ser entendido, el logro de acuerdos y de aspectos y consensos que permitan la convivencia humana. Lo contrario, es vivir cerrado en la visión de un mundo individual, que se pretende imponer a los demás; es vivir en forma de islas, que no sólo imposibilita la comunicación y la convivencia humana, sino que además, limita seriamente, la condición esencial de «ser en relación» que tenemos los seres humanos.

El encuentro, el diálogo, la comunicación interpersonal con el otro, son experiencias tan enriquecedoras⁴⁷ y ofrecen tantas posibilidades, que con ellas podemos alcanzar miradas diferentes, realizar acciones que parecían imposibles, y construir y compartir nuevas realidades ; todo esto con el diálogo personal del «tú a tú». Fomentar el encuentro de una persona con otra, a través de sus obras artísticas, literarias, materiales, en las que al disfrutar lo que el otro ha hecho, no sólo se le valora y se le conoce, sino que también en estos mismos hechos, de conocer y disfrutar al otro, de alguna manera se está también co-creando y co-construyendo la obra del otro, en una relación personalísima y original. Todas estas dimensiones son formas de enriquecer la interacción personal.

Desde esta perspectiva, en todo encuentro interpersonal, en toda acción comunicativa, en la que haya una actitud de apertura, de escucha activa, de empatía, de informaciones que se expresan y se escuchan, se realiza un «intercambio». Dicho intercambio, que no sólo se refiere a informaciones que pasan de un lado hacia otro, sino también una influencia⁴⁸ mutua que modifica al otro y, de alguna manera lo hace

⁴⁷ Es posible que de esta forma pueda darse la <congenialidad> de la que habló el filósofo Max Scheler como “Acto de contemplación participada y repetida del contenido dado al genio original como producto de una aspiración interior... y el redescubrimiento de la obra en su pureza original”; el “nach-denken” de Heidegger (pensar-según el autor). Max Scheler: El santo, el genio y el héroe. Pag 67.

⁴⁸ Este proceso de influencia mutua, puede revisarse en el capítulo sobre Dimensión Ética, que se desarrolla en esta misma investigación. Este impacto marcador que tienen cada uno de los *partners* que participan en un encuentro interpersonal-comunicativo, y dependiendo de la intencionalidad que cada uno

ser de otra forma; ya no será el mismo que era antes de ese encuentro, de esa comunicación.

En el libro de West y Turner, los autores limitan el concepto de comunicación al referirlo sólo a aquellos comportamientos en los cuales hay una intencionalidad, “*Hemos decidido restringir nuestra disquisición sobre comunicación a los intercambios simbólicos intencionados: Aquellos en los que al menos una de las partes transmite a otra un mensaje con la intención de modificar el comportamiento del otro...Según nuestra definición, tratar de comunicar y tratar de influir son sinónimos. Si no hay intención no hay mensaje*” (West, R. y Turner, L., 2005, p. 8)

Desde nuestra perspectiva, que compartimos con la Escuela de Palo Alto, en este planteamiento de West y Turner, pareciera que el sentido de *intencionalidad* lleva a pensar solamente en la racionalidad, a los actos conscientes, que con un sentido de interés, persiguen un objetivo específico. En un sentido más amplio, la comunicación se refiere a toda acción del ser humano, incluyendo la no-acción, a toda expresión de la persona incluyendo el silencio, a toda interacción humana incluyendo el aislamiento. Con los autores citados, compartimos la relación que existe entre el comunicar y el influir; relación que existe no sólo desde la intencionalidad, que puede ser un tipo de comunicación, sino desde cualquier acción de intercambio que realiza la persona, incluyendo las inconscientes, las «automáticas», las espontáneas y naturales.

En los comportamientos y en las acciones de los demás, vistos desde las perspectivas de observadores externos⁴⁹ que se tiene en las interacciones humanas, se encuentran aspectos de concordancias (semejanzas, que permiten la convivencia) y discordancias (diferencias, que enriquecen la relación y que se presentan inicialmente como factores de crisis y dificultades en la relación). León Festinger (en West, R. y Turner, L., 2005, pp. 113-114) al hablar de su teoría de la comunicación, llamada Teoría de la Disonancia Cognitiva, sugiere que justamente las *disonancias* son las que de manera especial estimulan los procesos comunicativos, “*para ser persuasivo, las*

tenga, es llamado de maneras diferentes en varias escuelas filosóficas, psicológicas y Sociol: influencia, inducción, sugestión, persuasión, manipulación, transferencia...etc.

⁴⁹ Cada persona es un observador y un interpretador de la realidad, y desde la perspectiva de observación de cada uno, se encuentran algunos aspectos o dimensiones con los cuales se entra en sintonía y otros que son interpretados como disonantes y diferentes a las perspectivas particulares. Desde esta observación, cada persona actúa y también fundamenta el sentido de sus comportamientos.

estrategias tienen que centrarse en las inconsistencias y al mismo tiempo ofrecer nuevos comportamientos que tengan en cuenta la consistencia o el equilibrio... Además, la disonancia cognitiva puede motivar el comportamiento comunicacional en la medida en que las personas buscan persuadir a otras y en que se esfuerzan por reducir la disonancia”.

Sin lugar a duda, este interesante planteamiento habla de una motivación especial que lleva a intensificar la búsqueda de la comunicación; sin embargo, al señalar la intencionalidad de ser *persuasivo*, está barnizando el planteamiento del paradigma de “posesión de la verdad”, que frecuentemente lleva a las personas a querer *imponer* su punto de vista, en vez de limitarlo a simplemente *exponer* su punto de vista como uno más y en condición de igualdad.

Esta actitud no sólo genera dificultades a los procesos de comunicación, sino que, vista desde la perspectiva ética y en el contexto de las relaciones de acompañamiento personal, es bastante cuestionable.

Otro aspecto, completamente diferente, es el de la motivación que plantea Festinger (o.c.), y que conduce a la búsqueda de comunicarse, cuando habla de *reducir la disonancia*, o el de la *búsqueda de la consistencia y del equilibrio*. Esta es una actitud más constructiva que lleva a la elaboración de puntos de encuentro, a los acuerdos, a crear espacios mayores de convivencia humana; esta última dimensión tiene un profundo sentido y aplicación en las relaciones de ayuda, en la relación acompañamiento personal, en la realización de los cambios personales, en todas las comunicaciones humanas.

Paul Watzlawick (1981), señala (en concordancia con este último aspecto señalado sobre cómo reducir las disonancias en las interacciones personales), que también en las comunicaciones que la persona tiene consigo mismo (reflexión, evaluación, revisión crítica, pensamiento histórico, experiencias emotivas, etc.) se producen sucesos que no encajan con nuestra interpretación de la realidad⁵⁰; en esos momentos se inicia un proceso de búsqueda, con la intención inmediata de integrar los hechos perturbadores dentro del conjunto de concepciones habituales que tenemos:

⁵⁰ Watzlawick, define a estas situaciones personales que rompen con la armonía propia, como “estados de desinformación” (Watzlawick, P, 1981, p. 202)

valores, paradigmas, principios, creencias. De esta manera, se pretende re-establecer el equilibrio perdido en lo personal, la coherencia social y la capacidad de adecuarse a las nuevas realidades, es decir, al cambio personal para una vida menos problematizada.

Giorgio Nardone (en Watzlawick y Nardone, 1999) destaca estos planteamientos sobre la comunicación y el cambio, y los refiere especialmente al contexto de la relación terapéutica. Se refiere a ellos como “*El lenguaje que cura: la comunicación como vehículo de cambio terapéutico*” (op cit., p.89). Llega a afirmar el autor, que a través de diferentes formas retóricas específicas, es decir, acciones comunicacionales que se operan en los encuentros interpersonales y que expresan los postulados (teóricos y prácticos) propios referenciales de las distintas escuelas y enfoques psicoterapéuticos, lo que se expresa fundamentalmente son procesos implícitos o explícitos de persuasión

Cuando las personas se comunican, en el fondo, lo que expresan son historias que construyen sobre sus propias interpretaciones de los acontecimientos; lo que ellas transmiten son, más que descripciones objetivas de los hechos, es el modo en que estas personas viven esos fenómenos o acontecimientos. Se trata, por la búsqueda necesaria de la armonía y el sostenimiento del equilibrio personal, de la construcción y expresión de historias coherentes y con sentido, a las que se intenta darle validez universal a través de la persuasión que puedan producir en las demás personas, o al menos en aquellas que le sean especialmente significativas. A propósito de esta búsqueda de seguridad de lo propio, Bateson señalaba “*Es preciso señalar otro fenómeno singular, a saber, que las premisas de la comunicación son generalmente auto-justificadoras. Por su mismo funcionamiento, pueden crear el consenso que parecerá justificarlas. Quien cree que todo el mundo es amigo suyo – o su enemigo – emitirá mensajes y actuará significativamente en función de su premisa...*” (Bateson, G., en *La nueva comunicación* de Winkin, Y. 1984, p. 146)

Lo complejo es que, a propósito de cada acontecimiento, encuentro personal o reflexión propia, se pueden elaborar más de una historia, tantas historias como personas puedan haber participado en el acontecimiento; y más aún, pueden elaborarse varias historias dentro de la misma persona, dependiendo de los estados de ánimo, las emociones, los contextos en los que tenga que relatarla, etc. Las personas viven la vida como un conjunto de historias, y cada una de ellas puede considerarse como un proceso

de recreación de la realidad. En este proceso de “historiar” la vida, no sólo se refleja el «equipaje» que hemos recibido en forma de otras historias, valores, paradigmas, cultura, mitos y creencias, sino que con esas nuevas historias rehacemos y marcamos con nuestro protagonismo y de manera actualizada la cultura en la que vivimos, las creencias y valores de la sociedad; es decir, construimos también las nuevas «historias sociales».

Finalmente, en este tema referente a la relación entre comunicación y cambio, queremos destacar algunas ideas de la Teoría del Punto de Vista, que desarrolla Nancy Hartsock (en West, R. y Turner, L., 2005, p. 423). El hecho de que el ser humano sea un observador particular y original de la realidad, es decir, que cada persona pueda tener su especial «punto de vista» de la realidad, señala la vital importancia de la comunicación tanto en los momentos en los que se elaboran y conforman estos puntos de vista, como en los momentos en que se transmiten. Más allá de esto, es necesario indicar, junto con esta teoría, el sentido imprescindible y fundamental que tiene la comunicación como herramienta para cambiar el *status quo* de la persona y producir el cambio personal. Sin lugar a duda, este proceso puede ser visto y tratado desde perspectivas negativas, manipuladoras y alienantes, o desde perspectivas positivas como pueden ser las relaciones de ayuda o la comunicación humana en toda sus vertientes en las que lo que se intenta es facilitar a la persona los modos de restablecer el equilibrio personal y/o de construir realidades que sean más satisfactorias y que le produzcan menos sufrimiento.

El crear espacios, en los que la persona se sienta escuchada, en el que pueda manifestar la incompetencia de su visión personal para entender los acontecimientos que le están sucediendo y haciéndole sufrir, en el que – sin degradarlo, sino todo lo contrario – pueda sentir la confianza para expresar su necesidad de ayuda, y en el que – sin irrespetarlo, sino valorando sus recursos personales –, pueda ser ayudado por otros a realizar cambios personales, le da todo el sentido y valor a las ayudas personales. Como señalan Watzlawick y Nardone “...*la comunicación y sus aspectos estrictamente pragmáticos, que luego, con otra terminología, remiten al poder imperativo y persuasorio de la comunicación y de su posible uso terapéutico*”. (Nardone, G. Watzlawick, P., 1999, p. 89)

7.1.4 Características de la comunicación interpersonal

La comunicación humana, se ha dicho que es una condición humana que va más allá de la transmisión de contenidos y de ejercer unos roles alternativos de emisores o receptores, su sentido llega hasta el de ser una condición fundamental para el desarrollo y la realización de la persona. También se ha señalado que las comunicaciones humanas no son sólo externas y en función de otras personas, sino que pueden ser también consigo mismo, es decir, internas; que las relaciones con los demás (externas) son posibles, no sólo en el encuentro interpersonal, sino también a través de sus obras, creaciones y expresión de su pensamiento.

Cada comunicación interpersonal es absolutamente original y única, y las “acciones” que en ella se realicen, nos hacen construir realidades exclusivas de esa relación y «ser» personas diferentes en cada una de ellas. Otro aspecto fundamental, que se ha señalado, de las comunicaciones humanas, es que al hacerse desde la «apertura y la receptividad» permite que la otra persona nos impacte, nos inflencie y nos transforme, es decir, genere cambios en ambas direcciones, que sea un factor fundamental del cambio personal y social. Desde esta misma perspectiva, y como consecuencia de los encuentros interpersonales y los encuentros consigo mismo, las personas detectan aspectos o fenómenos que difieren de los propios y que, de alguna manera, generan inquietudes y desarmonía, con las referencias de vida con las cuales se había vivido hasta ese entonces; la búsqueda para recuperar la armonía personal, afectada por las contradicciones que surgen de las comunicaciones humanas, va a ser otra de las razones fundamentales, generadoras de cambio, que le dará sentido al encuentro comunicativo personal, y de manera muy especial y significativa a las relaciones de ayuda espontáneas o profesionales.

Una de las consecuencias de la concepción de la causalidad lineal en la vida de las personas, se manifiesta en la creencia errada de que las comunicaciones personales se realizan mediante una serie sucesiva y alternativa de situaciones, en las cuales en un momento dado una persona actúa como emisor y en otro como receptor; como si se tratara de un proceso mecánico entre dos posiciones separadas, distantes, infranqueables

e inmunes en sí mismas. La dinámica real de las interacciones personales las hace ver, no como un proceso lineal, sino como un proceso circular, permanente, de mutua interacción, afectación e influencia, “*en donde cada uno de los polos⁵¹ de emisor y receptor existen simultáneamente en cada una de las partes comunicativas*” (Marroquín, M y Villa, A., 1995, p. 24) Es un proceso dinámico, en el cual tanto las influencias que propiciamos en los demás, como los cambios que interna y naturalmente realizamos en nosotros mismos, se dan de manera simultánea, tanto en el lenguaje verbal que usamos, los contenidos que transmitimos, las emociones que sentimos y las expresiones no verbales que se nos sobreponen.

Claro está, que este tipo de comportamientos y acciones, generados desde los intercambios y comunicaciones personales, no se manifiestan en todos los momentos en que dos o más personas se ponen una frente a la otra. Hay encuentros interpersonales, que a veces es difícil considerarlos como tales, en los cuales una o las dos personas se posicionan de manera rígida e inamovible en sus perspectivas propias, cerrados en sus posiciones personales y con la única finalidad, no de entender al otro o de abrirse a los planteamientos ajenos, sino mostrando la actitud de querer imponer su punto de vista, su verdad. Sin embargo, aún en estos casos, que han sido y son los más frecuentes, las personas no salen «ilesas» del encuentro, y quedan siempre con una «marca» o impacto producto de esta relación y a pesar de la actitud autosuficiente y cerrada mostrada en ella.

La comunicación humana, al igual que la vida, es un proceso continuo. En este sentido, el estar permanentemente expuesto al contacto y al encuentro con las demás personas, genera un permanente proceso de cambio personal, de crecimiento, de aprendizaje y transformación social. De manera, que las personas cambian tanto en cada comunicación y en cada contacto, que en el siguiente contacto ya son otras personas; esto no sólo porque podrían tener otra codificación de las realidades y de sí mismos, sino por lo que pudieron asimilar y significar de manera personal de todo lo sucedido en los encuentros anteriores y por lo que hayan podido modificar en sus modos de comunicarse. Bateson lo expresa diciendo que, “*...los códigos y los lenguajes no son*

⁵¹ Los autores, al señalar como «polos» a cada una de las personas que interactúan en la comunicación, pareciera reflejar, sin intención – por lo visto en el contexto de la afirmación –, una forma de «distanciamiento y separación», más propia de una causalidad lineal, que de una causalidad circular, como la que efectivamente están proponiendo.

sistemas estáticos que puedan aprenderse de una vez por todas. Son más bien sistemas de modificación de las convenciones y las premisas que gobiernan la manera en que los mensajes deben ser elaborados e interpretados” (Bateson, G. en *La nueva comunicación* de Winkin, Y. 1984, p. 140).

Como una forma más de reconocimiento de la importancia que tienen los contextos, en la elaboración de significados y en la interpretación de los acontecimientos y los fenómenos, debe entenderse el momento histórico; es decir, el contexto físico (el dónde y con quién) no es lo único importante en la elaboración y manejo de los significados, sino también el tiempo (el cuándo, el momento) y la forma (los modos, el cómo). Todos estos aspectos tendrán su relevancia en las características del lenguaje, en la significación y jerarquización de los mismos. “*Así pues, la corriente permanente de la comunicación es para cada individuo una cadena continua de contextos de aprendizaje y, más particularmente, de aprendizaje de las premisas de la comunicación”*. (Bateson, G. en *La nueva comunicación* de Winkin, Y. 1984, p. 140)

La visión, desde una perspectiva de causalidad circular y constante, y la consideración de la importancia que tienen los contextos o entornos físico-temporales, en la elaboración e internalización de los significados, en los procesos de cambios personales y en la posibilidad de establecer acuerdos y consensos, ha generado un cambio importante en la concepción antro-po-social de la persona; la persona deja de ser considerada desde una perspectiva únicamente individual, como una estructura en sí, cerrada y autosuficiente, origen y fin de todos sus problemas; para empezar a ser vista como parte de un sistema de relaciones complejo y estructurado, desde donde se entienden y se explican los comportamientos y los síntomas presentados por una persona. Este cambio de visión, tiene una gran importancia en el mundo del estudio del comportamiento humano y de las relaciones de ayuda, no sólo como una forma más real y acertada de elaborar los diagnósticos, sino también desde la dimensión del encuentro, en las propuestas y acciones de cambio que modificarán al interlocutor y, con éste, a todos los contextos en los cuales la persona intervenga.

Es, por lo tanto, posible que una persona y sus comportamientos sean considerados como incomprensibles en las relaciones con determinadas personas y determinados contextos, y que en otras interacciones y contextos se comporte de manera

diferente y por lo tanto, se tenga una impresión diferente de ella. Nardone y Watzlawick (1992, p.61), hacen referencia a una afirmación que Watzlawick, Beavin y Jackson, escriben en su libro *Teoría de la comunicación humana*, en la que dicen: “*El comportamiento psicopatológico no existe en el individuo aislado, sino sólo en ciertas clases de interacciones patológicas entre individuos*” (Watzlawick, y otros, 1991, p. 23.)

De manera que la comunicación no sólo es el producto de la interacción entre las personas, sino que también en ella, las personas, al actuar de determinada y particular forma, se constituyen en personas diferentes, empiezan a «ser» de manera diferente. Esto va a ser determinante en las concepciones (etiquetas, definiciones, diagnósticos, etc...) que tengamos de las personas, puesto que desde este nuevo modo de verlas, sus expresiones y comunicaciones, se redefinirán de otra forma en las interacciones humanas, y en especial aquellas en las que se comparten relaciones significativamente diferentes.

Paul Watzlawick (1992), llega a afirmar que las relaciones humanas tienen forma de *gestalt*, en el sentido de que ellas en sí son más y con características diferentes que la suma de elementos que aportan cada uno de los aspectos y personas que integran dicha relación. Hoy en día, el término que mejor expresa esta característica de la comunicación humana es el de *sinergia*⁵².

Ciertamente, la concepción y caracterización de la comunicación humana ha ido evolucionando de manera significativa en las últimas décadas. Simultáneamente también ha evolucionado el sentido y las funciones que se asignan al lenguaje. Se ha pasado de esquemas rígidos, aplicables a todas las situaciones, a otros flexibles y propios en cada caso; de sentidos únicos a sentidos múltiples; de funciones descriptivas a funciones creativas; de roles secundarios y externos a la personas a roles protagónicos, internos y realizadores de las personas. Se puede decir que ha habido un cambio de paradigmas, exigido por las necesidades humanas, y propiciados por un mayor estudio,

⁵² Sinergia: Del latín *synergia*, "cooperación", a su vez del griego *συνεργία*. Efecto producido por la conjunción de dos o más causas, cuyo resultado es superior al que cada una de las partes hubiera producido de manera individual. (<http://es.wiktionary.org/wiki/sinergia>). Pueden darse ejemplos mecánicos como el del reloj o el del automóvil, en los cuales la suma de sus piezas y componentes jamás podrán dar la hora o posibilitar el transporte humano, si no estuviesen integrados y armonizados de sus conjuntos respectivos.

conocimiento y profundización sobre estos aspectos. Estos cambios han tenido un gran impacto en la mayoría de las actividades humanas; queremos destacar entre ellas, especialmente las relacionadas con los procesos educativos, los estudios sobre el conocimiento, el comportamiento humano y las perspectivas epistemológicas que las enmarcan, las actividades profesionales de ayuda, las psicoterapéuticas y en general de toda comunicación interpersonal.

Entre los investigadores que se han dedicado al estudio de estos temas sobre la comunicación y el lenguaje, siguiendo la pauta de los extraordinarios aportes e impulso que dieron los estudiosos de Palo Alto en la segunda mitad del siglo pasado, está W. Barnett Pearce. Este autor elabora una comparación, diferenciación y valoración entre un «viejo» y un «nuevo» paradigma en la comunicación interpersonal. Señala que, de manera muy precisa, en el viejo paradigma de la comunicación se manejaban tres aspectos fundamentales:

En primer lugar, se suponía que el lenguaje hacía referencia al mundo, a lo externo de la persona, y que por lo tanto tenía una función representacional del mundo;

En segundo lugar, se hablaba de la comunicación sólo como un proceso en el cual se transmitían mensajes, de un lado hacia otro entre los interlocutores, y que ésta era la función clave de la comunicación;

En tercer lugar, se consideraba a la comunicación como un proceso secundario en la vida de las personas.

Podemos afirmar que bajo esta concepción de la comunicación y el lenguaje humanos, se estudió y se trabajó durante muchísimo tiempo en todo lo relacionado con el ser humano y sus modos de relacionarse.

Barnett Pearce (en Schnitman, D., 1994), desde una perspectiva sistémica, constructivista y construccionista, reelabora y redimensiona las características de la comunicación humana, presenta un nuevo paradigma a través de cinco «nuevas» características:

En primer lugar, “*El lenguaje construye el mundo, no lo «representa»* (op. cit., pág. 271). El argumento, sobre el que se sustenta esta primera afirmación, es que

pretender «representar» el mundo supone que entre lo que la persona percibe en su experiencia fenoménica y lo que expresa, no hay ninguna participación activa, sino que la persona es como un «túnel» que lo que entra por un lado, sale exactamente igual por el otro. Desde esta perspectiva se ignora o se elimina todo lo “aprendido” por el ser humano (valores, paradigmas, creencias, principios, condicionamientos, cultura, etc.), a través de los cuales se interpreta/significa («filtra») y se matiza, no sólo lo que se puede percibir, sino también lo que se puede transmitir.

Estas últimas actividades de la persona, no son otra cosa que su modo de apropiarse del mundo, de construir su propio mundo, que no es igual a aquel que está fuera de ella y del cual recibió la estimulación suficiente para activar sus procesos internos de «re-creación». De tal manera, como señala el autor, que decir cómo se llama algo no es simplemente nombrarlo o hablar de eso, sino que es realizar una especie de «invitación» a *ser* tal y como lo hemos nombrado.

La segunda característica de la comunicación, en contra-propuesta a la que se ha presentado antes como propia del antiguo paradigma de la comunicación, es que “*la función primaria del lenguaje es la construcción de mundos humanos, no simplemente la transmisión de mensajes de un lugar a otro*” (op. Cit., pág., 272). En este sentido, y según lo señalado antes en este mismo tema, considerando el sentido de causalidad circular y de contextos, la comunicación es mucho más que una simple tubería por la que pasan contenidos “objetivos” de un lado a otro, es un proceso que se suma a los procesos personales de significación de las experiencias fenoménicas, en la tarea de construir y reconstruir las realidades personales y sociales. Lo que sucede en sí y las realidades que se «crean» en una determinada comunicación o interacción humana, no tienen nada que ver con lo que acontece y se crea en otra interacción, a pesar de que se crea y se pretenda estar hablando de la misma «cosa» en ambas ocasiones.

La energía que se genera, las emociones que surgen, las empatías que se construyen, los significados que se producen, hacen que cada encuentro interpersonal sea una experiencia única y original; a lo más que se podría llegar es a ciertos niveles de similitud, no de igualdad, que serían aquellos desde los cuales se construyen realidades comunes consensos y la convivencia social. Esta característica de la comunicación es clave para reconocer la imposibilidad de los procesos generalizadores y estereotipadores

que frecuentemente se realizan en las interacciones humanas corrientes. Por supuesto, esto es de vital importancia en los supuestos que se manejan en las relaciones de ayuda y acompañamiento personal.

La tercera característica del nuevo paradigma comunicacional que señala Barnett Pearce, hace referencia al *rol primario o secundario que tiene la comunicación en la vida de las personas y en la convivencia social*. En este paradigma nos remitimos a lo señalado – en este mismo apartado – cuando hablamos de las características del viejo paradigma comunicacional, en donde, conjuntamente con el autor, señalamos que de ninguna manera se puede considerar como secundario al proceso comunicacional, sino al contrario, es el modo mediante el cual la persona se muestra a los demás y al mundo, lo que siente que lo expresa de manera más clara; y en este sentido, le permite un continuo proceso de hacerse y de desarrollarse.

Las otras características del nuevo paradigma comunicacional que señala el autor citado, hacen referencias a distinciones específicas que sobre este tema tienen el enfoque constructivista y el enfoque construccionista social; son matices que no aportan modificaciones al planteamiento señalado en las tres primeras características señaladas en nuestro trabajo.

A esta caracterización propuesta por Barnett Pearce, se debe añadir también la afirmación que sobre el tema hacen Watzlawick, Beavin y Jackson (1997). Estos autores señalan una característica de los procesos comunicacionales que también podría considerarse como dificultades propias de ellos. Dicen, que en términos generales, resulta gratuito suponer no sólo que el otro cuenta con la misma información, sino también, que el otro debe sacar de esa información idénticas conclusiones; es decir, desde esta suposición, estaríamos negando las diferencias entre los seres humanos y estaríamos suponiendo la homogeneidad de pensamientos y sentimientos en todos los seres humanos sin considerar los orígenes, las culturas, las experiencias, las creencias, los mitos, los paradigmas. *“La decisión en cuanto a qué es esencial y qué es irrelevante, varía de un individuo a otro y parece estar determinada por criterios, que en gran medida quedan fuera de la conciencia”*. (Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D., 1997, pp. 93-94)

El mismo Watzlawick (*La nueva comunicación* de Winkin, Y. 1984, p. 250) llega a afirmar, de forma intuicional y coloquial, “*Es mi intención personal, sin prueba objetiva, la que me dice que tal vez una quinta parte de toda comunicación sirve para el intercambio de la información, mientras que el resto corresponde al interminable proceso de definición, confirmación, rechazo y redefinición de la naturaleza de nuestras relaciones con los demás*”. Esto es una consecuencia de manejar códigos diferentes en la significación y construcción de las realidades.

Desde la codificación que hace una persona de sus experiencias, construye sus pensamientos y sus comunicaciones; desde la forma diferente de codificar esa misma experiencia que tiene otra persona, deberá – si quiere verdaderamente comunicarse –, en primer lugar, intentar poner entre paréntesis y relativizar sus propias significaciones, y, en segundo lugar, intentar conocer «desde dónde» está hablando el otro, en un intento de entender el código de significación del otro y así decodificar y entender lo mismo que el otro está intentando comunicar. Esto es lo que coloquialmente se entiende en el contexto de la escucha activa y la empatía, como “ponerse en los zapatos del otro”.

Se puede afirmar que lo que el receptor recibe y procesa de lo que transmitió otra persona, no corresponde de manera exacta con lo que emitió el emisor; puesto que la palabra emitida se origina en un contexto personal diferente y con otros significados, y que cuando es percibida por el receptor, será procesada desde otra perspectiva, contexto y significado. Coloquialmente podemos decir que “*cada uno dice lo que dice y cada otro oye lo que oye*”. Es por esto que, adquieren sentido en las auténticas comunicaciones las verificaciones y comprobaciones, las aclaraciones, las preguntas indagadoras de sentido, el parafraseo tanto del receptor como del emisor. Así se logran los consensos y se acercan a compartir los mismos significados.

Aún más, a pesar de todo el cuidado que se ponga en aclarar y percibir el sentido de la palabra dicha, existe otra característica de la comunicación verbal entre las personas, que es el hecho de la limitación que tienen las palabras de expresar la totalidad de los contenidos y significados que se quieren expresar. M. Ceberio, lo expresa de esta manera “*Por tanto, en el acto de comunicación, el emisor intenta transmitir algo, y aquí el término intenta no es azaroso: resulta una falacia creer que la*

idea que se desea comunicar se puede reproducir fielmente mediante palabras”. (Ceberio, M., 2006, p. 102).

Lo que se intenta decir con estas últimas características que hablan de la complejidad de la comunicación humana, es expresar la limitación que se tiene en la capacidad de simbolizar lo que se siente o se piensa, en la limitación que existe para que los símbolos usados sean adecuadamente leídos por los interlocutores, en la limitación de que al ser decodificados estos símbolos, sean modificados por otros significados aportados por el receptor, de tener que utilizar las mismas palabras cuando se habla de contenidos o cuando se habla de significados. Todo esto hace referencia a procesos conjuntos e inseparables de comunicación y metacomunicación.

Paul Watzlawick al estudiar comparativamente las características del lenguaje humano conjuntamente con las que debería tener un lenguaje hipotético que permitiera hablar con animales o con extraterrestres, a propósito de una exposición sobre un «código cósmico» realizada por Bernard Olivier en 1962, (a la que nos referimos brevemente antes en este mismo capítulo) concluye que *“Todo mensaje comunica no sólo información, sino que comunica algo sobre la misma comunicación, tiene, por tanto, importancia meta-cognitiva y crea una realidad de segundo orden sobre la que podemos intentar llevar a cabo una ulterior comunicación”.* (Watzlawick, P, 1981, p. 198). La reflexión sobre estos aspectos será tratada en el último subtema de este capítulo sobre la dimensión comunicacional.

Posiblemente la tendencia a simplificar estos procesos y la resistencia personal a «abrirse», a la receptividad, al igual que la dificultad para relativizar lo propio, son razones por las cuales las personas tienden a las generalizaciones, tipificaciones y a la «homogeneización» de los pensamientos y los comportamientos. Pareciera como si hubiera una gran dificultad para convivir con las diferencias, que, sin lugar a dudas, enriquecen los intercambios entre las personas.

No hay manera de evitar que la complejidad, sea una de las características fundamentales de las interacciones y las comunicaciones interpersonales. Pero una cosa es la complejidad, que podríamos considerar como propia de las diferencias y las riquezas que aportan cada uno de los interlocutores, y otra cosa son las complicaciones

que añadimos las personas, como producto de las limitaciones que nosotros mismos nos ponemos cuando nos negamos a salir del absolutismo de nuestras visiones parciales de la realidad, cuando nos cerramos a entender lo que los otros proponen, cuando nos obsesionamos en poseer la verdad e intentamos imponernos al otro, tratando de decir que lo que yo veo es «más verdad» que lo que tú ves. Marcelo Rodríguez Ceberio, dice a propósito de las relaciones humanas, *“Pero las interacciones humanas, por el contrario, están pobladas de numerosas trampas comunicacionales que creamos y a las que nos sometemos. Y no es para menos, la comunicación debe ser entendida como un fenómeno complejo, donde intervienen una serie de variables que pocas veces son tomadas en cuenta. La complejidad comunicacional, entonces, se complica”* (Ceberio, M. <http://www.escuelasistemica.com.ar/2> p. 1)

Otro aspecto característico de la comunicación humana, que contribuye enormemente para su consideración como un proceso de alta complejidad, y que además tiene mucha importancia en el universo de las relaciones de ayuda y en los procesos de acompañamiento personal, es el que hace referencia a que la comunicación es el instrumento más importante que usan los seres humanos para influir en los demás y para alcanzar sus propios objetivos. Kenneth Gergen (2006, p. 63) lo afirma de esta manera, *“Para ser más concretos, se dice que cada uno de nosotros utiliza el lenguaje para conseguir sus propios objetivos, satisfacer sus propios deseos, etc.; como la vida cotidiana es compleja, debemos tener cuidado con lo que decimos, cuándo, dónde y a quién”*. Este aspecto, que no sólo tiene esta vertiente comunicacional, sino que también ha sido considerado desde la vertiente ética, ratifica el planteamiento de que en todo encuentro humano no sólo existe siempre un proceso comunicativo, sino que además – inevitablemente – se genera un proceso de intercambio, influencia y cambio entre los interlocutores.

7.2 Co-creación y Acción Colaborativa

7.2.1 Co-construcción y co-responsabilidad en lo interpersonal y lo profesional

La condición de búsqueda, aprendizaje y cambio constante en la que persona vive su vida y la contraposición paradójica con la necesidad de estabilidad y espacios seguros, genera internamente un choque de fuerzas y tendencias, del cual resultan la infinita variedad de posiciones de apertura y aceptación del cambio, o de fortalecimiento de las «posiciones» asumidas y conquistadas. En realidad, lo que entendemos de esta tensión existencial del ser humano, es la búsqueda constante de ese sutil punto de equilibrio entre la incertidumbre del cambio y la estabilidad de lo conocido. Éste último, intenta defender todo el «sistema estructurado y coherente» creado por la persona, y desde donde encuentra el sentido de todos los acontecimientos, y “*desde el cual se protege la coherencia de los procesos de ordenamiento nucleares de la persona*” (Mahoney, M., 2005, p. 55). Pero, desde ahí, también se propicia un espacio de apertura para la experimentación de las nuevas situaciones, que son indispensables para generar los cambios y aprendizajes necesarios para mantener el equilibrio precario (homeostasis-homeodinamia), señalado anteriormente.

Sin embargo, la tendencia de todo sistema estructurado es lograr la supervivencia; sólo que algunos lo intentan a partir de actitudes conservadoras, donde la prioridad es protegerse a sí mismo, evitando – al menos de inicio – cualquier incidencia que modifique el *status quo*; de esta manera, la persona podría estar condenándose al ostracismo, a la desaparición por obsolescencia o a la apertura pero a través de formas más agresivas y violentas. Otros sistemas, con mayor flexibilidad, dosifican las experiencias nuevas y los aprendizajes, de manera que los cambios resultan graduales y menos traumáticos. Esto mismo sucede en las personas vistas desde la perspectiva de sistemas complejos; cada persona tiene su propio ritmo de aprendizaje, manifiesta de manera diversa las actitudes de apertura o cierre, tiene su propio ritmo y es motivada por razones muy particulares para generar, desde la interacción con «otro», sus propios procesos de cambio.

Michael Mahoney (2005), señala sobre este tema, que ya sea que se entienda como oscilaciones entre las dimensiones del pensamiento y el sentimiento, o que haga referencia a cualquier otra dimensión del ser humano, es necesario e importante reconocer que las personas, en su dimensión socio-antropológica y en su dimensión de necesidad de ayuda, están en constantes movimientos de auto-organización. “*Se encuentran en una continua expansión y contracción que adopta múltiples formas.*”

Nosotros también lo hacemos. Y nadie puede ser totalmente consciente de sus propios ciclos". (Mahoney, M., 2005, p. 57).

La reaparición en las últimas décadas del constructivismo como teoría y como práctica, y su intensa presencia en el mundo del comportamiento y de la comunicación humana, ha permitido un cambio significativo. Se puede decir que ha posibilitado dar el paso de la actitud «esencialista», que buscaba las causas de los “problemas” de la persona en su interioridad y en la esencia íntima, y enfocarse hacia la conciencia de las realidades construidas por la persona misma, en colaboración con su contexto socio-cultural, en el más amplio sentido. La tradición estuvo marcada por el tratamiento individualista y la búsqueda de la verdad.

Esta perspectiva constructivista permite afirmar que el sentido del actuar humano y de las significaciones que circulan en su interioridad, no se sitúan de manera exclusiva en lo interno de la mente de los interlocutores individuales, sino que éstos – el sentido y la significación – son productos del continuo proceso interrelacional que tiene la persona. De esta forma, se capta claramente la importancia y razón de ser de la afirmación de la realidad como una co-construcción. Dentro del universo de las relaciones interpersonales el sentido que se da a la realidad, tampoco es el de una realidad individualizada e interna de la persona, sino que es una nueva realidad que surge y se modifica en el “interior” de la relación⁵³, en ese micro-universo relacional que construye la pareja conformada por la persona y por sus interlocutores.

El sentido desempeña un papel no sólo principal en la relación comunicacional sino también determinante en el proceso de cambio. “...*hemos asistido a un corrimiento persistente, aunque irregular, de la concepción habitual del sentido: del concepto tradicional de la mente en el interior del individuo se ha ido pasando a la creación del sentido a través de las relaciones; de la construcción mental se ha pasado a la*

⁵³ Las relaciones pueden clasificarse según la pauta de control entre los participantes. Haley (1968 a) las clasificó en complementarias y simétricas. Las relaciones complementarias se basan en las diferencias entre las partes, mientras que las simétricas se basan en las semejanzas. En una relación complementaria, una de las partes controla abiertamente la conducta de la otra, de modo que uno habla y el otro acepta. En las relaciones simétricas, ambos miembros son iguales o equivalentes. Las relaciones simétricas son a menudo competitivas porque cada miembro trata de mantener la igualdad con el otro y, si es posible, de colocarlo en un papel inferior, transformando así la relación simétrica en complementaria y situándose en la posición de poder. (Strong, S. y Claiborn, Ch., 1985, p. 167)

construcción social". (Gergen, K. 2006, p. 87) Es lo que posteriormente será conocido y compartido bajo nombres genéricos como "la cultura", la idiosincrasia.

En todo proceso comunicacional o conversacional se genera la dinámica de estar hablando a alguien o para alguien, inclusive en la comunicación reflexiva que se da hacia lo interno de la persona; de manera que, según con quién se esté hablando, el contenido y el significado de esta conversación, expresará cosas muy diferentes, de acuerdo con la relación que exista entre los interlocutores y la capacidad de apertura de cada uno. A partir de la premisa de que las personas *son* o se *definen* por lo que hacen, se podría afirmar también en este mismo contexto, que las personas – y no sólo los significados de sus comunicaciones – son diferentes en cada interacción comunicacional que realicen, y según el interlocutor con el que esté compartiendo.

En el contexto de co-construcción y corresponsabilidad de la creación del «sentido» y de las realidades humanas, las relaciones de ayuda, consideran importante las validaciones, no sólo de la efectividad de los procedimientos, sino también de la revisión de los posicionamientos éticos y de respeto mutuos, especialmente por las situaciones de «control» y/o dependencia que pueden generarse en ellas.

Sin embargo, como señalan Strong y Claiborn (1985) "*...cuando la naturaleza del problema radica en cómo se relaciona el cliente con los demás, esta estructura de relación complementaria directa no es adecuada, porque el cambio necesario en las relaciones no puede lograrse mediante una aceptación voluntaria directa*"⁵⁴. (Strong, S. y Claiborn, Ch., 1985, p. 167). Este "problema" que se plantea, va más allá de ser algo externo o interno de la persona. En este caso se rompe con la dualidad entre externo o interno, y se insiste en unir los dos extremos en la persona, en su capacidad (interna) de relacionarse con su mundo (externo); de manera, que la relación con el profesional deja de ser exclusivamente complementaria y, puesto que el profesional está implicado de manera co-responsable en las acciones de cambio y de construcción de las nuevas

⁵⁴ Los autores Strong y Claiborn, señalan cuatro elementos a considerar desde este planteamiento: "1) Es necesario que el cliente modifique su percepción de las situaciones, sus objetivos en las relaciones y sus predicciones acerca de las reacciones de los demás. 2) Es necesario que cambie el bagaje interno que guía su conducta. 3) No es suficiente que el terapeuta establezca una relación en la que el cliente haga lo que él le pide, sino que debe establecer también una relación en la que el cliente haga lo que propone el terapeuta a causa de cambios internos no voluntarios. 4) La relación debe generar condescendencia espontánea". (Strong, S. y Claiborn, Ch., 1985, p. 167)

realidades interaccionales de la persona, se generará también una relación de tipo simétrico en la interacción cliente-profesional.

Toda comunicación supone, en principio, el amplio panorama de lo que pueda estar implícito en una coordinación relacional: desde el estar juntos o en contacto físico o virtual, hasta el establecimiento de acuerdos, pasando por la necesidad de manejar un mismo lenguaje, las actitudes de apertura y escucha del otro, entender lo que el otro dijo, darse a entender, etc... Es un proceso bastante complejo, que no se sabe si es más complejo realizarlo que explicarlo. A esto hay que añadir como una extensión del proceso de coordinación, el hecho de «dar el sentido⁵⁵ personal», que acontece en la coordinación, y que es producto original de cada una de las personas que participan en la coordinación relacional.

En la colaboración, las acciones colaborativas se expresan fundamentalmente a través de la comunicación/diálogo, del establecimiento de acuerdos y de la coordinación de acciones. El diálogo, desde la perspectiva en que se ha tratado en este trabajo, y en el sentido esencial como se entiende en la teoría constructivista, es una acción que expresa mucho más que simples palabras. *“En un sentido constructivo, el diálogo es un proceso abierto y emergente en el que los participantes se enriquecen mutuamente (y a menudo se sorprenden) gracias a lo que comparten con el otro (y gracias a lo que aprenden sobre sí mismos en el proceso). Y los aspectos no verbales son una preciosa experiencia de coordinación y validación experiencial”*. (Mahoney, M., 2005, p. 49)

Todas estas características, propias de los encuentros interpersonales – en general –, se hacen más patentes y visibles en el encuentro de ayuda personal, puesto que en ésta se hace presente una intencionalidad especial y compartida de ambos interlocutores. De manera, que el manejo de las palabras en los diálogos, no sólo expresan contenidos y significados, que son imprescindibles de ser decodificados y entendidos de manera conjunta, sino que además se convierten en una exploración – en el sentido más amplio del término – en la cual se descubrirán nuevos modos y posibilidades de vivir, de ser.

⁵⁵ A propósito de sentidos y significados, las llamadas «puntuaciones», sobre los que ya se ha tratado, en especial en el capítulo de la dimensión epistemológica, cuando se hable de *realidades de primer y segundo orden*, más adelante, se desarrollará el tema en este contexto comunicacional, en el cual se tratarán los temas sobre *puntuación, comunicación y meta-comunicación*.

7.3 Relación: Significación e interpretación

7.3.1 Puntuación y comunicación

Estudiar el fenómeno de la comunicación humana, después de darse un *paseo* por la complejidad del ser humano y por la multiplicidad de procesos que tienen que ocurrir para que suceda la comunicación, podría hacer pensar y dudar de que sea posible realmente una comunicación clara, abierta, directa, transparente y franca. En el fenómeno de la comunicación humana coinciden complejos e inadvertidos procesos sociales de compartir y consensuar el lenguaje, modos, cultura, contextos y momentos históricos; pero además en el proceso comunicacional está presente otro complejo proceso que se desarrolla *ad intra* de la persona misma.

Nos referimos a los observadores diferentes que somos todas las personas, que a pesar de compartir un lenguaje, una cultura, un contexto y un momento histórico, somos capaces de «leer» los fenómenos y la realidad desde diferentes perspectivas y matices; sin duda, estos son originados por formas internas que se han generado en las diferentes experiencias acumuladas, las jerarquizaciones propias, en valores, expectativas, miedos, creencias. Lo que se ha llamado «el equipaje» con el que cada persona vive su vida y la construye de manera particular y exclusiva.

Este conjunto de significaciones propias de cada persona pudiera hacer pensar en la comunicación humana como un deseo utópico, sin embargo, los acuerdos y los consensos se alcanzan y la comunicación se da. Lo que no se puede afirmar con total certeza es que esta ocurra, como solía pensarse, de manera total y absoluta, idéntica en cada uno de los interlocutores. Y es que, si hay algo utópico en la comunicación humana, es la creencia en una comunicación total y perfecta, totalmente alineada. Toda comunicación y sentido de lo que en ella se da, quedan abiertos a la posibilidad de ser modificados por «la última palabra, gesto o silencio»; se están construyendo y rehaciendo constantemente en la relación y en la interioridad de cada uno de los interlocutores. Esta es una de las causas por las cuales surgen los malos entendidos y los conflictos.

En los estudios que sobre la comunicación humana realizaron Marcelo Ceberio y Paul Watzlawick (1998), muestran que la aparición de los conflictos es el resultado de entramados complejos de relaciones, que son determinados y delimitados por los modos de *puntuar*⁵⁶ los hechos, los fenómenos compartidos, pero que son vividos desde la particularidad de cada uno. De manera, que la creencia de que los procesos comunicacionales eran procesos en los que se transmitían y se recibían contenidos “objetivos”, y que las dificultades para llegar a acuerdos eran debido a los «obstáculos o ruidos» del medio ambiente, viene a ser sustituida por el reconocimiento de que los contenidos objetivos no circulan en este proceso que es fundamentalmente subjetivo, y que las dificultades del medio ambiente existen, pero que no son las únicas, puesto que existen unos condicionantes o «ruidos internos» que preexisten a aquellas.

Podemos entender lo que el otro nos dice porque, efectivamente, hablamos su mismo lenguaje verbal (hecho social), pero el hecho de compartir el significado de las palabras no implica siempre que podamos comprender la significación de lo que se nos desea transmitir, puesto que en esta participan activamente las atribuciones individuales (procesos internos) que cada uno aporta. Por supuesto, que la dificultad para alcanzar el “entendimiento total” de lo que el otro nos dice, mantiene una relación directa con el grado de abstracción o de concreción que tenga la realidad de la cual se esté hablando: a mayor abstracción mayor será la dificultad para llegar al consenso; ponerse de acuerdo en lo que es una mesa tendrá siempre menos dificultad que ponerse de acuerdo en lo que es la libertad o la justicia.

Ceberio (2006, p. 46) señala que hay algunos factores, como por ejemplo, «el conocimiento⁵⁷ de nuestro interlocutor» que “*posibilita la entrada en su universo de creencias para lograr reconocer, aproximadamente, qué nos está tratando de decir*”. Esta distinción entre contenidos y significación que se está señalando aquí, hace referencia a lo que en el capítulo sobre la dimensión epistemológica, desarrollado en

⁵⁶ Puntuar es un verbo que se utiliza de manera metafórica, para referirse al proceso mediante el cual, las personas, desde sus perspectivas particulares, construyen significados diferentes sobre los mismos hechos o fenómenos. Así como el sentido de una oración o de cualquier construcción verbal o escrita, varía según la forma en que se coloquen los signos de puntuación, así mismo, los sentidos e interpretaciones de la realidad serán diferentes de acuerdo a la manera de interpretar o de puntuar con los que cada persona los «lee» o los «escribe».

⁵⁷ Entendiéndose como conocimiento al hecho de reconocer la frecuencia o la regularidad con que ciertas acciones o actitudes se hacen presente en él. No se habla de un conocimiento completo y permanente de la persona, que permita “etiquetarla” y manejarla desde esta etiqueta o estereotipo, de manera, que siempre queda abierta la posibilidad de que una persona actúe y signifique de forma diferente a la que “normalmente” lo hace.

esta misma investigación, se denominó respectivamente como lenguaje digital y analógico, también como realidades de primer y segundo orden, y por último, lo que será tratado más adelante como comunicación y metacomunicación.

En el manejo de estas formas alternas y complementarias con las cuales se puede tratar de entender la comunicación humana, sus dificultades y los conflictos que en ella se generan, se presentan muchos obstáculos, puesto que el manejo de los mensajes analógicos, de significaciones o realidades de segundo orden, es sumamente confrontador; por lo que utilizar el mismo lenguaje para estas dos realidades diferentes, es decir, llevar lo analógico a digital, generará interpretaciones digitales muy distintas, frecuentemente incompatibles.

El proceso de digitalización de lo analógico es el proceso de conceptualización que una persona hace de lo que está sintiendo o de cómo ve el mundo, la vida, el sentido de lo que siente. El proceso de digitalización de lo analógico que se hace, es una interpretación (hipotética) de lo analógico del otro. En la medida en que se logre una mejor y más efectiva escucha, se podrá hablar mejor el lenguaje del otro, y además de obtener una mayor armonía con él, se logrará también una más adecuada interpretación en el proceso de digitalización.

Es posible que en la interacción comunicacional se abran espacios para lo que se puede llamar «digitalización correctiva», que puede moverse en dos direcciones. Una, puede ser interpretada como una acción invasiva del proceso, puesto que se intenta no solo conceptualizar lo analógico de la persona, sino que se podría pretender sustituir unas interpretaciones conceptuales de ella, por otras que son originadas en el proceso de puntuación del comunicador; en esta perspectiva, se podría hablar de un proceso más cercano a la persuasión/manipulación, que tendría que ser reflexionada desde la validez ética.

Otro de los aspectos a considerar no solo en la interacción personal intencional en general, sino en cada encuentro personal, es que toda «digitalización» es también una interpretación (un mensaje «analógico» sobre el mensaje analógico del otro), y por lo tanto, no puede ser asumido desde una perspectiva individual y absoluta, sino como un consenso construido por los *partners* que participan en la interacción. Por esta razón, se

puede decir que todos los mensajes analógicos, sean de perspectiva individualista o compartida, hacen referencia a un modo relacional y un contexto personal, y solo desde estas perspectivas son entendibles; además, desde esa mirada, los mensajes analógicos constituyen propuestas que se convierten en puntos de partida, no de llegada, de reglas de la futura relación.

Desde esta complejidad de lo analógico, del mundo de las significaciones, de las realidades de segundo orden, es desde donde “*vemos que la gran mayoría de los problemas humanos se refieren solo a la realidad de segundo orden*”. (Nardone, G. Watzlawick, P., 1999, p. 98) Sin descartar, que haya disfunciones graves particulares, en las que se invade la realidad de primer orden de una persona, en forma de alucinaciones, ilusiones, etc.

En síntesis, se trata de las significaciones y no de los contenidos, se habla no de objetividades sino de subjetividades. Lo que se requiere no es la presencia y uso de lenguajes exactos y rigurosos, sino de actitudes de apertura, negociación y consensos, para el entendimiento, la comprensión y la convivencia humana.

Señala Watzlawick, “*en las relaciones humanas, la teoría (es decir, la puntuación) es ya el resultado de una puntuación anterior*” (Watzlawick, P., 1981, p. 76) Esta es una interesante y compleja afirmación, puesto que en el fondo de lo que se está hablando es de una secuencia de «puntuaciones» que se van acumulando en cada persona, y desde estas, cada persona realiza sus afirmaciones y sus juicios; lo interesante es que frecuentemente, se afirma de algunas de ellas que son aprendidas y de otras, que «salen de adentro», que son propias y autóctonas.

En este espacio no se pretende hablar de la propiedad y originalidad de lo que cada persona piensa que tienen sus afirmaciones y juicios, sino sobre el hecho de que cada una de ellas viene precedida por creencias, culturas, educaciones, valores, actitudes, que son también otro tipo de puntuaciones que consideramos más como propias y que se hacen presentes en cada uno de los actos, relacionales que realiza la persona.

Sin importar que la relación sea interpersonal directa o mediatizada por obra de otra persona (libro, poema, pintura, escultura, experiencia), la teoría o los criterios en los que se basan las propuestas y acciones, expresan una profunda subjetividad, una puntuación muy personal que la convierten en una persona original, que debe ser tratada como tal en cada una de las interacciones en las que participa. Esto es fuente de conflictos interpersonales, internacionales, conyugales, etc., especialmente cuando las personas participan en la interacción desde la creencia de estar expresando la verdadera realidad de los hechos, y no lo que es realmente: apenas una visión parcial de esa misma realidad. En esta actitud, se estaría negando la necesaria presencia de las diferencias personales, el respeto, la dignidad y la aceptación que se deben tener hacia cada una de ellas.

Es en este sentido, en el cual Watzlawick afirma: *“Este es justamente el error en el que suelen incurrir los consortes cuando se produce un conflicto entre ellos, a saber, que pasan por alto el hecho de que han ordenado de forma distinta y opuesta su realidad interpersonal, y cada uno de ellos parte de la ciega suposición de que solo hay una realidad y, por tanto, una sola concepción correcta de la realidad (la suya, naturalmente)”* (Watzlawick, 1981, p. 76). Al igual que se afirma en los conflictos entre las parejas conyugales, que son producto no de uno de ellos, sino de los dos, podemos afirmar que también son producto de la relación misma, que marca pautas diferentes, como son las propias pautas que cada uno de ellos aporta al conflicto.

Extrapolando este planteamiento a todo encuentro interpersonal, especialmente a aquellos que pretenden alcanzar características de estabilidad y permanencia, cabe afirmar que la clave de los conflictos está ubicada en la relación misma, en confundir contenidos con significaciones, en no distinguir lo analógico de lo digital.

Los procesos de puntuación, significación e interiorización, que parecieran hacer más complejo el proceso del «hablar y escuchar» en la comunicación humana, son funciones importantes que han permitido acercarse y entender mejor los procesos de generación de los conflictos humanos, y también los procesos mediante los cuales, las personas pueden establecer acuerdos y consensos, además de poder ver más claramente la posibilidad de abrirse a compartir interpretaciones y generar nuevas perspectivas que

propicien un aprendizaje y un cambio personal que les permita vivir la vida de manera más confortable.

Este planteamiento, también es fundamental en los procesos de acompañamiento y ayuda personal, tal como lo afirman Mahoney y Freeman (1988) “*Si no reconocemos los patrones con los que los individuos ordenan sus realidades, con toda probabilidad no vamos a poder entender sus necesidades de ayuda. ...Cada detalle particular se reviste de significado dependiendo del contexto dentro del cual se contemple*”. (op. cit., p 31).

Cualquier vocablo u otra forma de expresión verbal o no verbal que utilice una persona, al contrario de lo que comúnmente se aceptaba, no se puede apreciar solo desde una significación unívoca (la que generalmente el observador posee); sino, que como representación de la realidad observada, tiene un significado que reflejará los contextos geográfico, histórico, cultural, y en especial, el particular de la interacción en la cual ha sido enunciado, junto con el estado emocional desde el cual ha estado hablando la persona. La complejidad que introduce estos planteamientos sobre el proceso de comunicación interpersonal, impone un profundo respeto y prudencia a la hora de intentar «entender» a otra persona, en el momento de elaborar una imagen de ella, o seguir practicando la nefasta costumbre de “definir y etiquetar” a las personas, a pesar de que las “conozcan”.

En esta perspectiva todavía poco generalizada del proceso de comunicación, en la que se percibe una esencial y siempre presente subjetividad del significado lingüístico, se hace imposible, como señala E. von Glaserfeld (en Pakman, M., 2005) poder mantener la noción preconcebida de que las palabras comunican ideas o conocimiento; tampoco podemos aceptar fácilmente que un oyente, que aparentemente comprende lo que decimos, deba necesariamente, tener estructuras conceptuales que puedan ser idénticas a las nuestras. “*Dicho del modo más simple, comprender lo que alguien ha dicho o escrito, significa nada menos, pero también nada más, que haber construido una estructura conceptual que, en el contexto dado, parece ser compatible con la estructura que el hablante tenía en la mente, y esta compatibilidad, por regla general, se manifiesta a sí misma solo a través del hecho de que el receptor no diga ni*

haga nada que contradiga las expectativas hablantes”. (Von Glaserfeld, E. en Pakman, M., 2005, p. 42)

A manera de ejemplo de este proceso, en el cual una persona hace el intento de acercarse a lo que el otro quiere transmitir, es parecido a lo que sucede cuando esta persona se pone en contacto con determinada obra de un artista, sea una pintura, una película, un libro de poesía o un ensayo filosófico; sin importar cuál ha sido la intencionalidad del autor con su obra – que generalmente no se sabe, a menos que el observador sea un seguidor cercano del artista o que este lo haya manifestado públicamente –; en el momento cuándo el observador está frente a la producción del artista, estará «construyendo» también esa obra. Lo estará haciendo desde su perspectiva y significaciones, y lo que ve, le hará tener sentido de acuerdo a sus inquietudes y expectativas. Aunque en este caso, se pudiera hablar de una co-construcción, de una autoría compartida por el artista y por cada una de las personas que se acercan a la obra.

También es posible que en lo interno del observador, se esté creando una nueva obra, una realidad diferente a la que estaba en la mente del artista, que podría permanecer así, si nunca llega a ser conocida o validada por el artista. “*El receptor, por lo tanto, realizará una construcción de la construcción que intentó transmitir el emisor. En síntesis, el feed-back del receptor es un cuento que se cuenta del cuento que contó el emisor, y que este intentó transmitirle*” (Ceberio, M., 2006, p. 105). ¡Cuánta subjetividad! ... Es casi milagroso lograr la comunicación humana, a menos que el proceso tenga otros elementos, interpretaciones o realidades que lo simplifiquen.

El significado de una enunciación está permanentemente en proceso de «hacerse», y todo lo que hace cualquier interlocutor no es completarlo – en el sentido de “cerrarlo” –, sino añadirle un elemento más, que generalmente modifica el sentido y el significado; este proceso se convierte en un proceso sin fin, que va de emisor a receptor a emisor y de este, de nuevo al emisor inicial que se convierte en receptor/emisor y así sucesivamente en un proceso en el cual se va modificando continuamente el sentido y el significado, en un contexto que también aporta su parte a este significado en permanente proceso de cambio.

Este proceso no puede ser concebido como un proceso de comunicación lineal, sino como un proceso circular y permanente. *“La comunicación es un proceso circular; hablar sobre ella solo mediante el lenguaje, establece un proceso lineal digital que es preciso completar... Para entender lo que acontece en un momento dado, ustedes deben considerarlo como co-construido por los eventos circundantes y en función de lo que sucedió previamente y de lo que sucederá después. Esta triada es la unidad básica de análisis”*. (Barnett Pearce, W., en Schnitman, D., 1994, p. 278)

En este sentido, el significado de la comunicación emerge y se define en un contexto; es la relación misma la que protagoniza el significado, y esta está enmarcada en un contexto histórico-geográfico-cultural. *“El significado de las palabras depende, emerge del contexto, está íntimamente relacionado con cómo las personas usan las palabras en cada interacción”*. (Ceberio, M. y Wainstein, M., www.redsistemica.com.ar N° 28 p. 3).

El contenido de las comunicaciones, aquello que hasta hace poco era considerado como lo importante y la razón de ser de las comunicaciones, se asume ahora como algo incompleto; el contenido adquirirá sentido e importancia en la medida en que sea aceptado por las personas, es decir, en la medida en que armonice con el conjunto de significaciones, con la visión de mundo, «la teoría y las creencias» del destinatario de la comunicación (de nuevo, entendiendo que este es un movimiento continuo, en el cual se intercambian constantemente los roles de emisor y receptor), cuando le confirma la exactitud de sus criterios y opiniones.

Con frecuencia anunciamos como ‘genialidad y claridad de pensamiento’ lo que vemos u oímos, simplemente porque coincide con nuestra manera de ver, nuestros esquemas mentales, lo que queremos confirmar en la realidad a partir de nuestra percepción individual. *“La realidad y la significación han sido conceptos amigos, y su cercanía no es en modo alguno una coincidencia. Las amenazas a la estructura del significado las experimentan muy a menudo, las personas, como si fueran amenazas a su realidad”*. (Mahoney, M. y Freeman, A., 1988, p. 29)

De alguna manera, las personas se ven reflejadas en lo que dicen, y hasta se siente que «son» lo que dicen, de tal manera que al cuestionar el significado y el sentido de lo que dicen, se sienten agredidas personalmente.

Una de las formas con las que en los últimos años se hace referencia a este proceso personal y social de elaboración de sentidos y significaciones, es la que se conoce con el nombre de *categorizaciones*. El término de “categoría” no es reciente en el mundo de las reflexiones filosóficas y psico-sociológicas, siempre ha sido tomada como uno de los elementos cognitivos que están presentes en el proceso del conocimiento humano; solo que, en épocas anteriores, se consideraban más como estructuras rígidas a través de las cuales, se permeaba lo que cada persona “conocía” de manera individual. Estas “estructuras” han dejado de ser consideradas como tales y han perdido rigidez e individualismo, y han pasado a ser consideradas como uno de los elementos participantes en el proceso personal y social de elaboración de significaciones, de construcción del conocimiento y la comunicación humana; por lo tanto, flexibles y cambiantes, modificadas y co-elaboradas en cada interacción humana. *“Vivimos a través de categorías: distinguimos, describimos, adjetivamos, establecemos diferencias, comparamos, etc., mediante categorías... Este paso de lo cognitivo a lo pragmático, del pensamiento a la acción, conlleva grandes riesgos si no se metacomunica”*. (Ceberio, M., 2006, pp. 28 y 29). Es decir, si no se va más allá de los contenidos y se empieza a incorporar el universo de los significados, de lo analógico, de las realidades de segundo orden.

En el contexto relacional de las entrevistas, también repercuten estas concepciones comunicacionales sobre los contenidos y significados. Puesto que los significados son generados en lo íntimo de la interacción humana y su contexto, quiere decir, que son co-generados por los interlocutores (no “desde” uno y “desde” el otro) en el contexto relacional. Esto quiere decir, que no se trata de imponer una voz unilateralmente, una visión de mundo y las realidades de la persona que es considerada “sana” o que es la que tiene «el poder» de decisión en esta interacción. No hay una sola voz ni una sola visión del mundo y la realidad, sino que existen varias y variadas voces y significaciones.

7.3.2 Comunicación y metacomunicación

En el tema anterior, se hicieron precisiones acerca de dos realidades coexistentes en los procesos de comunicación humana: las realidades de primer y segundo orden, que se expresaban en formas de lenguaje digital y analógico, que expresaban «contenidos y significaciones», y desde otra perspectiva de la comunicación humana, se denominaban en términos de “comunicación y metacomunicación”⁵⁸.

Este aspecto meta-comunicativo, como señala Paul Watzlawick, tiene una importancia extraordinaria, puesto que expresa y a la vez determina la esencia de las relaciones humanas. *“Por esta razón, el estudio de los efectos (pragmáticos) de la comunicación sobre la conducta y especialmente de los conflictos y patologías que genera, exige una investigación de la metacomunicación”*. (Watzlawick, 1992, p. 178)

Se puede decir que la metacomunicación es una comunicación sobre la comunicación. Lo que en algunas circunstancias en el lenguaje común se ha denominado «leer entre líneas» o «encontrar el sentido» o «buscar el espíritu, la esencia». En la comunicación concebida en el nivel básico (como proceso de intercambio de contenidos), y más allá de ser regida por una lógica exclusivamente racional, se encuentra otro nivel lógico más elevado, que es el de la lógica del sentido, la lógica de las significaciones.

Marcelo Ceberio en su libro *La buena comunicación*, señala que *“En la metacomunicación, se trata de entender qué construcciones cognitivas posee nuestro interlocutor mediante lo que intenta traducir en palabras. Cuando el interlocutor dice algo, lo que se recibe pasa por el tamiz de la estructura conceptual. No escuchamos lo que el otro dice literalmente, sino lo que construimos a partir de lo que dice (con nuestras atribuciones y nuestras inferencias)”* (Ceberio, 2006, p. 114) En este texto, se refleja la doble dinámica comunicacional de “construir sobre la construcción del otro” que complejiza el proceso comunicacional.

⁵⁸ *Metacomunicar* implica codificar correctamente lo que se recibe o que se ha intentado transmitir, acrecentando así la posibilidad de diálogo claro. (Ceberio, M., 2006, p. 112)

Existen acciones específicas que ayudarán a entender lo que el otro quiso decir, entre ellas el «ponerse en el lugar del otro», intentar descubrir el «desde dónde» habla nuestro interlocutor. Solo desde tipo de disposición y acción, se hará posible el diálogo auténtico; en caso contrario, se adolecerá de algún nivel de incomunicación parcial o total.

Las reacciones emocionales, los afectos y las acciones que se desarrollan en la interacción, son algunos de los medios que permiten realizar una construcción de lo que el otro emite; estas pueden ser asumidas como una co-construcción o limitarse a ser una construcción ajustada solo a mi punto de vista.

En la metacomunicación, se trata de entender las construcciones cognitivas que posee nuestro interlocutor y nuestros intentos de conversión-traducción de estas construcciones en palabras significativas para nosotros. *“En el proceso de comunicar, cuando el interlocutor dice algo, lo que se recibe (recibe) pasa por el tamiz de nuestra estructura conceptual. No escuchamos lo que el otro dice literalmente, sino lo que construimos de lo que dice (con nuestras atribuciones e inferencias)”*. (Ceberio en www.escuelasistemica.com.ar p. 4)

Desde esta perspectiva y en función de mejorar los procesos comunicacionales, se podrían plantear alternativas como: ¿De qué manera podemos eliminar estas «transcripciones personalizadas» y cómo evitar que sean modificados los contenidos y significados de lo que dice el emisor?; o más bien, lo que habría que plantearse no es la eliminación de los procesos de significaciones y adjudicaciones de sentido que tanto en el emisor como en el receptor se dan de manera natural, sino que de lo que se trataría es de desarrollar habilidades personales (indagaciones, preguntas, parafraseos, solicitud de aclaraciones...) para hacer las distinciones necesarias y poder construir relaciones empáticas. Sin lugar a dudas, que esta segunda opción es la que señala un camino más protagónico, acertado y eficiente por parte de los interlocutores o participantes de todas las interacciones humanas.

Se trataría de desarrollar habilidades que, con infinidad de variaciones e intensidades, irían desde la escucha atenta y activa, el hablar el lenguaje del otro, el tratar de entender y ser entendido, tener actitudes de apertura y receptividad hacia el

otro, la relativización de la realidad que cada uno tiene y considera como única, la valoración de las diferencias, entre otras. Estas actitudes y el conocimiento de lo que sucede en los procesos de interacción humana, junto con la capacidad diferenciadora de los niveles de contenidos y significaciones en el proceso comunicacional, son factores de gran importancia que tienen muchas repercusiones en los diferentes procesos de acompañamiento e intercomunicación que puedan darse. De esta manera, se pueden detectar una gran cantidad de diferencias tanto a la hora de elaborar conclusiones personales, como en el momento de establecer los objetivos y las acciones que generen los cambios requeridos; por supuesto, también tienen gran relevancia en el posicionamiento relacional y en los roles que se asuman.

Es posible que dentro del amplio género que se refiere a las proposiciones meta-comunicativas, se podrían diferenciar, al menos, dos tipos de categorías menores o sub-categorías⁵⁹. Una de ellas hace referencia a las proposiciones provenientes de los procesos de codificación y decodificación que, constante y alternativamente, realizan tanto el emisor como el receptor; cada uno desde los propios códigos elaborados a partir del «equipaje» con el que observa la realidad y vive su vida. La otra sub-categoría que se puede distinguir en este nivel meta-comunicativo, hace referencia a aquellas proposiciones que surgen de la misma relación interpersonal; es decir, de la particularidad y exclusividad propias que tiene cada persona y cada relación, que dependen exclusivamente de las personas que están interactuando.

Este segundo tipo de proposiciones meta-comunicativas se fundamenta en la afirmación de que cada persona es una persona diferente según con quién se esté relacionando; puesto que frente a cada una, estaría asumiendo un rol diferente, una perspectiva diferente. Estos dos tipos de comunicaciones meta-comunicativas han sido diferenciadas de esta forma, solo para ser «mostradas» desde una perspectiva pedagógica, pero, en la realidad de la vida y de las comunicaciones, ellas coexisten y se superponen; de tal manera que, frecuentemente, pueden ser alteradas o modificadas de acuerdo a pequeños cambios que se hagan en ellas o por los énfasis sutiles o evidentes que se les dé en la comunicación.

⁵⁹ Entiéndase, que esta diferenciación se refiere a las proposiciones que se elaboran no en referencia a los contenidos de las comunicaciones, sino a las que se refieren, a las «significaciones y sentidos» de las mismas, es decir, a las realidades de segundo nivel que subyacen en los contenidos comunicacionales, que remiten a las intencionalidades tanto del emisor como del receptor.

En esta especie de dinámica o de contrapunteo meta-comunicacional que se establece entre los *partners* de una interacción personal, se enmarcan también las relaciones de ayuda, los encuentros interpersonales. Al recordar que las personas, por su condición de personas, construyen sus propias historias y sus realidades (impregnadas de significaciones) que después les toca vivir.

De hecho, las narraciones que se hacen de las experiencias personales, lo vivido, son versiones «significadas y significativas», realidades de segundo orden (meta-realidades) de las experiencias vividas por el narrador; son construcciones personales que hablan de él mismo. Estas narraciones adquieren sentidos particulares adicionales en la interacción social, es decir, «en el vivir con y hacer su vida con» de las personas. Cada narración que se hace, adquiere un sentido único según sea la persona que la esté escuchando, con la que esté alternando la persona a través de su narración.

“Las historias personales permiten establecer características comunes, hacer el pasado aceptable y asegurar que los rituales de relación se desenvuelvan con soltura. La utilidad de estas historias depende del efecto que tengan en estos diversos sectores relacionales, de su adecuación en tanto que reacciones a acciones anteriores o como invitaciones a lo que venga después”. (Gergen, 2006, p. 128) Desde estas narraciones, no solo se entiende a la persona, sino que desde ellas, se construye el futuro, se abren nuevas posibilidades; esto adquiere mucho sentido cuando pensamos en la razón de ser de las relaciones personales de ayuda, los contextos de acompañamiento a personas y las construcciones de comunicaciones eficaces.

Los asesores o facilitadores de ayuda personal son una especie de guías de acompañamiento, o como señala Michael Mahoney: *“...son agentes o guías de viaje. Sin embargo, a aquellos asesores que practican desde una metateoría constructivista, rara vez se les ve vendiendo mapas o defendiendo destinos particulares”.* (Mahoney en Neimeyer y Mahoney, 1995, p. 367)

Es importante destacar el énfasis que pone el autor sobre el rol del comunicador en este contexto de las meta-realidades y de la meta-comunicación. No se ofrece a la persona “mapas propios” de la realidad o destinos particulares; es decir, no se ofrece al

otro, los mapas propios (sus formas propias de representar y significar la realidad), tampoco se le ofrecen las propias formas de visionar su vida, ni recorridos que hayan construido para otras personas, sino que lo que se ofrece (desde el enfoque constructivista) es el apoyo y la ayuda para la co-construcción de nuevas y exclusivas realidades, mapas, destinos y recorridos, adecuados a las necesidades y características de cada uno. Esto facilitará el hecho de que cuando estén dadas las condiciones y haya llegado el momento, tanto el ayudador, orientador, asesor o comunicador, como las otras personas, puedan seguir de manera independiente sus propios rumbos, enriquecidos mutuamente por la experiencia vivida, “*por el tiempo y el viaje que han realizado juntos*” (Mahoney en Neimeyer y Mahoney, 1995, p. 368)

“...Una historia no es simplemente una historia. Se trata de una acción localizada, una actuación que afecta el curso de la vida social. Actúa creando, sosteniendo o transformando el mundo de las relaciones sociales. En consecuencia, no basta con que los interlocutores negocien una forma de conocimiento de sí, que tenga apariencia realista, estética y sea exaltadora en el interior de la diada. Lo más importante no es la danza del sentido en el contexto, de lo que se trata es de saber si la nueva forma es utilizable en la esfera social exterior a este contexto”. (Gergen, 2006, pp. 128-129).

REFLEXIONES FINALES. CONCLUSIONES

* La relación entre la epistemología, la ontología, la comunicación humana y las ciencias y procesos asociados a las relaciones de ayuda y acompañamiento de personas (Psicología, Psiquiatría, coaching, counseling, asesoramiento, acompañamiento) es mucho más cercana de lo que generalmente se supone o se ignora. El criterio de «adaptación a la realidad» ha sido la referencia más frecuentemente usada para calificar la condición de normalidad o anormalidad de las personas, y en este sentido, se refiere no solo a los diagnósticos iniciales, o al “darse cuenta” de la persona, sino también al establecimiento de la meta del proceso de interacción humana. Pero existe un cuestionamiento histórico al concepto de aquello que hasta ahora se conoce y se llama «realidad»; y más allá de este concepto está el proceso de cómo aclarar lo que sucede cuando una persona dice que conoce ese algo que llama “realidad”; lo cual nos introduce de lleno en el mundo de la ontología, de la epistemología y de las comunicaciones humanas.

* El acto de conocer la realidad va más allá del «descubrir» algo que estaba oculto. El conocimiento y la realidad son construcciones personales y sociales, que se elaboran a partir de los esquemas y constructos conceptuales/mentales, los condicionamientos, los paradigmas y creencias, con los que cada persona capta, interpreta, significa e interioriza la realidad, su realidad. En este ejercicio, se manifiestan las diferencias personales y los modos cómo cada persona es afectada de manera particular por su realidad. Este proceso es el que hace que cada persona «sea» una persona diferente.

* En este modo de conocer y significar a los demás, al mundo y a sí mismo, está buena parte del fundamento de lo que, posteriormente, será calificado como comportamientos inadecuados, y lo que propiciará la necesidad, la actitud y las acciones de búsqueda de métodos y formas de facilitar los encuentros interpersonales. La percepción de la realidad que cada uno co-construye vive o sufre, no es un acto voluntario, sino un acto automático y selectivo, en el cual cada persona construye lo que construye (su realidad), no solo con lo que quiere, sino principalmente con lo que puede captar de ella.

* El cambio de un estado de menor bienestar y mayor sufrimiento a un estado de mayor bienestar y menor sufrimiento, es, dentro del espectro de las ciencias sociales, comunicacionales y de la psicología – sin importar la tendencia o el enfoque teórico –, el principal objetivo del proceso de ayuda y acompañamiento personal. Sin embargo, el cambio no debe ser visto como un proceso forzado, que va contracorriente de lo que la persona normalmente hace o vive. Es todo lo contrario. El ser humano, la persona, no es “un algo” acabado y completo, no está «hecho» del todo, se va haciendo y construyendo mientras vive y, especialmente, mientras interactúa con las otras personas. En este sentido, la relación de ayuda (como una forma más de interacción personal), y a pesar de los diferentes roles que ejercen el terapeuta y el paciente, el padre con el hijo, una mujer con su pareja, un maestro con el alumno, no se escapan de este proceso natural de cambio y crecimiento, sino que lo representan de manera ejemplar.

* Toda la vida es un proceso de aprendizaje; no es posible encasillar, predecir, estatizar al ser humano dentro de unos límites en una definición o etiqueta que lo haga seguir siendo de la misma manera el resto de su vida, ni lo amarre a mantenerse en los criterios conocidos, aunque estos hayan funcionado antes; soltarlos no es una infidelidad, es una búsqueda de bienestar, crecimiento y desarrollo.

* Todo proceso de comunicación es una forma de interacción personal, en el que los que participan en él, influyen en los demás y son influidos por los otros. En este proceso, la persona va adquiriendo su propia especificidad. Son relaciones y procesos de mutua influencia, ya que a pesar de tener miradas diferentes, también son espacios en los que las personas interactúan, y esta condición de personas prevalece sobre la que establecen los roles anteriores. Después de cada encuentro, las personas ya no son las mismas personas que iniciaron el encuentro. Por esto mismo, se hace difícil aceptar y darle valor a la acusación de «anti-ética» que se hace a la relación de acompañamiento y ayuda, en referencia al proceso de influencia que se da naturalmente de una persona hacia otra.

* Es cierto que la presencia de la influencia es patente en las relaciones humanas, tanto que se les puede acusar de sugestionar, dirigir y condicionar a los otros; sin duda, que en los encuentros e interacciones, puede haber actitudes extremas, exageraciones y manipulaciones, pero de estas no hablamos, puesto que tienen poco que

ver con las auténticas relaciones comunicacionales y con el acompañamiento y ayuda, sino que a lo que nos referimos son a los actos humanos, en los cuales son inevitable los procesos de influencia mutua, en los que se manifiestan las diferencias que tenemos y también se hacen presentes las semejanzas, los acuerdos y los consensos; en todo caso, lo que sucede es la clara expresión de la riqueza de las miradas personales y la posibilidad de enriquecimiento mutuo que surge de cada encuentro verdadero.

* Objetividad versus subjetividad. El paradigma de la objetividad como parte de las metas del conocimiento científico, llegó a ser asumido de forma intensa y por muchos años en casi la totalidad del mundo de las ciencias humanas. La búsqueda de un conocimiento objetivo que no se viera distorsionado por las «subjetividades» del sujeto cognoscente, se convirtió en una obsesión utópica (en el peor sentido de la palabra). Afortunadamente, los procesos internos, los avances de la Física, la Biología, la Cibernética, entre otras, y la maduración de las ciencias humanísticas, permitieron poner en su justo lugar y sin absolutismos, el tema de la mayor o menor objetividad o subjetividad que puede existir en el conocimiento y saber humano.

*Todo conocimiento es producido, elaborado, creado por una persona, un sujeto; es imposible que no sea subjetivo. Esto se hace más evidente cuando reconocemos que cada persona tiene su particular modo de conocer. Históricamente se ha usado el argumento de la objetividad como sinónimo de verdad y la subjetividad como distorsión de la misma, y apoyándose en esta forma de ver el conocimiento, se construyeron la mayoría de teorías y los métodos pedagógicos, psicológicos, sociológicos... La objetividad fue y sigue siendo utilizada como argumento para obligar y convencer. Es tarea de todos elaborar desde la condición humana de sujeto-subjetiva, nuevos métodos, teorías, técnicas de enseñanza y aprendizaje, de terapia y de análisis psico-sociológico, en fin, de toda comunicación entre personas que reconozcan y recuperen el valor y la importancia de la subjetividad humana, como el factor principal del desarrollo, el enriquecimiento, el cambio y el desarrollo permanente de los seres humanos y de la humanidad.

* De igual manera cómo influyó el paradigma de la objetividad, ha influido también la teoría de la causalidad lineal, como una teoría de la causa-efecto unidireccional. Es la búsqueda exclusiva del origen de los problemas personales en una

causa originaria histórica unipersonal, a partir de la cual – y sólo a partir de la cual –, no solo se podían solucionar todos los problemas de la persona (que, desde esta perspectiva, solamente era considerada como víctima pasiva e inocente del suceso histórico). No es que se niegue el gran valor que tiene trabajar desde esta perspectiva, sino que esta no puede ser considerada como la única forma de hacer ciencia, construir conocimientos, generar soluciones, crecimientos y desarrollos personales y sociales; además frecuentemente, el hecho de “conocer” la causa no es suficiente argumento o motivación, para generar un proceso de cambio personal. Adicionalmente en esta perspectiva, la persona, su evolución, y la solución de su incomunicación, fueron considerados como procesos aislados, enfocados monádicamente; como si la causa de sus comportamientos desordenados o de su incomunicación, inadecuación y desajuste, fuese un hecho que empieza y termina en él, sin considerar para nada las influencias del entorno, las relaciones interpersonales, el contexto, el sistema en el que convive y donde se originó.

*La relativización de la causa-efecto-lineal y la apertura a la consideración del contexto, la influencia mutua, la corresponsabilidad en la producción de los hechos, la ley de la circularidad, calaron hace mucho tiempo en la investigación científica, sin embargo, en el contexto de la comunicación humana, queda mucho por asimilar y generalizar al respecto. Los planteamientos construccionistas, tienen su origen en esta «nueva» visión de la causalidad, la de la afección mutua, la de la circularidad y consideración del contexto como parte de la explicación del origen del problema y, por supuesto, como necesarios e indispensables a la hora de sugerir cambios o formas para su solución.

* Una consecuencia existencial de la creencia de que somos las mismas personas durante toda la vida, es la búsqueda del «paraíso perdido» que, generalmente, pretenden las personas cuando acuden en busca de ayuda y acompañamiento: ¿Cómo hacer para que todo vuelva a ser igual que antes? En este sentido, hay que reconocer y mostrar claramente, que somos personas diferentes cada día y a cada instante y en cada interacción que realizamos, y esto es un proceso que durará mientras dure la vida. Cuando nos reconciliamos con la persona o la situación donde se hayan originado las diferencias, desavenencias o dificultades, no lo hacemos desde la misma perspectiva que teníamos antes del problema o siendo las mismas personas que éramos cuando se

originaron, puesto que tenemos una experiencia más, una herida más, una solución más, más vida acumulada, somos distintos. Esto es un reto constante en el ejercicio profesional, y más allá de la interacción humana; es el reto de vivir la vida como persona, como seres comunicantes y también como seres que se construyen mutuamente y enriquecen, a través de procesos comunicacionales en los que prime la transparencia, el respeto y valoración del otro, las miradas diversas y enriquecedoras y el eterno proceso de crecimiento, desarrollo y aprendizaje constante y mutuo que tenemos como personas que nos hacemos en la relación con el otro.

BIBLIOGRAFÍA

- Asen, K. E. y Tomson, P.** (1997). *Intervención Familiar: Guía para profesionales de la salud*. Barcelona: Paidós
- Ashby, W.** (1965). *Proyecto para un cerebro*. Madrid: Tecnos.
- Ashby, W.** (1971). *Introduzione alla cibernetica*. Turín: Einaudi.
- Auspitz, M., Wang, D.** (1997). *De terapias y personas: pragmática del encuentro*. Buenos Aires: Eudeba.
- Austin, J.** (1988). *Cómo hacer cosas con palabras*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Ayer, A.** (1977). *Lenguaje, verdad y lógica*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Bakal, D.** (1996). *Psicología y salud*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Bandura, A.** (1984). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: Espasa - Calpe.
- Bateson, G.** (1979). *Espíritu y naturaleza*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bateson, G.** (1991). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Planeta-Carlos Lohlé.
- Bateson G.** (1984). *La Nueva Comunicación*. Barcelona: Kairós.
- Bateson, G. y Bateson, M. C.** (1989). *El temor de los ángeles*. Barcelona: Gedisa.
- Bateson, G. y Ruesch, J.** (1984). *Comunicación: la matriz social de la psiquiatría*. Barcelona: Paidós.
- Bergman, J.** (1987). *Pescando barracudas*. Barcelona: Paidós
- Berne, E.** (1966). *Juegos en que participamos*. México: Diana.
- Bertalanffy, L. von** (1988). *Teoría general de los sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Boscolo, L., Cecchin, G., Keeney, B., Selvini Palazzoli, M. y otros** (1983). *La terapia sistémica*. Roma: Astrolabio.
- Boszormenyi-Nagy, I. y Spark, G.** (2003). *Lealtades invisibles*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Breakwell, G. M.** (1996). *Cómo realizar entrevistas con éxito*. Barcelona: Gestión 2000.
- Bruner, J.** (1988). *Realidad mental y mundos posibles*. Barcelona: Gedisa.
- Buber, M.** (1934). *¿Qué es el hombre?* Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Castilla del Pino, C.** (1979). *La incomunicación*. Barcelona: Península.
- Ceberio, M.** (2005). *Ser y hacer en terapia sistémica*. Barcelona: Paidós.

- Ceberio, M.** (2006). *La buena comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Ceberio, M. y Watzlawick P.** (2006). *La construcción del universo*. Barcelona: Herder.
- Ceberio, M.; Deschamps, C., y colabs.** (1990). *Clínica del cambio – teoría y técnica de la terapia sistémica*. Buenos Aires: Nadir.
- Cialdini, R. B.** (1989). *Le armi della persuasione*. Florencia: Giunti Barbera.
- Cirillo, S.** (1994). *El cambio en los contextos no terapéuticos*. Barcelona: 1994.
- Covey; S.** (2000). *Los siete hábitos de las familias altamente eficaces*. México: Grijalbo.
- Covey; S.** (2002). *Primero lo primero*. Barcelona: Paidós.
- Covey; S.** (2005). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Barcelona: Paidós.
- Echeverría, R.** (1994). *Ontología del lenguaje*. Santiago de Chile: Dolmen.
- Edmond, M y Picard, D.** (1992). *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Ellis, A.** (1980). *Razón y emoción en psicoterapia*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Ellis, A.** (1999). *Una terapia breve más profunda y duradera*. Barcelona: Paidós.
- Espina, A, Pumar, B. y Garrido, M.** (1995). *Problemáticas familiares actuales y terapia familiar*. Valencia: Promolibro.
- Falicov, C. J.** (1991). *Continuidad y cambio en el ciclo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Ferreira, A.** (1963). *Familia, mitos y homeostasis*, Archives of general psychiatry.
- Feixas, G. y Miró, M. T.** (1993). *Aproximaciones a la psicoterapia*. Barcelona: Paidós.
- Feixas, G. y Villegas, M.** (2000). *Constructivismo y psicoterapia*. Bilbao: Desclée de Bouwer.
- Fisch, R., Weakland, J. y Segal, L.** (1994). *La táctica del cambio*. Barcelona: Herder.
- Foerster, H. von** (1988). La construcción de la realidad, en Watzlawick, P. *La realidad inventada*. Barcelona: Gedisa.
- Foerster, H. von** (1991). *Las semillas de la cibernética*. Barcelona: Gedisa.
- Foerster, H. von** (1994). Visión y conocimiento: disfunciones de 2dº orden, en: Schnitman, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.
- Foucault, M.** (1978). *Arqueología del saber*. México: Siglo XXI.
- Foucault, M.** (1979). *Historia de la locura en la época clásica*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M.** (1990). *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI.

- Frankl, V.** (1983). *La psicoterapia al alcance de todos*. Barcelona: Herder.
- Frankl, V.** (1987). *El hombre doliente*. Barcelona: Herder.
- Frankl, V.** (1994). *Ante el vacío existencial*. Barcelona: Herder.
- Frankl, V.** (1998). Logos, paradoja y la búsqueda de significado, en Mahoney, M. y Freeman, A. *Cognición y psicoterapia*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Frankl, V.** (2003). *Psicoterapia y existencialismo*. Barcelona: Herder.
- Frankl, V.** (2004). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Herder.
- Fritzen, S.** (1987). *La ventana de Johari*. Santander: Sal Terrae.
- Fromm, E.** (1983). *El miedo a la libertad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Garrido, M. y García, J.** (1994). *Psicoterapia: modelos contemporáneos y aplicaciones*. Valencia: Promolibros.
- Gadene, V.** (2006). *Filosofía de la psicología*. Barcelona: Herder.
- Gergen, K.** (2006). *Construir la realidad*. Barcelona: Paidós.
- Gimeno-Bayón, A. y Rosal, R.** (2001). *Psicoterapia integradora humanista*. Bilbao: Desclée de Bouwer.
- Glaserfeld, E. von** (1988). Introducción al constructivismo radical, en Watzlawick, P. *La realidad inventada*. Barcelona: Gedisa.
- Goleman, D.** (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Habermas, J.** (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid: Taurus.
- Haley, J.** (1980). *Terapia para resolver problemas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Haley, J.** (1980 a). *Terapia no convencional: las técnicas psiquiátricas de Milton Erickson*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Heidegger, M.** (1987). *De camino al habla*. Barcelona: Ediciones del Serbal.
- Hernández Córdoba, A.** (1997). *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve*. Bogotá: El Búho.
- Hesse, H.** (1990). *El lobo estepario*. Barcelona: Plaza & Janés Editores.
- Jackson, D.** (1984) *Comunicación, familia y matrimonio*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Jackson, D.** (1977). *El problema de la homeostasis de la familia*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- James, W.** (1959). *Pragmatismo*. Madrid: Aguilar.
- Joyce-Moniz, L.** (1998). Terapia epistemológica y constructivismo, en Mahoney, M. y Freeman, A. *Cognición y psicoterapia*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Kant, I.** (1973). *Crítica de la razón pura*. Buenos Aires: Losada.

- Keeney, B.** (1987). *Estética del cambio*. Barcelona: Paidós.
- Kuhn, T.** (1975). *La estructura de las revoluciones científicas*. Méjico: Fondo de Cultura Económica.
- Laing, R., Phillipson, H. y Lee, A.** (1973). *Percepción interpersonal*. Buenos Aires: Ediciones Amorrortu.
- Laing, R.** (1980). *Los locos y los cuerdos*. Barcelona: Crítica.
- Linares, J. L.** (1996). *Identidad y narrativa, la terapia familiar en la práctica clínica*. Barcelona: Paidós.
- Locke, J.** (1980). *Ensayo sobre el entendimiento humano*. Madrid: Alianza.
- Maturana, H.** (1994). *Amor y juego: Fundamentos olvidados de lo humano*. Chile: Instituto de Terapia Cognitiva.
- Maturana, H.** (1996). *El sentido de lo humano*. Santiago de Chile: Dolmen.
- Mahoney, M.** (1983). *Cognición y modificación de conducta*. Trillas.
- Mahoney, M. y Freeman, A. (Comp.)** (1988). *Cognición y Psicoterapia*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Mahoney, M.** (2005). *Psicoterapia constructiva*. Barcelona: Paidós.
- Marroquín, M. y Villa, A.** (1995). *La comunicación interpersonal*. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Maslow, A.** (1973). *El hombre autorrealizado*. Barcelona: Kairós.
- Mead, M.** (1982). *Espíritu, persona y sociedad*. Barcelona: ediciones Paidós Ibérica.
- Minuchin, S y Fishman, H. C.** (1984). *Técnicas de Terapia Familiar*. Barcelona: Paidós.
- Minuchin, S.** *Caleidoscopio familiar*. (1985). Buenos Aires: Paidós.
- Minuchin, S. y Nichols, M.** (1993). *La recuperación de la familia*. Buenos Aires: Paidós.
- Minuchin, S., Lee, W. y Simon, G.** (1998). *El arte de la terapia familiar*. Barcelona: Paidós.
- Minuchin, S.** (2004). *Familias y Terapia familiar*. México: Gedisa.
- Monod, J.** (1989). *El azar y la necesidad*. Barcelona: Tusquets.
- Morin, E.** (1984). *Ciencia con consciencia*. Barcelona: Arthropos.
- Nardone, G. y Watzlawick, P.** (1992). *El arte del cambio*. Barcelona: Herder.
- Nardone, G. y Watzlawick, P.** (2003). *Terapia breve: Filosofía y arte*. Barcelona: Herder.

- Ochoa de Alda, I.** (1995). *Enfoques en Terapia Familiar Sistémica*. Barcelona: Herder.
- Onnis, L.** (1997). *La palabra del cuerpo*. Barcelona: Herder.
- Ortega Breviá, F.** (2001). *Terapia familiar sistémica*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Pascal, B.** (1986). *Pensamientos*. Madrid: Alianza.
- Peirce, C.** (1978). *Lecciones sobre el pragmatismo*. Buenos Aires: Aguilar Argentina.
- Piaget, Jean.** (1969). *Biología y conocimiento*. Madrid: Castilla.
- Piaget, J.** (1970). *Epistemología genética*. Nueva York: Columbia University Press.
- Piaget, J.** (1979). *La equilibración de las estructuras cognitivas. Problema central del desarrollo*. Madrid: Siglo XXI.
- Piaget, J.** (1989-2). *La construcción de lo real en el niño*. Barcelona: Crítica.
- Popper, K.** (1985). *Realismo y el objetivo de la ciencia*. Madrid: Tecnos.
- Popper, K.** (1988). *Conocimiento objetivo*. Madrid: Tecnos.
- Preston, J.** (1998). *Terapia breve integradora*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Raimy, V.** (1998). Conceptos erróneos y terapia cognitiva, en Mahoney, M. y Freeman, A. *Cognición y psicoterapia*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Roberts, T.** (1978). *Cuatro Psicologías aplicadas a la educación*. Madrid: Editorial Narcea.
- Rogers, C. R.** (1989). *El camino del ser*. Buenos Aires. Kairós – Troquel.
- Rogers, C. R.** (2004). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- Rogers, C.** y Rosemberg, R. (1981). *La persona como centro*. Barcelona: Herder.
- Satir, V.** (1986). *Psicoterapia familiar conjunta*. México: La Prensa Médica Mexicana.
- Satir, V.** (1991). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. México: Pax.
- Satir, V.** (2005). *En contacto íntimo*. México: Pax.
- Scheler, M.** (1961). *El Santo, el Genio y el Héroe*. Buenos Aires: Nova.
- Selvini, M.** (1985). *Dimensiones de la terapia familiar*. Buenos Aires: Paidós.
- Selvini, M., Boscolo, L., Cecchin, G. & Prata, G.** (2003) *Paradoja y contraparadoja*. Barcelona: Paidós.
- Selvini Palazzoli, M., Cirillo, S., Selvini, M. & Sorrentino, A. M.** (1990). *Los juegos psicóticos en la familia*. Barcelona: Paidós.

- Selvini** Palazzoli, M., Cirillo, S., y otros. (1993). *El mago sin magia*. Barcelona: Paidós.
- Shazer**, S. de (1997). *Claves en psicoterapia breve. Una teoría de la solución*. Barcelona: Gedisa.
- Simon**, F. B., Stierlin, H. y Wynne, L. C. (1988). *Vocabulario de terapia familiar*. Buenos Aires: Gedisa.
- Sluzki**, C. E. (1996). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Gedisa.
- Turner**, L.H., & West, R.L. (2002). *Perspectives on family communication*. New York: Mac Graw-Hill.
- Simon**, F. B., Stierlin, H. Y Wynne, L. C. (1988). *Vocabulario de terapia familiar*. Buenos Aires: Gedisa.
- Vaihinger**, H. (1986). *La filosofía del «come se»*. Roma: Astrolabio.
- Varela**, F. (1990). *Conocer*. Barcelona: Gedisa.
- Vico**, G. (1939). *Sabiduría primitiva de los italianos*. Buenos Aires: Instituto de Filosofía.
- Vygotski**, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.
- Watzlawick P.** (1979). *¿Es real la realidad?* Barcelona: Herder.
- Watzlawick P.** (1983). *El lenguaje del cambio*. Barcelona: Herder.
- Watzlawick P.** (1987). *Lo malo de lo bueno*. Barcelona: Herder.
- Watzlawick P.** (Comp.) (1988). *La realidad inventada*. Buenos Aires: Gedisa.
- Watzlawick, P.** (1993). *La coleta del barón Münchhausen*. Barcelona: Herder.
- Watzlawick, P., Weakland, J. y Fisch, R.** (1995). *Cambio*. Barcelona: Herder.
- Watzlawick P. y Krieg, P.** (Comp.) (1995). *El ojo del observador*. Barcelona: Gedisa.
- Watzlawick P.** (1995). *El sinsentido del sentido y el sentido del sinsentido*. Barcelona: Herder.
- Watzlawick P., Beavin, Bavelas y D. D. Jackson.** (1997). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.
- Watzlawick P. y Nardone, G.** (Comp.) (1999). *Terapia breve estratégica*. Barcelona: Paidós.
- Watzlawick P.** (2003). *El arte de amargarse la vida*. Barcelona: Herder.

- Weakland, J., Fisch, R., Watzlawick, P. y Bodin, A. (1978).** *La prospettiva relazionale*. Roma: Astrolabio.
- West R. y Turner L. (2005).** *Teoría de la comunicación. Análisis y aplicación*. Madrid: MacGraw-Hill.
- White, M. (1993).** *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- White, M. (2002).** *El enfoque narrativo en la experiencia de los terapeutas*. Barcelona: Gedisa.
- White, M. (2004).** *Guías para una terapia familiar sistémica*. Barcelona: Gedisa.
- White, M. (2006).** *Trazando mapas narrativos de conversaciones terapéuticas*. Seminario Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar (EVNTF) 5 y 6 de mayo de 2006. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Witzeaele, J. y García, T. (1993)** *La escuela de Palo Alto*. Barcelona: Herder.
- Wittgenstein, L. (1983).** *De la certeza*. Barcelona: Editorial 62.
- Zuk, G. H. y Boszormenyi-Nagy, I. (Compiladores) (1985).** *Terapia familiar y familias en conflicto*. México: Fondo de Cultura Económica.

Referencias Virtuales (Internet)

Campo-Redondo, (2003). *Psicología y Epistemología*. Recuperado el 25-3-2015 en:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/310/31004407.pdf>

Ceberio, M. R. *Complejidades y complicaciones de la comunicación humana*.

Recuperado el 19-4-2014 en:

<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/2.pdf>

Ceberio, M. R. (2002) *El Contrato Terapéutico*. Recuperado el 19-4-2014 en:

<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/4.pdf>

Ceberio M. R. *Mitos y desmitificaciones del modelo sistémico*. : Recuperado el 19-4-2014 en <http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/7.pdf>

Ceberio, M. R. *Distinciones y categorizaciones. Construyendo realidades diagnósticas*. Recuperado el 12-4-2014 en:

<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/8.pdf>

Ceberio, M. R. *Hablemos el mismo idioma. Hablar el lenguaje del paciente.* Recuperado el 12-4-2014 en:
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/10.pdf>

Ceberio, M. R. *El joining o caldeamiento.*: Recuperado el 8-4-2014 en
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/14.pdf>

Ceberio, M. R. *¿La libertad es terapéutica?* : Recuperado el 8-4-2014: en
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/15.pdf>

Ceberio, M. R. *La formación y el estilo del terapeuta.*: Recuperado el 8-4-2014 en:
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/16.pdf>

Ceberio, M. R. *Ciencias modernas, complejidad y psicoterapia.* Recuperado el 8-4-2014 en:
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/19.pdf>

Ceberio, M. R. *Viejas y nuevas familias.*: Recuperado el 8-4-2014 en:
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/21.pdf>

Ceberio, M. R. *Hay que pregonar con el ejemplo.*: Recuperado el 8-4-2014 en:
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/23.pdf>

Elkaim, M. [://www.resistemica.com.ar](http://www.resistemica.com.ar)

Moreno, J. D. *El aprendizaje de ser terapeuta.* Recuperado el 16-9-2014 en:
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/17.pdf>

Feixas, G. (2003) *Perspectivas constructivistas de la cognición.*: Recuperado el 15-9-15 en:
<http://www.terapiacognitiva.net/publicaciones/articulos/Una>

Moreno, J. D. *El aprendizaje de ser terapeuta.*: Recuperado el 11-4 - 2014 en
<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos/17.pdf>

Pinsolf, W. *Terapia familiar: tendencias actuales y perspectivas futuras.*: Recuperado el 16-4-2016 en
<http://www.redsistemica.com.ar/articulo81-4.htm>

<http://www.escuelasistemica.com.ar/publicaciones/articulos.htm>

<http://www.arcoprisma.com/revista%20mosaico/mosaico33/mosaico33.pdf>