

# Preguntas, Lenguaje y Terapia Sistémica Centrada en Narrativa *Questions, Language and Narrative Centered Systemic Therapy*

Ana María Zlachevsky Ojeda\*

## Resumen

Este artículo pretende problematizar el lenguaje como sustento del quehacer psicoterapéutico. La Psicoterapia Sistémica Centrada en Narrativas ve al lenguaje como constitutivo y constituyente de lo humano. Insertándose en la tradición fenomenológica-hermenéutica—refiriéndose principalmente a autores como José Ortega y Gasset y Humberto Maturana— muestra lo difícil que resulta entender a cabalidad lo que el otro dice, forzando al terapeuta a preguntar constantemente “¿es eso lo que quiso decir?” para no caer en la trampa de dar por supuesto que ya entendió. Insiste en la necesidad de contextualizar el discurso para hacerlo inteligible, considerando en ello los usos sociales y mostrando la validez que tiene para este quehacer la pragmática de la comunicación humana. Se termina invitando a cada lector a que se haga cargo de sus propias creencias al momento de hacer terapia.

**Palabras claves:** Lenguaje, seres humanos habitando en el lenguaje, contexto relacional, decir, conversación, axiomas de la comunicación, cambio terapéutico, creencia, uso social.

## Abstract

This article pretends to problematize language seen as sustenance of the psychotherapeutic work using Systemic Narrative Centered Psychotherapy, which sees language as constitutive and constituent of human being. With reference mainly to authors such as José Ortega y Gasset and Humberto Maturana, is inserted in the phenomenological-hermeneutic tradition. It shows how difficult is to fully understand what other says, forcing the therapist to constantly ask “is that what you meant?” as a way to prevent falling into the trap of assuming he already understood. It emphasizes the need of contextualizing the discourse in order to make it intelligible, considering the social uses and also shows the validity of the pragmatism in human communication. Finally invites each reader to take care of his or her own beliefs at the time of doing therapy.

**Keywords:** Language, human beings inhabiting language, relational context, saying, conversation, pragmatics of communication, therapeutic change, beliefs, social use.

---

\* Psicóloga clínica, Magíster y Doctora en Filosofía, Universidad de Chile. Decana (i) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Central de Chile. E-mail: ana.zlachevsky@ucentral.cl

## Introducción

En el ámbito de la psicoterapia, hoy, se superponen creencias, ontoepistemologías, paradigmas, visiones de hombre y de mujer, distintos pensamientos sobre lo que es conveniente o inconveniente de hacer en terapia y sobre la posición que debe adoptar el terapeuta. Ideas distintas sobre la utilidad o no del uso de diagnósticos, la reversibilidad e irreversibilidad del tiempo y si es posible o no intervenir. La sensación de pérdida de certeza y de complejidad en el quehacer, es una queja que se escucha frecuentemente.

La conciencia de ignorancia, el surgimiento de paradigmas alternativos y el cuestionamiento de las premisas y nociones que han orientado hasta hoy la actividad en psicoterapia, llevan a creer “que estamos de cara al final de una visión de la historia determinista, lineal y homogénea, y que es necesario hacerse cargo de la necesidad de nuevas conversaciones que incluyan la impredecibilidad de lo humano” (Zlachevsky, 1996, p. 20). Una de estas conversaciones es lo que en el año 1996, bauticé como “las 1.000 miradas de la psicoterapia” (p. 21), siendo el *Modelo Sistémico Centrado en Narrativas* una mirada más.

Para la Psicoterapia Sistémica Centrada en Narrativas, tradición en la que se inserta este artículo, el ser del ser humano es concebido habitando en el lenguaje. ¿Qué se quiere decir con ello? Que los seres humanos viven y se construyen en un mundo lingüístico por lo que el lenguaje cobra un rol protagónico, no sólo para la psicoterapia, sino para la comprensión del otro y del mundo; es más constituye su mundo. Citando a Heidegger en *Carta sobre el Humanismo*, Cataldo (2007) refiriéndose al lenguaje sostiene que “la relación primaria que el hombre tiene con el lenguaje no es una relación instrumental: el lenguaje para Heidegger no es originariamente un instrumento de comunicación” (p. 221), es lo que constituye lo humano. Los signos, las cosas, los fenómenos, nuestras acciones y la de los demás son distinguidas como tales en el lenguaje.

Los terapeutas sistémicos centrados en narrativas pueden discrepar en la forma de operar; sin embargo, comparten ciertas premisas que se señalan a continuación:

- Los seres humanos somos y existimos en el lenguaje. El “lenguaje es la morada del ser”, dice Heidegger (2001, p. 259). Las palabras van formando significados y estos van configurando narrativas.
- Todo sistema terapéutico se distingue por el desarrollo de un significado co-creado: “el problema”. Aquella interpretación co-construida de los significados que hace sufrir y tienen atrapado al sistema consultante (formado por todos los actores involucrados en la narración).

- En la medida en que los sistemas humanos son sistemas lingüísticos, son también generadores de lenguaje y de significado; por tanto, se puede modificar la forma de narrar los acontecimientos.
- El rol del terapeuta es el de un artista conversacional, cuya pericia radica en hacer preguntas; preguntas que gatillen en el sistema consultante reflexiones alternativas, congruentes con los sistemas de creencias y modo de ver el mundo de sus pacientes.

El terapeuta sistémico centrado en narrativas no es un experto que sabe lo que le ocurre al sistema consultante, sino que es un experto en hacer preguntas a partir de la perspectiva del no saber”. Preguntas que se hacen en y desde el lenguaje, con una actitud que Cecchin ya en el año 1994 denominaba “Irreverencia Terapéutica” (Zlachevsky, 2015, p. 26). No saber dónde, cómo y cuándo le duele lo que le duele al otro, con la única certeza de que para entenderlo necesita preguntar, de modo de no caer en la trampa de adivinar los significados de quienes vienen a consultar.

## **Lenguaje y contexto relacional**

Carlos Cornejo en su artículo “Las dos culturas de la Psicología” (2005), propone la existencia de a lo menos dos posturas distintas que, en el ámbito de la psicología han tratado de aproximarse al estudio de lo humano y, por tanto, al lenguaje. Una remite a la cultura científicista, en la que es posible incluir a autores como Wittgenstein, Austin, Quine, Searle, Pierce; y la otra, a la cultura fenomenológica comprensiva, en la que es posible ubicar a filósofos como Nietzsche, Ortega y Gasset, Heidegger, Sartre, Buber, entre otros.

La tradición científica en psicología, confirma Cornejo (2005), fundamenta su proceder en el monismo ontológico, vale decir, en la creencia de que la realidad es susceptible de ser analizada exhaustivamente como una única ontología. En ese marco metateórico, la psicología científica sería una expresión del monismo materialista, pues supone que toda la realidad –incluida la psíquica– es analizable en términos de elementos extensos, que se despliegan en el tiempo y en el espacio (p. 7).

El rigor de la ciencia sería aplicable a la comprensión de lo humano, y lo que se requiere es poder demostrar lo que se sostiene.

La línea de pensamiento fenomenológico-hermenéutica sigue un decurso totalmente distinto. En ella es posible ubicar a Heidegger y a Ortega y Gasset y, aunque parezca extraño a primera vista, al biólogo chileno Humberto Maturana. Lo que tienen en común estos pensadores

es comprender el lenguaje *no* residiendo *en el interior* de las personas, sino *entre ellas*, en tanto las significaciones sólo adquieren sentido en el contexto de relaciones particulares.

Humberto Maturana (1991), en su artículo «Ontología del conversar», sostiene que el inicio de lo humano remite a tres y medio millones de años atrás; específicamente, cuando surge el lenguaje. Afirma que “la historia del cerebro humano está relacionada principalmente con el lenguaje” (p. 30). Lo peculiarmente humano —a ojos del biólogo—, no está en la manipulación de objetos, como algunos estudiosos sostienen, sino en el lenguaje.

A su vez discute la idea de que el lenguaje sea un sistema simbólico que permite la comunicación entre las personas. Para el biólogo el mundo en que vivimos es un mundo que configuramos en y desde el lenguaje. Leámoslo en sus palabras:

El lenguaje como fenómeno biológico consiste en un fluir de interacciones recurrentes que constituyen un sistema de coordinaciones conductuales consensuales. De eso resulta que el lenguaje como proceso no tiene lugar en el cuerpo (sistema nervioso) de los participantes, sino que en el espacio de coordinaciones conductuales consensuales que se constituyen en el fluir de sus encuentros conductuales recurrentes (p. 87. 2003).

El lenguaje se va desarrollando en la interacción y no es posible sin los otros. Debe quedar en evidencia —afirma categóricamente el investigador chileno—, que el lenguaje no constituye un instrumento de transmisión de información ni un sistema de comunicación, “sino una manera de convivir” (Maturana, 2005, p. 106).

## Los seres humanos existiendo en el lenguaje

En la medida en que el ser humano conversa con otros seres humanos, su forma de significar no se mantiene estática, sino que va cambiando, va ensayando nuevas significaciones y va moldeando su actuar de acuerdo a dichas conversaciones. ¿Cómo puede pasar aquello si el sistema nervioso es cerrado en su operar? Escuchemos lo que afirma el biólogo: “lo cerrado del sistema nervioso y el hecho que nos pongamos de acuerdo no se contradicen para nada” (Maturana, 1991, p. 141), en tanto uno tiene que ver con el dominio biológico y el operar interno del sistema nervioso, y el otro con lo que pasa en el dominio relacional, en la interacción, en el convivir, es decir, en el dominio psicológico. Si bien lo biológico permite la emergencia de lo psicológico, no es reducible a ello. Son dominios distintos.

El cambio sólo se produce en la medida en que en el encuentro con otro —en la interacción, como producto de ella— se desencadenen cambios estructurales en el sistema neurobiológico. Esos cambios estructurales se producen sólo si la biología lo permite. No es que haya entrado

alguna energía al cerebro, o haya influido en él. Sólo que las palabras o acciones de otro perturbaron alguna de las estructuras neurobiológicas, y esa perturbación desencadena el cambio en la forma de significar. El determinismo estructural de cada sistema permite o no que el cambio en las propias estructuras biológicas se produzca.

Habitando en el lenguaje, y en el fluir de las conversaciones va cambiando no sólo la forma de conversar, sino también de emocionar. Ello en tanto el conversar es, “el entrelazamiento de las coordinaciones de acciones conductuales que se entrelazan con el emocionar” (Maturana, 1991, p. 35). Lo que constituye lo humano, habitando en el lenguaje y que se encarna en el conversar, lleva a sostener con Maturana (1997) que acción y emoción no son posibles de ser estudiadas en forma separada, en tanto “las emociones son disposiciones corporales dinámicas que definen los distintos dominios de acción en que nos movemos” (p. 23). Las emociones son cambiantes y cuando cambia la emoción, cambia también la disposición a la acción. Vale la pena recordar, afirma el biólogo que “no hay acción humana sin una emoción que la funde como tal y la haga posible como acto. (...) no es la razón lo que nos lleva a la acción sino la emoción” ¿Cómo se entiende la emoción? Como una reacción psicofisiológica que predispone al cuerpo a reaccionar.

Escribir sobre emociones no es sencillo, y ameritaría un artículo exclusivo para tratar el tema. Por ahora, vale la pena destacar lo que William James decía en el año 1894: “cuando nos sentimos apenados es porque lloramos, cuando nos sentimos temerosos es porque huimos, y no al revés” (James, 1962, p. 99). La teoría de James se sustenta en la idea de que el sistema nervioso autónomo crea respuestas fisiológicas (tensión muscular, lagrimeo, aceleración cardiorrespiratoria, etc.), y a partir de esas reacciones fisiológicas corporales nace alguna explicación, que se traduce en lo que en lenguaje coloquial se llama emoción. Dicha explicación no es otra cosa que la interpretación que alguien hace de su estado neurofisiológico. Es aprendida y está inserta en la cultura a que cada uno pertenece.

Lo que se hace evidente es que podemos saber en el desarrollo de una interacción, cuándo alguien, por ejemplo, está enojado. Sin hablar es viable reconocer un estado emocional en otra persona. No hay que ser experto para ello, basta con decodificar los microgestos presentes. Vale la pena revisar los estudios de Paul Ekman o leer a Goetz, Keltner, Simon-Thomas (2010), que sostienen que “es posible comparar patrones de comportamiento en primates que dan cuenta de ciertas emociones” (p. 351), las que son reconocidas por sus congéneres desde la observación de los gestos y movimientos corporales. No hay que olvidar, dice Maturana, que las emociones “expresan la figura relacional en que opera una persona” (Maturana, 2005, p. 136).

Lo complejo puede surgir del hecho de que si alguien dice algo, ese algo depende “del que escucha, no del que habla” (Maturana, 1991, p. 60). El escuchar tiene que ver con el silencio. Esto es algo que debe considerarse en el proceso terapéutico. Leamos lo que sostiene

Heidegger al respecto: “La conexión del discurso con el comprender y la comprensibilidad se aclara por medio de una posibilidad existencial propia del mismo discurso: el escuchar (*Hören*). No por casualidad cuando no escuchamos «bien», decimos que no hemos «comprendido»” (Heidegger, 1998, p. 186). El escuchar atentamente a otro implica el estar abierto al otro y comprender lo que escucha, lo que ocurre cuando al terapeuta le hace sentido lo que el paciente le relata. Esta habla, que incluye el silencio y la escucha, es una de las habilidades que requiere desarrollar un terapeuta.

Callar es constitutivo del habla, sin silencios no es posible una conversación, pero en psicoterapia no siempre resulta fácil. El hombre occidental parece haber desarrollado mejor el arte del buen hablar —la retórica— que el arte de guardar silencio —la sigética—. Cuando se escucha al otro en la forma positiva del escuchar, se está abierto a la comprensión.

El que en un diálogo guarda silencio, sabe callar, puede entender o darse a entender mejor que el que habla profusamente. Muchas veces el discursar sin callar puede encubrir aquello de lo que se habla. Estar callado no significa estar mudo. Por lo general, el mudo intenta hablar. El mudo “no sólo no demuestra que puede callar, sino que incluso carece de toda posibilidad de demostrarlo” (Heidegger, 1998, p. 188). Quienes hacen psicoterapia saben de la importancia que tiene saber callar, pero también saben lo difícil, que a veces resulta esta actitud. No obstante, es necesario reiterar que del silencio proviene la auténtica capacidad de interpretar.

## Interpretación del decir

Para Ortega y Gasset (1981), la concreción del lenguaje se da en el *decir*, que “es una de las cosas que el Hombre hace” (p. 128), y como todas las cosas que el hombre hace, no sólo remite a la radicalidad de su propia vida, sino que además es, como toda faena humana, *una utopía*.

¿Qué quiere decir Ortega y Gasset con utopía? Se refiere a algo inalcanzable, quimérico; en rigor, impracticable. Pero que, por eso mismo, merece ser objeto de reflexión. El utopismo —en este caso, ya sea en el uso del lenguaje o en el tratar de llegar a la comprensión de éste—, orienta el quehacer en dos direcciones distintas, dependiendo de que se trate de un buen o mal utopista. El mal utopista —advierde Ortega y Gasset (1964a)—, “piensa que [algo], puesto que es deseable, es posible” (p. 438), es decir, en nuestro caso, por sólo desearlo es posible llegar a establecer una comunicación clara y transparente, y lograr entender el decir de otro en su cabalidad. En cambio, el buen utopista —a ojos del filósofo español—, “piensa que puesto que sería deseable liberar a los hombres de la distancia impuesta por las lenguas no hay probabilidad de que se pueda conseguir; por tanto, que sólo cabe lograrlo en medida aproximada” (p. 438). Podría pensarse que se trata de una tesis pesimista, que llevaría a

plantear que no habría posibilidad de comunicación entre las personas a través de las palabras; no obstante ello, más que ser pesimista, plantea un desafío, requiere esfuerzo y un estar atento. La pregunta “¿es eso lo que quiso decir?” es de gran ayuda en esas ocasiones.

El esfuerzo por entender es lo que hace particularmente interesante la faena de hacer terapia, especialmente cuando se trata de entender un problema inesperado que el paciente relata. Afirma Ortega y Gasset que “la existencia del hombre tiene un carácter deportivo, de esfuerzo que se complace en sí mismo y no en su resultado” (p. 439). Entender a otro, tarea de la psicología, y específicamente de la psicoterapia, lleva en sí la apasionante faena de hacer todo lo posible por entender, con palabras, el inmensurable mundo del paciente. Lo apasionante es estar *haciendo terapia* más que el resultado, aunque este de suyo es, por supuesto, importantísimo.

A las dificultades expuestas con anterioridad es necesario agregar otra que el pensador madrileño desarrolla interesadamente en su obra *Velázquez*. Afirma que para entender a otro es necesario tener presente dos leyes sobre el decir. Escuchémoslo en sus palabras: “«Todo decir es deficiente» —esto es, nunca logramos decir plenamente lo que nos proponemos decir” (Ortega y Gasset 1962, p. 493). El lector habrá tenido la experiencia de haber sido mal entendido y quizás, se habrá visto en la obligación de aclarar una aseveración. Tal vez, señalando que *no es eso lo que quise decir*.

La segunda ley reza en sentido inverso y declara: “«Todo decir es exuberante» —esto es, que nuestro decir manifiesta siempre muchas más cosas de las que nos proponemos e incluso no pocas que queremos silenciar” (p. 493).

Si aplicamos ambas leyes a nuestras interacciones nuevamente se nos evidencia la dificultad implícita en el lenguaje y su comprensión. Nunca hay una adecuación completa, unívoca, entre lo que queríamos decir y lo que el otro escucha; entonces, el preguntar vuelve a ser un imperativo.

Puede pasar que a veces, por compartir un idioma, se sienta que las palabras dicen lo mismo para distintas personas, y se dé por supuesto que el otro entiende cabalmente lo dicho, pero no siempre es así. “A nadie se le ocurre decir lo que presume que ya sabe el otro” (p. 493) afirma Ortega; entonces habla *suponiendo* significados compartidos, lo que puede llevar a complejos equívocos. En terapia es frecuente escuchar frases como “ella sabe, se lo he dicho tantas veces” o “te lo he dicho y no me haces caso”.

“Decir algo implica innumerables otras cosas que se subdicen” (Ortega y Gasset, 1962, p. 494). Que se dan por hecho. Si bien esto facilita la comunicación proporcionándole una gran agilidad, también la entorpece, en tanto esos supuestos —que se dan por subentendidos—, no constan y, sin embargo, se actúa como si fueran evidentes por sí mismos.

Por otra parte, si el que dice algo, esperando ser entendido, y el que escucha son, como plantea Ortega y Gasset, “contemporáneos, existirá entre ambos, con máxima probabilidad, coincidencia en esos radicales supuestos sobre los cuales o en los cuales «viven, se mueven y son». Por eso entre contemporáneos es posible, sin más, una relativa comprensión” (Ortega y Gasset, 1962, p. 494). Si bien la palabra *relativa* no aparece subrayada, ameritaría destacarse, en tanto, por lo general, entre contemporáneos no siempre la comprensión es lograda. Puede que *no* se trate de contemporáneos, y en ese caso la comprensión se complejiza aún más. Nuevamente aparece el imperativo de preguntar hasta clarificar eso de lo que se está hablando.

La palabra no posee ningún sentido ontológico en sí misma, “su significación auténtica es siempre ocasional” (Ortega y Gasset, 1964e, p. 245). Depende del contexto en que están quienes hablan y quienes escuchan. Es la bipolaridad referencial de quien profiere la palabra y de quien la oye la que le confiere sentido o realidad a la palabra. El lenguaje auténtico y la palabra real no son las del diccionario. Escuchemos al filósofo:

el vocabulario, el diccionario, es todo lo contrario del lenguaje ya que las palabras no son palabras sino cuando son dichas por alguien a alguien. Sólo así, funcionando como concreta acción, como acción viviente de un ser humano sobre otro ser humano, tiene realidad verbal. Y como los hombres entre quienes las palabras se cruzan son vidas humanas y toda vida se halla en todo instante en una determinada circunstancia o situación, es evidente que la realidad «palabra» es inseparable de quien la dice, de a quién va dicha y de la situación en que esto acontece (Ortega y Gasset, 1962. 242).

La persona va aprendiendo y socializándose *haciendo*, actuando en el mundo. Varela (2000) diría *enactuando*, y sostiene que “el mundo ahí afuera y lo que hago para estar en ese mundo son inseparables” (p. 244); el mundo y el espacio existencial sólo son posibles en la medida que se actúa en él. De ahí que cada persona sea única e irrepetible. El aprendizaje del hacer, que va mediando su socialización, se inicia con los primeros balbuceos del niño, con lo que se conoce como lengua materna o lenguaje de tradición (Heidegger, 2007), siendo la lengua algo con la que aprendió no sólo a hablar sino a moverse en el mundo desde sus primeros pasos. Dice al respecto Ortega y Gasset (1964e):

La lengua materna le ha acuñado [al individuo] para siempre una manera de entender Y como cada lengua lleva en sí una figura peculiar del mundo, le impone, junto a ciertas potencialidades afortunadas, toda una serie de radicales limitaciones. El ser más íntimo de cada hombre está ya informado, modelado por una determinada sociedad (p. 254).

Por una forma de conversar, por una manera de cómo se debe interpretar lo que acontece y con lo que nos vamos encontrando.



La lengua materna es de importancia radical para la psicoterapia, en tanto queda el hombre marcado por ella para siempre. Es este lenguaje el que le dará las herramientas para distinguir el mundo, su mundo. Al mismo tiempo, le impondrá un cúmulo de limitaciones, de deberes y derechos desde donde deberá actuar.

Lo expuesto anteriormente permite vincular fructíferamente la comprensión filosófica del lenguaje de Ortega y Gasset con la pragmática de la comunicación humana, planteada por Watzlawick, Beavin y Jackson, que a ojos de quien escribe es fundamental tener presente a la hora de hacer psicoterapia.

## **Pragmática de la Comunicación**

En la medida que las personas entran en inter-acción es imposible no comunicar. Esta afirmación, algo osada, lleva al primer axioma de la comunicación humana que reza “la imposibilidad de no comunicar” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1986, p. 49). La ausencia de palabras no implica la no comunicación, en tanto cualquier acto al ser interpretado por otro es comunicación. Los autores citados escriben al respecto: “actividad o inactividad, palabra o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican” (p. 50).

Los intercambios comunicacionales no admiten una unidad de mensaje monofónico, sino más bien un conjunto “fluido y multifacético de muchos modos de conducta —verbal, tonal, postural, contextual, etc. —todos los cuales limitan el significado de los otros” (p. 50). Este conjunto de elementos, son vistos como un todo y son lo que permite entender la comunicación. La palabra o el vocablo aislado sólo se hace comprensible en el contexto —tanto verbal como no verbal—, que le da el sentido preciso a la palabra. Bateson (1990) afirma que “desprovistos de contexto las palabras y las acciones carecen de significado” (p. 14).

En la medida que la comunicación contextualizada implica el comportamiento no sólo trasmite información y mensajes, sino que “impone conductas” (Watzlawick et al, 1986, p. 52). Pero para poder entender esta frase es necesario referirse a lo que Bateson (1990) siguiendo una analogía fisiológica, sustentaba, y es el hecho de que en toda comunicación es necesario distinguir un aspecto referencial y otro conativo. El grupo de Palo Alto sostiene que “«lo referencial» es sinónimo de *contenido* del mensaje” (p.52), *lo que se dice*. Pero, más importante que lo que se dice es *cómo se dice*. Para apreciar cómo debe ser entendido el mensaje es necesario referirse al aspecto *conativo*, es decir qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y por ende, en última instancia, a cuál es “la *relación* entre los comunicantes” (p. 52). En otras palabras, la forma de entender un mensaje va a estar determinado por el contexto relacional o dominio de existencia en el que ocurre la relación y no por lo dicho verbalmente.

Es fundamental que esta característica de la comunicación se tenga en cuenta en la sesión terapéutica. Si ambos niveles a los que se refiere el axioma no se toman en consideración, lo que el otro dice, hace o deja de decir queda indeterminado, y la respuesta del terapeuta podría ser algo “terapéutico, no terapéutico o coterapéutico” (Tomm, 1987, p. 3).

El aspecto relacional es el que permite entender el contenido de un discurso y en ese sentido es una metacomunicación. Metacomunicación es aquella comunicación que no “es parte de la comunicación verbal, sino que refiere a ella” (Watzlawick et al. 1986, p. 56). Le da sentido a la interacción. Un “te quiero” dicho en el contexto de una relación de personas enfrentadas, no es lo mismo que en el contexto de una situación amorosa.

La capacidad de los sistemas de metacomunicarse en forma adecuada constituye, como sostiene Watzlawick et al, la “condición *sine que non* de la comunicación eficaz” (p. 55), la que indudablemente es la base de lo que debería ocurrir en una sesión terapéutica. El terapeuta no puede quedarse atrapado en las palabras, sino que debe introducirse en el mundo de su paciente, en el contexto relacional en el que se le está relatando lo que acontece. Entender qué rol juega la persona en ese dominio de existencia.

Por otra parte, los intercambios de mensajes entre personas que se están comunicando requieren aceptar que los seres humanos entienden de distinta manera un fenómeno. Aun cuando se haya vivido *en apariencia* «el mismo» episodio, la forma de interpretar de cada actor es distinta. Dichas interpretaciones no pueden ser catalogadas de buenas o malas, justas o injustas, sino simplemente de *distintas*. El problema surge cuando se da por supuesto que existe acuerdo en la forma de puntuar un acontecimiento, dado que ambos estuvieron presentes en el proceso comunicativo; pero, no es raro, encontrar discrepancias en la forma como cada quien puntúa y entiende lo ocurrido. Los autores recurren a un ejemplo ilustrador de una pareja en la que él dice “me retraigo porque me regañas, y ella afirma: te regaño porque te retraes” (Bateson, 1990, p. 12). ¿Cuál de los dos comportamientos viene primero? Ello es difícil de rastrear en la historia de los personajes y no permite una manera unívoca de interpretación. ¿Cuál es la pauta que conecta esta secuencia? Recordando a Bateson, es posible decir que “hemos sido adiestrados a pensar en las pautas (a excepción de la música) como cosas fijas” (p. 12), es decir, de modo lineal-causal. No obstante, las distinciones de los fenómenos comunicacionales no son nunca lineales, ni estables. En el caso del ejemplo, la pauta que conecta la diferencia entre el comportamiento de quien se retrae y quien regaña, requiere una mirada metacomunicativa. La puntuación de las secuencias de hechos es cómo entiende cada participante lo que aconteció.

Otro interesante axioma de la comunicación planteado por la escuela de Palo Alto es aquél que dice que en toda comunicación es necesario diferenciar entre lo analógico y lo digital. Esos dos tipos de mensaje son referidos a “una semejanza autoexplicativa” —el primero— y

a una comunicación “mediante una palabra” —el segundo (Watzlawick et al. 1986, p. 62). Lo digital refiere a la palabra utilizada para nombrar algo, y a propósito de eso no hay que olvidar, como se expuso anteriormente, que la palabra es una construcción cultural. Sostienen que “las palabras son signos arbitrarios que se manejan de acuerdo con la sintaxis lógica del lenguaje” de cada cultura (p. 62). Las palabras no denotan nada en sí. Pero, por otro lado, en la “comunicación analógica *hay* algo particularmente *similar a la cosa* en aquello que se utiliza para expresarla” (p. 63). Este tipo de comunicación tiene sus raíces en períodos arcaicos de la evolución humana y no responde a códigos culturales. La comunicación analógica es lo que comúnmente se conoce como comunicación no verbal, la que incluye, también, la vestimenta, la postura, el peinado, la expresión facial, la proxémica, las inflexión de la voz, etc., mensajes no verbales que fueron mencionados con anterioridad.

La comunicación digital es privativa de la especie humana. Si se recuerda el axioma anterior planteado por el Grupo de Palo Alto, es posible decir que el aspecto relacional de una comunicación es predominantemente de carácter analógico; en cambio, el nivel de contenido es, por lo general, transmitido en forma digital. Ambas formas se dan juntas en el proceso comunicacional y se espera un cierto grado de coherencia entre ambos; de lo contrario, es posible que se desarrollen ciertas dificultades de interpretación. Sostienen los autores: “el hombre [...] debe *traducir* constantemente de un lenguaje al otro, y al hacerlo debe enfrentar curiosos dilemas. [...] La dificultad inherente a traducir existe en ambos sentidos” (p. 67). Por ejemplo, al traducir los mensajes analógicos a un lenguaje digital es posible encontrar la dificultad de que el lenguaje analógico no designa objetos, es un lenguaje pre-proposicional que se refiere a las relaciones. Si alguien le extiende la mano a otra persona, en esta acción no está designando un objeto concreto, sino que le está proponiendo un tipo de relación. Por otro lado, en el lenguaje analógico no existe el equivalente a un *no* que sí está presente en la comunicación digital. La única manera de negar analógicamente una acción es proponer la acción que se desea negar y luego no realizar la conducta. No hay que confundir la comunicación analógica con signos no verbales como negar con la cabeza, ya que esta es una convención cultural y, por tanto, posible de entender como lenguaje digital. Para poder hablar sobre una relación y metacomunicarse “se requiere una traducción adecuada del modo analógico de comunicación al modo digital” (p. 67), lo que, dada las dificultades de traducir de un modo a otro, lleva a grandes problemas comunicacionales. Nuevamente surge el imperativo de preguntar ¿qué querrá decir con ese gesto?; ¿qué le pasará que se sienta con los brazos cruzados?; ¿por qué cerró los ojos al hablar de Juan?

Es necesario tener presente el quinto axioma de la comunicación planteado por la escuela de Palo Alto; se refiere a que existen dos tipos de interacciones, “la interacción simétrica y la complementaria. Pueden describirse como relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia” (p. 69). La relación simétrica es aquella en que los interactuantes intercambian el mismo

tipo de comportamiento, ambos participantes tienen el mismo grado de responsabilidad en la relación, los mismos derechos y obligaciones respecto a la inter-acción. Son relaciones basadas en la igualdad. Por ejemplo las relaciones de hermanos, compañeros de trabajo, amigos, entre otras. En el proceso comunicacional tienden a igualar “específicamente su conducta recíproca” (p. 69). En el caso de la comunicación complementaria “la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, constituyendo un tipo distinto de relación que recibe el nombre de *complementaria*” (p. 69). En este tipo de interacción los interactuantes intercambian comportamientos basados en la diferencia. Cada uno tiene diferentes grados de responsabilidad en la relación, y sus derechos y obligaciones también son distintos. En este tipo de relación se tiende a distinguir a un participante en posición superior y al otro en una posición inferior. Esta distinción no es del todo correcta, ya que la conducta de ambos constituye un todo complementario, en el cual la conducta de uno permite y facilita la conducta del otro y viceversa. Si bien son relaciones basadas en la diferencia, están también determinadas por la complementariedad. Por ejemplo las relaciones, padres/hijos, alumno/profesor. Sin hijo no hay padre, sin alumno no hay profesor; son díadas relacionales que se dan juntas.

Este axioma es especialmente importante de tener presente en terapeutas jóvenes. Muchas veces pueden pensar que por estar en un box de atención el paciente les confiere el poder del experto, pero puede ser que el sistema consultante no los reconozca como tales, e inicien la sesión diciendo “¡qué jovencito es usted!”. Esa frase no es trivial y requiere ser considerada, ya que podría implicar una larvada descalificación que puede incidir en la psicoterapia, ya que el paciente necesita reconocer al terapeuta como alguien que sabe y que lo puede ayudar.

Desde el punto de vista de la terapia sistémica centrada en narrativas, los cinco axiomas de la comunicación deben ser siempre considerados al momento de realizar una interpretación del dolor por el que alguien consulta. Se podría pensar que ello puede restar fluidez al proceso terapéutico, pero al igual que cualquier aprendizaje, a medida que se va practicando, pasa a ser parte del repertorio conductual y empieza a emerger espontáneamente.

## El mundo y las creencias

Al interpretar el relato de otro, es necesario entender no sólo el decir en el contexto que le da sentido a la comunicación, sino su mundo. El mundo, para Ortega y Gasset, está poblado no por cosas, sino por asuntos e importancias. El dolor de un consultante por la pérdida de un bien es totalmente distinto dependiendo de quién sea él (o ella). Este planteamiento tiene similitud con lo escrito por Heidegger en *Ser y Tiempo* donde afirma: “los griegos tenían un término adecuado para las ‘cosas’: las llamaban *prágmata* (Heidegger, 1998, p. 96).

Los *prágmata* siempre refieren a la vida humana concreta. Vivir significa tener que estar en las circunstancias, en los campos pragmáticos o dominios de existencia en los que se habita. Estos campos pragmáticos son el mundo. En su obra *En torno a Galileo* Ortega y Gasset escribe, precisando muy significativamente la idea de mundo recién indicada: mundo es “el conjunto de soluciones que el hombre halla para los problemas que su circunstancia le plantea” (Ortega y Gasset 1964b, p. 103). No es posible hablar de mundo —en la obra de Ortega y Gasset—, sin remitirse a su concepto de *sistema de creencias*.

La estructura de su vida depende de las creencias en las que el hombre vive inmerso. “El diagnóstico de una existencia humana —de un hombre, de un pueblo, de una época— tiene que comenzar filiando el repertorio de sus convicciones. Son éstas el suelo de nuestra vida. Por eso se dice que en ellas el hombre está” (Ortega y Gasset, 1964c, p. 48). Las creencias son aquello en que se cree, que sustenta la forma como se entiende el mundo circundante, es aquello que orienta el quehacer de cada quien, es su propia ontoepistemología y por ello no son discutibles.

Las creencias son distintas de las ideas, las que pueden ser pasajeras, en tanto en ellas se piensa y el pensar es acción, es movimiento. Sobre las ideas sí se puede discutir y pueden ser substituidas por otras. De lo contrario el aprendizaje no sería posible. En cambio, afirma el pensador madrileño, “la creencia no es, sin más, la idea que se piensa, sino aquella en que además se cree” (p. 48). En ellas el hombre habita y surgieron con el aprendizaje del lenguaje materno o lenguaje de tradición, por tanto son difíciles de modificar.

En la vida de cada hombre existen distintos tipos de creencias. Teniendo, dice Ortega y Gasset, una “articulación vital, funcionan como creencias apoyándose unas en otras, integrándose y combinándose. [...] Esto hace, entre otras cosas, que posean siempre una arquitectura y actúen en jerarquía. Hay en la vida humana creencias básicas, fundamentales, radicales, y hay otras derivadas de aquéllas, sustentadas sobre aquéllas y secundarias” (p. 48).

El hecho de que las creencias se estructuren y tengan una jerarquía permite descubrir “su orden secreto y, por tanto, entender la vida propia y la ajena, la de hoy y la de otro tiempo” (p. 49). Las creencias de cada persona, no son disímiles a las del resto de los hombres que comparten una generación. En relación a ello, oigamos lo que dice Ortega y Gasset :

una generación no es un puñado de hombres egregios, ni simplemente una masa: es como un cuerpo social íntegro, con su minoría selecta y su muchedumbre, que ha sido lanzado sobre el ámbito de la existencia con una trayectoria vital determinada” (Citado en Acevedo, 1992, p. 140).

Cada generación tiene una forma de entender el mundo; esa forma de entender el mundo es colectiva; es lo que el autor llama fe social en *Historia como Sistema*. “Esta fe social

puede coincidir o no con la que tal o cual individuo siente. Lo decisivo en este asunto es que, cualquiera sea la creencia de cada uno de nosotros, encontramos ante nosotros constituida, establecida colectivamente, una visión social, en suma un estado de fe” (Ortega y Gasset , 1964d, pp. 18 s.). Ese estado de fe funciona como la “realidad” para cada persona.

En la medida en que las creencias no se dan aisladas, sino que emergen de la época en la que toca vivir, es preciso poner de relieve tanto su estructura unitaria como su estructura jerárquica, según el pensamiento de este filósofo. El paciente que llega a consultar llega pensando que su vida *debería ser* como la del resto de sus congéneres, y muchas veces el sufrimiento por el que consulta no es más que el sufrimiento por no lograr sentir como cree que debiera, es decir, vivir la vida como lo impone su sistema de creencias, creencias generacionales. Las creencias constituyen el estrato básico de la arquitectura de la vida. Escuchemos al pensador: “vivimos en ellas y, por lo mismo, no solemos pensar en ellas. Por eso decimos que *tenemos* estas o las otras ideas; pero nuestras creencias, más que tenerlas las somos” ( p. 18).

Las creencias, en tanto son colectivas, son compartidas por la generación a la que se pertenece y tienen un carácter de fe social y por ello no pueden fácilmente diferenciarse de los *usos sociales*.

Los usos sociales son los comportamientos socialmente esperados de cada persona en una sociedad determinada y a una cierta edad cronológica. “Son formas de comportamiento humano que el individuo adopta y cumple, porque, de una manera u otra, en una u otra medida, no tiene más remedio” (Ortega y Gasset, 1964e, p. 76). Los siente como dogmas, impuestos desde fuera y no se percata que en esa forma de vivir habita.

Los usos tienen ciertas características que vale la pena señalar, en especial en los casos extremos.

1. “Son acciones que ejecutamos en virtud de una presión social” ( p. 77). Se refiere a que la presión se siente por la sanción que se anticipa si no se actúa de acuerdo con el uso.
2. Los usos son irracionales, nos son ininteligibles. Un ejemplo de ello es el hecho de que no es bien visto que se apunte con el dedo a una persona. Ese uso nada tiene que ver con el hecho de cómo nació esa costumbre, que tenía que ver al parecer con la “caza de brujas”. Hoy tiene vigencia porque así se usa, aun cuando las brujas, tal como eran connotadas en la Edad Media, hayan quedado tan lejanas en la historia.
3. “Los encontramos como formas de conducta, que son a la vez presiones, fuera de nuestra persona y de toda otra persona, porque actúan sobre el prójimo lo mismo que sobre nosotros” (p. 77). En ese sentido son extraindividuales o impersonales.

Lo interesante de este hecho es que al seguir los usos “nos comportamos como autómatas, vivimos a cuenta de la sociedad o colectividad” (p. 77), dejamos de actuar libremente y se actúa como *se debe*.

Dice Acevedo (1992): “la libertad del hombre particular y concreto es limitada. Sus límites son marcados por las circunstancias en que inexorablemente está” (p. 132). Ese *límite* lo imponen, entre otras instancias, las creencias, los usos, la generación histórica en la que nos ha tocado habitar; mas, también lo conforman, como plantea Acevedo, “mi cuerpo y mi psique, los aparatos más próximos con que cuento al vivir.” (p. 133). Aquí vale la pena señalar las innumerables consultas por problemas mal llamados “alimenticios”, que no son otra cosa que el reclamo por no contar con el cuerpo que se esperaba tener.

Por lo planteado, es posible decir que el terapeuta sistémico centrado en narrativas sabe de la importancia de las creencias, de los usos sociales en que la persona habita y de lo complejo que resulta ser el lenguaje, en especial, si sólo se escucha el decir. Por ello, es un experto en hacer preguntas, en adentrarse en el mundo del paciente, sabiendo que su comprensión nunca será inequívoca. Tratará de entender en qué se atrapó cuando decidió ir a consultar y las consecuencias que las narrativas y formas de significar del paciente tienen o han tenido para su vida. “No acusa a nadie de no ser como debiera ser. Ello en tanto nadie “debe ser” de ninguna manera, ya que, entre otras cosas, dependerá de cómo haya aprendido, de sus circunstancias y del dominio de existencia en que se esté desarrollando” (Zlachevsky, 2015, p. 27). Tiene siempre presente que los problemas por los que las personas consultan no están dentro del cerebro, sino en los espacios relacionales y formas de conversar de las personas. Por lo que los problemas, más que resolverse, se disuelven en el lenguaje.

## Palabras finales

Lo expuesto, fue un apretado cúmulo de ideas a tener presente en el momento de hacer terapia. No pretendió, por cierto, ser un relato acabado sobre un tema tan complejo como el lenguaje. Sin lugar a dudas quedaron fuera una gran cantidad de teóricos que han aportado al tema desde distintos ángulos. Lo que se pretendió es *problematizar* y detenerse a pensar sobre lo difícil que es el trabajo al que los terapeutas se dedican, en la medida que el lenguaje, mal entendido a veces como herramienta, nunca es unívoco y amerita una seria reflexión. Se requiere detenerse y preguntar una y otra vez hasta estar claro que se entendió lo que el otro expone. Nunca se debe dar por supuesto ni por obvio el inmensurable mundo del paciente.

La psiquis, que en algunas corrientes terapéuticas es estudiada dentro de la mónada, hoy, desde los enfoques fenomenológico-hermenéuticos, empieza a verse como producto de la *interacción*; por tanto, “entre” las personas. Ello impone al terapeuta la necesidad de estar alerta a lo

que dice, hace, cómo lo dice y cuándo lo dice. Estos modelos ponen el acento en lo relacional y en cómo las personas conversan, cómo se cuentan la vida y narran sus experiencias.

El espacio terapéutico es un encuentro único entre el terapeuta que hará todo lo posible por ayudar a quien consulta y el consultante, que por alguna explicación, lo elige; pero, esa elección no es trivial y a lo menos es necesario hacerse la pregunta “¿por qué yo?”, “¿será que me está reconociendo como alguien que lo puede ayudar?”, “¿las creencias de mi paciente son compatibles con la mías?”

La psicoterapia, no está orientada a buscar la felicidad del paciente —meta excesiva y problemática—, sino a ayudarlo a significar de una manera distinta los acontecimientos cotidianos de su vida. Desde esta óptica, se trata de facilitar en el sistema consultante la reflexión sobre lo que le está pasando, de manera de que junto al terapeuta logre *co-construir* y aclarar lo que le aqueja. Ello para que él o ella puedan encontrar en su propio sistema de creencias una narrativa nueva, que emergiendo desde las propias creencias, elimine el sufrimiento o le permita abordar su problema de manera diferente.

La psicoterapia consiste, en parte, en reflexionar con el otro, tratando de adentrarse en su mundo, pero sabiendo que la comprensión nunca será unívoca. Por ello, las preguntas son una herramienta central. Pero no sólo el preguntar abstractamente considerado, sino el cómo y cuándo hacerlo, estando atentos a dimensionar que el paciente no sólo escucha las palabras sino todo lo que las acompaña. Decir —el preguntar es uno de sus modos— es una acción compleja que no se reduce sólo a las palabras, sino que incluye todo el acervo de la comunicación *no verbal*. Desde cómo el terapeuta se viste y saluda hasta el mobiliario y su disposición en el espacio terapéutico.

El objetivo terapéutico, desde esta mirada, es intentar, del modo más breve y eficiente posible, que el sistema consultante pueda aclarar lo que le aqueja, de modo de poder tomar decisiones. Decisiones que van desde un cambio en su forma de vida hasta un cambio en su organización de significados, encontrando una nueva narrativa más feliz. Ello, para que pueda continuar funcionando en forma autónoma. No obstante es él —y desde él—, el que dice qué quiere mantener y qué quiere cambiar. Como escribí (2012), “no existe una manera única de entender las circunstancias, ni tampoco una sola manera de narrarla” (p. 254). El cómo se narra la vida depende de las creencias, de la propia ontoepistemología y de la fe social en que el paciente y el terapeuta está insertos. Por ello, la propia ontoepistemología debe ser previamente meditada por los terapeutas, ya que es desde donde cada uno de nosotros desoculta el mundo. A partir de ahí se significan los fenómenos y acontecimientos y surge el sentido.

Tomando la frase de Holzapfel “«el hombre es el buscador de sentido»” (2003, p. 17), es preciso buscar el sentido que tiene para cada uno de nosotros, los terapeutas, nuestro quehacer.



Es necesario detenerse a pensar en cómo cada quién entiende al ser humano y a tomar en serio esa comprensión. Eso es lo único que permitiría, a los ojos de la autora, encontrar el sentido de esta labor. De esa manera, las técnicas —si así se las quiere llamar— que cada terapeuta quiera usar, se desprenderán —en forma congruente con su propia forma de mirar y comprender el mundo— de su reflexión ontoepistemológica, sobre lo humano y del sentido que tiene esta apasionante tarea que implica la psicoterapia.

### Referencias Bibliográficas

- Acevedo J. (1992). *Hombre y mundo*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Bateson, G. (1990). *Espíritu y naturaleza*, Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Cataldo, G. (2007). “El habitar poético: la crítica de Heidegger a los humanismos históricos”. «Thémata. Revista de Filosofía» N° 39, Sevilla, España.
- Cornejo, C. (2005). “Las dos culturas de/en la psicología”. «Revista de Psicología de la Universidad de Chile», XIV (2): 189-208.
- Goetz, J. L., Keltner, D., & Simon-Thomas, E. (2010). “Compassion: an evolutionary analysis and empirical review”. *Psychological bulletin*, 136 (3): p. 351.
- Heidegger, M. (2007). *Lenguaje tradicional y lenguaje técnico*. (Trad. de Jiménez Redondo, Manuel). Recuperado el 6 de mayo de 2017 desde <http://litart.mforos.com/1084435/6841002-lenguaje-tradicional-y-tecnico-martin-heidegger/>.
- Heidegger, M. (2001): “Carta sobre el humanismo”. En *Hitos* (Trad. de Cortés, Helena y Leyte, Arturo). Madrid: Alianza Editorial.
- (1998). *Ser y tiempo* (Trad. de Rivera Cruchaga, Jorge Eduardo). Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Holzapfel C. (2003). *Crítica de la razón lúdica*. Madrid: Editorial Trotta.
- James, W. (1962). *Talks to teachers on psychology and to students on some of life’s ideas*. New York: Editorial Dover.

- Maturana, H. (1997). *Emociones y lenguaje en educación y política*. 9ª edición. Santiago: Dolmen Ediciones.
- Maturana, H. y Pörksen B. (2005). *Del Ser al Hacer*, Santiago de Chile: Ediciones Lom.
- Maturana, H. (2003). *Desde la Biología a la Psicología*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- (1991). *El sentido de lo humano*, Santiago de Chile: Editorial Hachette.
- Ortega y Gasset, J. (1981). “Comentario al «Banquete» de Platón”. En *Historia como sistema*. Madrid: Revista de Occidente en Alianza Editorial.
- (1964a). “Miseria y esplendor de la traducción”. En *Obras Completas Tomo V*. Madrid : Editorial Revista de Occidente.
- (1964b). *En torno a Galileo*. En *Obras Completas Tomo V*. Madrid: Editorial Revista de Occidente.
- (1964c). *Ideas y creencias*. En *Obras Completas Tomo V*. Madrid: Editorial Revista de Occidente.
- (1964d). *Historia como Sistema*. En *Obras Completas Tomo VI*. Madrid: Editorial Revista de Occidente.
- (1964e). *El hombre y la gente*. En *Obras Completas Tomo VII*. Madrid: Editorial Revista de Occidente.
- (1962). “La reviviscencia de los cuadros”. En *Velázquez. Obras Completas Tomo VIII*. Madrid : Editorial Revista de Occidente.
- Tomm, K. (1987). “Interventive interviewing: Part. I. Strategizing as a fourth guideline for the therapist”. En *Family Process* 26, (1): 3-13.
- Varela F. (2000). *El Fenómeno de la vida*, Santiago de Chile: Ediciones Dolmen.
- Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D. (1986). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Editorial Herder.

Zlachevsky, A. (2015). *Relatos clínicos. Filosofía y Terapia Narrativa*, Santiago de Chile: Ediciones Mayor.

————— (2012). “Constructividad y Razón narrativa: bases para un operar en terapia narrativa”. En «*Revista de Psicología de la Universidad de Chile*» 21, (2).

————— (1996). Una mirada constructivista en psicoterapia”. En *Revista Sociedad Chilena de Psicología clínica* N° 26, año XIV, volumen VI (2).