

## Diálogo Colaborativo

# El Diálogo de Ayuda Examinado en un Recorrido Articulado a Través de las Ideas de Lyotard, Ricoeur, Schütz, Mead y Sócrates

Tom Strong, Ph.D.  
Calgary, Canadá

El diálogo profesional basado en la evidencia está en alza en terapia y en otras profesiones de ayuda. En el peor de los casos, la práctica basada en la evidencia puede requerir guiones de conversación, basados en desarrollos que deben ser seguidos de acuerdo a protocolos expresados en árboles de decisiones. Puesto de otro modo, se podría mantener que es posible tener de los juicios de los terapeutas y clientes una visión científica de cómo sus diálogos debieran ocurrir en diversas fases predecibles. Esta es una visión de la interacción profesional-cliente basada en premisas biomédicas y de ingeniería, con metáforas que pueden ser problemática para terapeutas que no ven que esas metáforas se puedan importar fácilmente a la terapia (Fancher, 1997).

Sin embargo, otras visiones de los humanos y sus interacciones han existido siempre junto a esta (Lock & Strong, en prensa). Por lo tanto, en este artículo voy a combinar los recursos conceptuales de diversos pensadores quienes, directa o indirectamente, han argumentado para una noción del diálogo de ayuda distinta que el defendido por el diálogo basado en evidencia. Voy a presentar una visión del diálogo de ayuda que, mientras está consciente de lo que la psicología y otras ciencias

**Resumen:** *En este artículo hago el contraste entre la visión del diálogo profesional basado en evidencia, con una alternativa social construccionista estricta, derivada de las ideas de Lyotard, Ricoeur, Schütz, Mead, y Sócrates. Reviso la crítica post moderna de Lyotard del conocimiento absoluto, las ideas hermenéuticas de Paul Ricoeur, las visiones de Schütz y Mead respecto a la intersubjetividad, y por fin, relaciono el diálogo socrático con el proceso de, reflexionar críticamente sobre, y, mejorar la comprensión de, las acciones. Desde esta contra narrativa histórica (en este caso alternativa a los diálogos de ayuda basados en la evidencia) los clientes son vistos como creadores activos de sentido, comprometidos con sus terapeutas como "voluntarios" en diálogos colaborativos que animan y se basan en las respuestas generativas de cada uno de los participantes, a las preocupaciones de los clientes.*

**Palabras Claves:** *diálogo, diálogo de ayuda, conversaciones de terapia*

pueden ofrecer en términos de ideas y prácticas, aboga por conversaciones que son vistas como críticamente reflexivas y generativas. Recientemente, un amplio grupo de terapeutas (p.ej., Anderson, 1997; Madsen, 1999) han asumidos los descubrimientos lingüísticos y pragmáticos de la teoría social construccionista. Para ellos, la demanda científica de cualquier tipo merece una reflexión crítica, pero puede también servir como recursos en un proceso destinado a movilizar la comprensión y las acciones preferidas por el cliente. Estas comprensiones y acciones deben actuar más allá de la consulta, en la vida diaria o en interacciones más específicas donde serán utilizadas. Por lo tanto, estos enfoques enfatizan la necesidad de conversaciones adaptadas a las circunstancias, preferencias y juicios del cliente. En estas situaciones el terapeuta es dar lugar a estos diálogos ricos en recursos, para comprometer el pensamiento crítico e imaginativo de sus clientes, más que manejar diálogos siguiendo un guión pre establecido utilizando formatos de de recepción, evaluación y entrega de información.

En este artículo ofrezco una concepción histórica del diálogo de ayuda, apoyándonos en un conjunto de pensadores, desde la llamada post modernidad hasta Sócrates. Ofrezco una visión del diálogo de ayuda apuntando a las nociones de significado, reflexión crítica, la pragmática conversacional y los juicios de ambas

partes desde el interior del diálogo mientras evalúan su desarrollo. En la medida que desarrollo mi concepción del diálogo de ayuda, voy ocasionalmente a contraponerlo con una visión del diálogo basado en evidencia, para ayudar a clarificar las diferencias entre ambas.

### Telón de Fondo

Hay una visión del diálogo de ayuda de la que necesito hablar desde la partida. Es la visión de que el contenido y los juicios de estos diálogos pueden ser informados por adelantado por la ciencia. Esta visión sugiere que la experiencia humana, la experiencia de los problemas y sus soluciones, y la experiencia intersubjetiva de personas intentando comprender e influenciarse uno al otro, pueden ser conocidas y que este conocimiento puede servir como *la* base para ayudar a otros. Esta posición también ha generado mucha discusión respecto de la ciencia y de la política de la práctica terapéutica basada en la evidencia (Larner, 2004; Levant, 2005). Esa visión va a servir como contrapeso mientras continúo.

Es difícil restarse a la visión de que los terapeutas debieran usar prácticas con sus clientes que la investigación muestra que es útil. La terapia ha visto muchos usos cuestionables (gritar “mamá”, regresión a vidas pasadas, grupos de encuentro nudistas, etc.) sobre los cuales nuestros clientes se enteran a través de los medios. Al mismo tiempo, los costos de la terapia muchas veces deben ser financiados por los impuestos o por compañías de seguros. De modo que no es sorprendente que se hayan buscado seguridad respecto a cuáles son las prácticas de los terapeutas que hacen

---

*Mi preocupación por algún tiempo (Strong, 1993), ha sido respecto a una visión de que las conversaciones de terapia pueden ser científicamente pre-determinada con los terapeutas y clientes ciñéndose a guiones particulares sobre cómo pueden conversar. Esta preocupación no es sólo con otros terapeutas (aunque algunos argumentan que nuestra ética debiera estar ligada a usar sólo tratamientos apoyados empíricamente (ver p. ej., Dobson, 2002) sino con aquellos que no se sienten cómodos con la impredecibilidad del diálogo terapéutico.*

---

diferencia en la vida de sus clientes. Por su parte, la investigación en ciencias sociales puede ofrecer generalizaciones útiles, generalizaciones que no son lo mismo que las experiencias particulares de los humanos y su interacción. Los filósofos de la ciencia apuntan a las diferencias entre los seres humanos y los seres naturales, tal como Hacking (1983) sugiere que hay importantes diferencias. Para comenzar, como personas sensibles, los humanos

responden a desarrollos emocionales y otros aspectos de su vida basándose en sus historias interpretativas y juicios prácticos. Por lo tanto, mientras la ciencia natural puede explicar los requerimientos para construir un puente, las ciencias humanas que están detrás de enfoques de la terapia basados en evidencia extraen sus conclusiones de predicciones normativas sobre como las personas piensan, sienten y se comportan. Pero las diferencias humanas (cultura, edad, género, etc.) son relevantes respecto a cómo la terapia debiera ser practicada, junto con diferencias en las preferencias y interpretaciones de las personas.

Mi preocupación por algún tiempo (Strong, 1993), ha sido respecto a una visión de que las conversaciones de terapia pueden ser científicamente pre-determinada con los terapeutas y clientes ciñéndose a guiones particulares sobre cómo pueden conversar. Esta preocupación no es sólo con otros terapeutas (aunque algunos argumentan que nuestra ética debiera estar ligada a usar sólo tratamientos apoyados empíricamente (ver p. ej., Dobson, 2002) sino con aquellos que no se sienten cómodos con la impredecibilidad del diálogo terapéutico. La mayor parte de la investigación sobre terapia basada en la evidencia se conduce en situaciones experimentales altamente controladas, que no podrían parecerse al diálogo terapéutico típico conocido a los profesionales de la psicología. El ímpetu a la terapia basada en evidencia viene principalmente de la biomedicina, donde la adhesión a protocolos de diagnóstico y tratamientos basados en la evidencia hace la diferencia entre la buena práctica profesional de la mala. Una particular metáfora computacional del significado y la comunicación se ha adaptado para relacionar tanto la conversación como la comprensión, a la trasmisión y recepción precisa de la información (Lakoff & Johnson, 1980). Para aquellos terapeutas que desean diálogos claramente estructurados, los protocolos de diagnóstico e intervención claramente estructurados para transmitir e interpretar información entre terapeutas y clientes parecen un regalo divino. La visión es: mensaje

transmitido con precisión debiera ser igual a comprensión recibida. Traducidos a la confusión de la terapia, estos protocolos ayudan a los que pagan a controlar los costos y escrutar la terapia. Pero, como voy a discutir, estructurar una terapia según esta metáfora determina el diálogo según opciones de costos, obligando a los protocolos terapéuticos a adecuarse.

Los terapeutas que se inspiran en enfoques del construccionismo social pueden encontrar dificultades aquí. Se plantean preguntas respecto a hasta qué punto las características únicas respecto a clientes, terapeutas y las circunstancias (incluyendo desarrollo en el diálogo terapéutico) debieran hacerse calzar en estos protocolos y en las agendas implícitas en ellos (p. ej., que es necesario que haya un nombre científico y una intervención correspondiente para una preocupación o una aspiración del cliente). Mientras una robusta literatura psicológica crítica se ha desarrollado alrededor de la noción de psicopatología (p. ej., Parker, Georgaca, Harper, McLaughlin, & Stowell-Smith, 1995), me voy a enfocar aquí la caracterización de Thomas Szasz' (1961) sobre los "problemas en la vida", dado que la ayuda profesional es buscada a menudo para tales problemas. En ese sentido estas conversaciones son acerca de circunstancias que no pueden ser conocidas por anticipado, ya que ellas implican significados y acciones preferidas por los clientes, que deben ser todavía determinadas por el diálogo de ayuda. Consideremos ahora una visión distinta del diálogo de ayuda (distinta del diálogo basado en evidencia).

### ¿Conversaciones de Ayuda "Paganas"?

*"Lo que está en juego en la literatura, en la filosofía y en la política es quizá,  
dar testimonio de los diferendos buscando expresiones verbales para ellos"*

*Jean-Francois Lyotard, 1988, p. 13*

Abogar por conversaciones de ayuda que no sean basadas en la evidencia, puede parecer equivalente a invitar a personas vulnerables a caminar en una cuerda floja sin red. Por lo tanto esto requiere una pregunta respecto a cuáles son las alternativas viables a prácticas conversacionales que se han mostrado científicamente seguras y efectivas. Un conjunto de consideraciones pueden surgir desde esta línea de preguntas. Por razones de espacio y novedad voy a dirigirme a pensadores que reciben escasa mención en la literatura de terapia construccionista, pero cuyas ideas resuenan (pienso yo) con las de los terapeutas construccionistas.

En primer lugar me vuelvo a la crítica post moderna, tal como ha sido articulada por el llamado "autor del obituario" de la modernidad, Jean-Francois Lyotard (Browning, 2000; Lyotard, 1984). Lyotard es sobre todo conocido por su libro "*La Condición Postmoderna*" (Lyotard, 1984), un libro en él que adapta las visiones (juegos de lenguaje) de Wittgenstein, para cuestionar las "metanarrativas" prometidas por la modernidad. Las metanarrativas son aquellos relatos culturales que ofrecen una visión definitiva sobre como las cosas debieran ser comprendidas y como se debiera actuar respecto a ellas. La religión y la ciencia ofrecen ejemplos clásicos. La visión de Lyotard es compartida por aquellos que hicieron el "giro lingüístico" (p. ej., Derrida, Levinas, Foucault): ningún discurso ni narrativa pueden capturar completamente el significado de una experiencia. Lo que le importaba a él, era como las personas son sensibles a sus diferendos y el modo como los elaboraban (como se plantea en *Le Differend*, Lyotard, 1988) y un enfoque ético que sigue estas diferencias (*Just Gaming*, Lyotard & Thebaut, 1985). Su enfoque era localizar estos diferendos ("differends") en las formas de entender y de comunicar de las personas, de tal modo que podrían crear otros modos de comprender y de comunicar para trascender estos diferendos. La preocupación de Lyotard era que todos los esfuerzos para sistematizar el conocimiento (en discursos o historias) podían llevar a la subyugación de otras formas de conocer y dejar fuera esas sistematizaciones. Se sabe que Lyotard *...determina el diálogo según opciones de costos, obligando a los protocolos terapéuticos a adecuarse.* desafía el conocimiento científico autoritario por su exclusividad y dominancia.

En la ausencia de metanarrativas, o conocimiento último para resolver diferencias en comprensión o la acción correspondiente, Lyotard (1984) proponía un enfoque 'paralógico' (Shawver, 2001) para trascender diferencias de significado. Estas diferencias las asociaba con la noción de Wittgenstein's (1953) de "juegos de lenguaje", las maneras

particulares como las personas comprenden, comunican y evalúan la experiencia. Como estos se relacionan con la “páralógica”, lo que importa son los criterios usados para juzgar “lo correcto” o el significado dentro de cualquier juego de lenguaje y lo que sucede cuando los significados y las evaluaciones de lo correcto son diferentes entre distintos juegos de lenguaje. Por ejemplo la tristeza no puede ser expresada sólo en términos del juego de lenguaje de la ciencia. El juego espiritual, relacional y otros modos de comprensión pueden ayudar también. Los problemas (“differends”, Lyotard, 1988) se desarrollan cuando una parte insiste en una evaluación o comprensión particular excluyendo aquellas importantes para otros. Se necesita una manera que resuelva las diferencias sin someter a los participantes a los criterios evaluativos de los juegos de lenguaje en conflicto, propios de cada uno. La propuesta de Lyotard es que adoptemos su metáfora intencionalmente provocadora y anti religiosa de paganismo (Lyotard & Thebaut, 1985) para desarrollar nuevos significados y modos de hablar a través de tales diferencias.

Traducido al lenguaje de ayuda, la visión “pagana” de Lyotard (1985) de la verdad y el conocimiento experto puede sonar anárquica para aquellos que recurren a la ciencia para obtener los medios y criterios para decidir sus contribuciones al desarrollo en una conversación de ayuda. Las pretensiones de tener la última palabra sobre cualquier tema están ligadas a la opresión contra la cual Lyotard se rebelaba. El término “pagano” para Lyotard, se refiere a la ausencia de un criterio último para considerar a cualquier tipo de conocimiento como correcto.

Las conversaciones paganas para Lyotard, son aquellas donde los esfuerzos para decidir lo que es correcto, bueno, o recomendable para la acción, son temporalmente suspendidas, o al menos quedan abiertas a discusión y cuestionamiento. Podría ser útil transformarse en “pagano” al reflexionar sobre las comprensiones y las acciones que limitan las posibilidades llenas de recursos del diálogo. Una de estas posibilidades se relaciona a hallar o construir nuevas formas de conversar y significar que trasciendan los diferendos. El paganismo limitado que yo propongo es iniciado por una invitación a suspender y reflexionar sobre los tipos de preconcepciones y evaluaciones que han limitado esfuerzos anteriores de hacerse cargo de la preocupación que afecta al diálogo de ayuda. Se haría esto dentro de un contexto apoyado por la ética de la profesión de ayuda, pero sin que los terapeutas tengan la decisión final (lo que puede generar resistencia) sobre qué es lo que los clientes deben comprender o hacer.

Las ideas de Lyotard ofrecen una importante posición crítica y generativa sobre la idea de que la corrección o un significado puedan ser fijos y siempre válidos, haciendo posible de este modo que se intenten nuevos modos de comprensión y conversación. Voy a recurrir a Paul Ricoeur, pocas veces considerado un constructor social, antes de saltar unas pocas generaciones atrás, para después ir milenios antes, al encuentro de más pensadores cercanos sobre diálogo y significación.

### **Los Recursos de la Hermenéutica**

La interpretación, entendida filosóficamente, no es más que un intento  
de hacer productivas la toma de distancia y el extrañamiento

Paul Ricoeur, 1976, p. 44

Puede parecer extraño continuar las ideas paganas post modernas de Lyotard, con las ricas ideas de Paul Ricoeur, un hombre de fe que articuló una hermenéutica de la afirmación y una ética poética de la imaginación. Ricoeur en su propio estilo, trata con preocupaciones planteadas por Lyotard (ambos partieron de las ideas del fenomenólogo Edmundo Husserl) sin hacer estas preocupaciones centrales a su hermenéutica. Ricoeur estaba fascinado por la forma como las personas usan los recursos simbólicos (palabras, metáforas y relatos por ejemplo) y recurren a ellas para definir las comprensiones en las que ponen su fe. Para él estos símbolos invitan pero no determinan al significado, y, la generación de significado implica el desafío interpretativo de hacer disponibles los mejores recursos interpretativos que uno tenga, para proyectos y experiencias que no tienen una comprensión fundacional. La interpretación es como nosotros vemos a los humanos reconciliar sus subjetividades con la experiencia objetiva, pero tal como Lyotard, él no ve un nivel fundamental, un discurso científico que pudiera articular nuestra experiencia correctamente. Para Ricoeur, siempre hay un excedente de significado a extraer al tratar de comprender la vida y ser “fenomenológicamente capaz”

de enfrentar sus desafíos. Pero al fondo de la hermenéutica de Ricoeur está la fe: “tenemos que comprender para poder creer, pero tenemos que creer para poder comprender” (1967, p. 351).

Ricoeur era un académico erudito cuyos escritos cubren varias esferas (p. ej., teología, crítica artística, filosofía, psicología). Aquí voy a extraer selectivamente de su trabajo sobre la interpretación y hermenéutica. Ricoeur basaba sus interpretaciones considerando sistemas de pensamiento y los conflictos de interpretaciones que pueden resultar cuando se decide entre ellos. En este sentido estamos en el territorio conceptual familiar planteado por las preocupaciones de Lyotard respecto a los diferendos. Pero la hermenéutica de Ricoeur está hecha de desvíos. Para él, para comprender mejor las cosas se necesita dar un paso atrás de la comprensión inmediata y utilizar los mejores recursos simbólicos accesibles para reflexionar críticamente y diseñar una comprensión mejorada. No se trata de pasar por sobre los recursos simbólicos para comprender la realidad en un modo simbólico inmediato (la experiencia no se simboliza a si misma, los humanos simbolizan). De modo que un desafío es conversar y aplicar los mejores símbolos disponibles (como los define el cliente) de modo de diseñar comprensiones que sean personalmente adecuados. Este tipo de conversación contrasta fuertemente con los terapeutas que se someten a si mismos y a sus clientes a una entrevista de diagnóstico, seguida de una prescripción basada en la evidencia correspondiente al diagnóstico.

La noción de lo mejor no se presupone en los escritos de Ricoeur (p. ej., 1967, 1975, 1976, 1984, 1992), pero él tampoco asume el paganismo de Lyotard. En lugar de esto, sus muchos estudios (p. ej., metáfora, narrativa, recordando y olvidando) muestran esfuerzos exhaustivos para asumir las consideraciones de los otros sobre un tópico, al forjar críticamente *su* mejor explicación para el tópico. Su revisión crítica y la articulación final no se derivan de ningún marco teórico o evaluativo, sino que emerge a través de “rodeos” seguidos en respuesta a las ideas de los otros sobre el tópico. Traducidos a la terapia, estas conversaciones pueden parecer meandros dialógicos, a medida que los significados y las acciones son curiosamente reflejados en aquello que para los clientes parece generativo y útil (Anderson, 1997). ¿Qué es una buena comprensión? La respuesta de Ricoeur sería que la comprensión se hará cargo de cualquier desafío poético o fenomenológico de utilizar con destreza en un modo éticamente cuidadoso (Kearney, 2004). En términos terapéuticos, es una comprensión co-desarrollada que los clientes sienten adecuada y útil. Es este sentido de co-desarrollo que John Shotter y Arlene Katz (1999) hablan de “poética social”.

El método de Ricoeur de distanciarse uno mismo de una preocupación, de modo que se pueda reflexionar sobre ella crítica y generativamente, sugiere un diálogo reflexivo crítico que acoge la improvisación del significado. En otro lugar Gadamer (1988) se refiere a esto como un “juego” lingüístico. Pero la visión del significado de Ricoeur es que los humanos lo *toman prestado* crítica y generativamente, utilizando los mejores símbolos que pueden encontrar, para poner su fe en él. En este sentido el profesional de ayuda compromete a sus clientes en diálogos que acogen y comprueban la adecuación y capacidad de evocación de los significados, tal como los evalúa el cliente. Esto sería consistente con la visión de Ricoeur de que el significado es la actividad simbólica de hacerse cargo fenomenológicamente con lenguaje, de significados que no pueden ser conocidos con anticipación. Lo que importa es lo que el cliente asume o su apropiación de ideas, ideas útiles respecto a sus preocupaciones y aspiraciones. Esto podría ocurrir como “rodeos” conversacionales a través de ideas de los otros y las respuestas del cliente a ellas.

De Lyotard y Ricoeur se obtiene la sensación de que el significado es un proyecto improvisado para buscar palabras y modos de conversar que, en términos de la elocuente frase de Wittgenstein (1953), le permitan a las personas “seguir tirando”. Los problemas están asociados con palabras y modos de conversar que no permitan que esto ocurra. El diálogo basado en la evidencia no tiene nada de improvisación, requiere adhesión a significados y modos de conversar que ya están garantizados científicamente. Una diferencia entre pensadores como Lyotard y Ricoeur respecto a aquellos que abogan por diálogos conversacionales terapéuticos basados en la evidencia, son sus respectivas visiones del significado y la acción humana. Volviendo una pocas generaciones atrás, Schutz y Mead tomaron posiciones similarmente diferentes respecto al significado respecto a la visión basada en la evidencia, posiciones que añaden detalles que combinan bien con la visión social constructivista del diálogo de ayuda.

### Schütz y Mead sobre Diferencias Coordinadas en Significado

Pareciera que todas las comunicaciones posibles presuponen una relación de sintonía mutua entre el comunicador y el destinatario de la comunicación. Esta relación se establece por el compartir recíproco del flujo de experiencias del tiempo interno del otro, viviendo juntos a través del presente vivido, al experimentar esta unión como “Nosotros”

(Schutz, 1970a, p. 216).

(gestos y palabras) “pasan a ser símbolos significantes cuando ellos implícitamente despiertan en un individuo las mismas respuestas que ellas explícitamente despiertan o son supuestamente (destinadas) a despertar, en otros individuos, los individuos a quienes están dirigidas”

(Mead, 1970, p.47).

Quiero ahora volver unas pocas décadas atrás, a una era que precedió el giro lingüístico tomado por Lyotard y Ricoeur, a pensadores cuyas ideas jugaron un rol en ese giro. Específicamente quiero volver a George Herbert Mead y Alfred Schütz por sus ideas sobre la inter subjetividad.

Hasta aquí hemos permanecido en un plano bastante abstracto sobre los aspectos pragmáticos de la producción de significado y lo que puede estar involucrado en llegar a compartir un significado. La “intersubjetividad” (el como las acciones y las comprensiones llegan a ser mutuas para las personas) es a menudo descrita en términos de prácticas conversacionales compartidas (p. ej., Garfinkel, 1967; Schatzki, 2002; Shotter, 1993). Es lo que las personas se hacen evidente las unas a las otras, sus palabras y gestos, los que indican que el significado es compartido, NO el contenido conceptual de su pensamiento. Las personas no habitan nubes de pensamiento en conjunto mientras piensan que comparten una comprensión. En el mejor de los casos tienen sus respuestas negativas o afirmativas el uno al otro para guiarse sobre si ellos piensan que están “en la misma página juntos” (Wittgenstein, 1953). En Schütz y en particular en Mead, la intersubjetividad involucra un uso coordinado de conductas y símbolos para poder desarrollar el sentido compartido de familiaridad. En un cierto sentido, estamos hablando de la relación, pero en otro estamos hablando de lo que hace esa relación posible. Un elemento nuclear de la terapia basada en evidencia es que el cliente y el terapeuta desarrollan y sustentan esa relación (Hubble, Duncan, & Miller, 1999). Pero demasiado a menudo esta dimensión central del buen diálogo terapéutico se oscurece cuando el tema más sustancioso de diagnosticar e intervenir “apropiadamente” pasa al centro de la escena.

En la descripción de la terapia basada en evidencia falta la noción de que las personas usan el lenguaje de modos activos e interpretativos. La idea de que el lenguaje del mismo diccionario pudiera servir como el conjunto de significados que todos deben tomar y sostener es ajeno tanto a Schütz como para Mead. En cambio, para ellos el significado es un esfuerzo más local. De ambos, Schütz (1970 a) ofrece la visión más convencional de que las personas nacen en distintas “provincias y relevancias de significado” y que los significados adquieren familiaridad cultural a través de su uso sedimentado (o sea, recurrente) a través del tiempo. La visión de Mead (1970, 2002) es más conductista e inmediatamente relacional: las personas desarrollan comprensiones a través de cómo son respondidas en el diálogo, así como de sus habilidades para volver a representar tales respuestas de modo de ser comprendidos. Tales comprensiones son tanto gestuales como están relacionados a otros medios simbólicos como las palabras. En conjunto, ellos producen la respuesta total (gestos y símbolos para reflejar una respuesta emocional e intencional) que es relevante. Dicho de otro modo, para Mead nosotros aprendemos a comprender a través del modo como somos comprendidos y como se nos responde, en las respuestas de los otros a nuestras acciones y expresiones. Schütz y Mead reconocían la comprensión como mediada por símbolos, basada en interacciones particulares, relacionales o culturales. El significado, en otras palabras, requiere algún grado de coordinación entre los hablantes para llegar a una comprensión compartida, no está por lo tanto, determinado desde el principio. Es algo que debe ser trabajado de manera simbólica y gestual, entre personas a través de sus intercambios, en diálogos a través del tiempo.

Schütz y Mead traen a la luz los tipos de sintonía relacional y aspectos de coordinación que aparecen cuando hay diferencias en el significado (los “differends” de Lyotard), y se refiere a como estas diferencias pueden ser reconciliadas. Como mínimo Schütz (1970b) sugiere que diferentes relevancias, ligadas a las historias conversacionales que los hablantes traen a cualquier diálogo, pueden ser un factor. Desde la visión basada en la evidencia, uno podría concluir que tales diferencias existen en la resistencia del cliente o en el fracaso a adherir a las expectativas de rol en las interacciones cliente-profesional. Schütz (1970<sup>a</sup>, 1970b), sin escribir directamente sobre conversaciones de ayuda, ve la necesidad de que el significado y la relevancia sean resueltos en camino a pasar a ser lo

que él llama “consociados”. Los consociados, como voy a usar el término, se refiere a los clientes y terapeutas que no sólo comparten comprensiones, sino comparten también acciones y un proyecto con dirección sobre el cual es cliente tiene la palabra final (ellos lo ejecutan de todos modos). Mead ofrece un término más preciso, útil para describir clientes y profesionales involucrados en el proceso de interpretarse prácticamente el uno al otro, en hacer juicios y respuestas que guían su diálogo. El término de Mead: “consociados” implica a hablantes reactivos en formas inmediatamente relacionales y simbólicas que guían los significados y las acciones consiguientes. En terapia utilizar estas palabras o gestos llenos de significado, pone en juego los modos como el cliente y el terapeuta se responden el uno al otro en cada ciclo de su conversación y escucha (ten Have, 1999). Visto como la micro dinámica de la relación, al reaccionar coordinadamente con tales palabras y símbolos, para ser comprendido y colaborativo, puede llevar a una importante involucración.

Donde esto puede importar más sin embargo, es en las conversaciones con clientes para llegar y sostener un sentido compartido de relevancia (Schutz, 1970), o intencional (Anderson, 1997). Es aquí donde los terapeutas necesitan más sus capacidades y flexibilidades con palabras y modos de conversar. En respuesta, ellos tienen bastantes maneras para medir, si y cuando, su conversación no está dando en el blanco, según como los clientes responden, en sentido literal, a sus palabras y modos de conversar. La mayoría de las descripciones del diálogo de ayuda basado en la evidencia se enfocan en lo que el terapeuta hace con lo que el cliente dice, pocas veces en lo contrario. Es obvio que ambas respuestas son importantes para que el diálogo terapéutico o de solución de problemas se pueda desarrollar. Pero el énfasis de la literatura basada en la evidencia, sobre las interpretaciones y comunicaciones del profesional de ayuda, debe mucho a la metáfora de transmisión-recepción (Lakoff y Johnson, 1980) a la que nos referimos con anterioridad. Pero a la coordinación conversacional en cambio, en el sentido sugerido aquí, se le considera influyente de un modo bilateral y recíproco. El objetivo de la mayoría de las conversaciones de ayuda es servir de ayuda, y esto no sólo al final de una conversación prescriptiva. Adoptar la visión de Schütz sobre la relevancia y la visión de Mead sobre reactividad a las relaciones, puede ser útil para trabajar nuestras diferencias intersubjetivas en el significado y el propósito, de modo de mantener un diálogo relevante con los clientes y ser comprendido por ellos. Mientras Schütz y Mead eran figuras del comienzo del siglo XX cuyas ideas tuvieron un impacto directo en el desarrollo de las ideas social constructivistas (Luckmann, co autor del influyente libro *La Construcción Social de la Realidad* fue alumno de Schutz y el trabajo de Mead influyó el campo del interaccionismo simbólico y a pensadores como Erving Goffman), uno puede volver atrás en la historia y encontrar visiones sobre sentido y significado compatibles con el constructivismo social. Ahora me referiré a un ejemplo estelar, al invitarlos a considerar el enfoque retórico de Sócrates sobre el significado.

### Diálogos Socráticos

Nunca fui profesor de nadie... pero me ofrecí tanto a pobres como a ricos para interrogarlos y si como él pudiera decir lo que digo y responder... y, sea que alguien pase o no a ser una buena persona, yo no podría ser considerado la causa de eso dado que yo nunca le prometí ningún aprendizaje a nadie y nunca enseñé a nadie.

Apología de Sócrates a los Hombres de Atenas (Platón, 1956, pp. 438-439)

La visión basada en expertos del diálogo de ayuda considerada en la mayoría de las descripciones de la práctica basada en evidencia, ve al terapeuta en posesión del conocimiento conceptual sobre como diagnosticar e intervenir apropiadamente sobre las preocupaciones presentadas por los clientes. Sócrates, aún siendo sabio y de convicciones firmes, veía el diálogo como un modo de mejorar las acciones y comprensiones de cada persona, incluidas las propias. Al leer las descripciones de Platón sobre los intensos diálogos de Sócrates con variados atenienses sobre una variedad de asuntos, se encuentra un espíritu común a Lyotard, Ricoeur, Schutz y Mead. El elemento común que encuentro de todos esos pensadores puede ser visto en el enfoque de Sócrates sobre el diálogo. En diálogos como Laques, Lisias, Fedro y la Apología de Sócrates, uno encuentra el compromiso con el diálogo como manera de acercarse a la verdad de un tema, sin considerar de ningún modo que la verdad esté ya establecida. Mientras muchos de los diálogos de Sócrates se enfocan en nociones

---

*En la descripción de la terapia basada en evidencia falta la noción de que las personas usan el lenguaje de modos activos e interpretativos.*

---

abstractas de carácter o virtudes, no se encuentran prescripciones de experto sobre la verdad, sino un vibrante proceso de examinar los antiguos y actuales significados inadecuados, para llegar a significados mejores a través de la

discusión crítica. El comentario citado arriba de su Apología sugiere que él no puede enseñar a nadie, pero que en conjunto pueden, a través del debate y el diálogo con él, desarrollar mejores respuestas y mejorar su pensamiento crítico. Siglos más tarde Wittgenstein (1953) hablaría de modo parecido al ver “representaciones perspicuas” o palabras adecuadas para el significado, como objetivo de un buen diálogo. El Sócrates al que me referiré aquí es el hombre capaz de engarzarse junto a contrapartes conversacionales con preguntas desafiantes y respuestas que sonsacan respuestas reflexivas y críticas, mientras afinan mejores comprensiones en las que vale la pena comprometerse.

La narración de Platón ofrece un asiento de primera fila a los diálogos de Sócrates, en los que Sócrates aparece como un hombre que aprecia las discusiones vigorosas donde podía hacer preguntas difíciles y provocar al otro a ofrecer mejores argumentos, al entregar su propia opinión. No hay una posición predeterminada ni límites a lo que esos mejores argumentos y comprensiones puedan ser. Por el contrario, su énfasis estaba en utilizar el debate y el diálogo en forma crítica y constructiva para impulsar el pensamiento más allá de sus actuales limitaciones, incluido el pensamiento del propio Sócrates. Es en este sentido que veo en el “método socrático” un componente compatible y útil a la visión del diálogo de ayuda. Específicamente un enfoque pagano al conocimiento parece evidente en Sócrates. Sus diálogos difícilmente pueden ser vistos como didácticos o propios de un “experto” y ellos tampoco adhieren a algún formato en particular. En cambio lo que es traído a un diálogo animado son una combinación de preguntas y opiniones relevantes, que no tiene otro propósito que traer a los participantes más cerca de una comprensión bien pensada y defendible (Maranhão, 1987).

Son los aspectos retóricos de estos diálogos y el pensamiento crítico que ellos promueven (Billig, 1996) que me interesan en particular. Respecto a este último punto, algunos académicos sugieren que nuestros diálogos exteriores encuentran alguna equivalencia en nuestros diálogos interiores (p. ej., Vygotsky, 1978). En la formulación de Billig (1996) nuestro pensamiento (nuestro diálogo interior) se desarrolla en respuesta a las respuestas habituales o anticipadas de los otros que podemos involucrar en el diálogo. De ese modo, las ideas aguzadas a través del diálogo socrático eran examinadas críticamente, de modo que pudieran guiar luego el pensamiento en diálogos interiores (como por ejemplo: “en este caso, ¿qué pensaría Sócrates de esta idea?”). Lo que se puede ganar del diálogo socrático son ideas examinadas retóricamente y maneras críticas de reflexionar sobre cualquier idea nueva o nuevos desarrollos que surjan en el futuro. Lo que se necesitan es llegar a las mejores ideas, significados y acciones que puedan ser alcanzadas a través de diálogos críticos y reflexiones. Esta línea de pensamiento plantea que nuestras conversaciones externas nos ayudan a desarrollar competencias para nuestros diálogos internos. Esta es una visión muy diferente del diálogo de ayuda (y de los clientes comprometidos en él) de la mayoría de las prácticas terapéuticas basadas en la evidencia, donde se espera expertise en base a información o técnicas específicas. Esta visión pagana busca promover ideas y soluciones que son examinadas críticamente sin que haya una visión establecida de lo que es correcto para guiar al diálogo de ayuda.

### **Algunos Pensamientos Integradores Sobre el Diálogo de Ayuda**

¿...dentro de las realidades intra lingüísticas de quien  
deben hacerse todo estos juicios y correcciones?  
John Shotter, 1993, p. 41

Este artículo ha sido influido por modos particulares de ver el significado, el diálogo y las influencias sociales que ocurren en las conversaciones de ayuda profesional. He limitado mis comentarios a las preocupaciones más comunes con que son confrontados los terapeutas: aquellos que no caen en la psiquiatría, así como aquellos que se enfocan en las dificultades para vivir. La terapia basada en evidencia comenzó en biomedicina pero ha cruzado la frontera hacia la terapia y a otros servicios sociales, lo suficiente para que se haya producido un debate respecto a las “políticas de la evidencia” (Larner, 2004). La visión del diálogo de ayuda que he estado desarrollando podría fácilmente incorporar intervenciones basadas en la evidencia y conocimiento de las ciencias sociales. Pero, aparte del foco delimitado aquí de las dificultades del vivir, las ideas que he presentado de Lyotard, Ricoeur, Mead, Schütz y Sócrates pueden verse como teniendo coincidencias mientras sugieren un enfoque muy distinto al diálogo de ayuda.

El diálogo basado en la evidencia, para el terapeuta construccionista, puede ser desafiante, en particular cuando se supone que deba ser conducido por vías específicas (p. ej., entrevista de diagnóstico seguida por intervenciones basadas en la evidencia que correspondan a diagnósticos particulares). Esta visión presupone que la experiencia puede ser conocida correctamente, pero desconoce como esa corrección puede estar ligada a un supuesto moderno científico, en particular sobre significados terapéuticos, comunicaciones y soluciones. No estoy sugiriendo que los terapeutas no consideran como intervenciones particulares basadas en evidencia puedan ser útiles a clientes. Mi preocupación es respecto a cómo el diálogo terapéutico puede ser conducido a través de estrechos protocolos conversacionales que sujetan a clientes y terapeutas a modos particulares de concebir los problemas (por ejemplo, el problema está “en” el cliente y necesita ser tratado así, Strong, 1993). Otra preocupación es como los requerimientos de financiamiento y éticos pueden dejar a los terapeutas con la visión de que estas conversaciones son las únicas que valen la pena desarrollar porque tienen el imprimátur de la ciencia psicológica. En este caso, la terapia familiar y otros enfoques al diálogo de ayuda necesitan llegar a ser más científicas para ser legítimas.

La selección de pensadores en los que me basé para proponer mi contravisión del diálogo de ayuda podría haber fácilmente incluido a otros pensadores compatibles como Hans George Gadamer, Gregory Bateson, luego a Ludwig Wittgenstein, e incluso a Vico. Todos contribuyeron a una visión de la comprensión y de la comunicación interactiva no fundacionalista y en diversa medida se enfocaron sobre los significados como una actividad sensible y poética. Elegí volver atrás en el tiempo para diseñar una narrativa que instala algunas de las ideas que he estado describiendo en tradiciones duraderas de pensamiento que obviamente no pueden ser fácilmente dejadas de lado. Al leer críticos de la modernidad como Lyotard o Stephen Toulmin uno puede quedar con la impresión que la iniciativa científica de discernir la verdad absoluta y utilizar esa verdad para ordenar las intervenciones tecnológicas es un intento en bancarrota. El geógrafo Yi-Fu Tuan (1984) describió esta ambición de conocer toda la experiencia y ponerla bajo control humano es una “posición del jardinero”, inapropiada para las relaciones humanas. He estado proponiendo una visión de la ayuda basada en una metáfora dialógica de las relaciones humanas, como lo que Mead describe sobre consentientes involucrados en interpretar y juzgar ideas y desarrollos entre ellos a medida que surgen en su conversación. Pero el diálogo científico me parece ser una contradicción en sus términos, especialmente si vemos al diálogo como recíprocamente influyente y fuente de sorpresas acogidas positivamente que surgen de las contribuciones de cada participante (Bakhtin, 1984).

Ha habido una visión del yo implícita en lo que he estado proponiendo. Está ligada a lo que Ricoeur (1976) consideró *el* desafío interpretativo de ser subjetivamente humano mientras estar enfrentando la experiencia subjetiva. Lo que es objetivo respecto a tal experiencia no son los significados que usamos para darles sentido. Esas son nuestras creaciones, no seres naturales. Ricoeur sugiere que establecemos una “apuesta hermenéutica” en las comprensiones mediadas simbólicamente que instalamos en lo que está objetivamente delante de nosotros. Que algunas comprensiones nos sirven mejores que otras no es prueba de su absoluta corrección, después de todo tenemos diferentes lenguajes, relevancias y provincias del significados como destacó Schütz. Las comprensiones útiles y las que ayudan nos muestran nuestra capacidad para utilizar efectivamente símbolos (incluido el lenguaje) para dar forma a nuestras interacciones con la realidad física y con las otras personas. Todavía necesitamos encontrar caminos para coordinar nuestras diferencias en comprensión, para hacerlas familiares en modos que nos permitan, para parafrasear a Wittgenstein (1953), “seguir juntos”. Y esto se aplica tanto a los diálogos de ayuda como a otras iniciativas donde lo mutuo puede traducirse a la acción.

El diálogo basado en evidencia, si sigue creciendo como fenómeno, presupone la mutualidad de la relevancia respecto a cómo el cliente y el profesional de ayuda toman sus roles en una interacción garantizada profesionalmente. Basado muchas veces sobre la visión biomédica de tal interacción, la relación (un rasgo implícito en lo que he estado describiendo) es importante pero a menudo vista como precursora de intercambios de información en una dirección profesional. Foucault (1976) relacionó a esto la necesidad de docilidad del cliente cuando hay una interacción profesional. Esta es una visión sorprendentemente diferente (¿cínica?) de de tal participación en el diálogo profesional comparada con la que yo he descrito que ocurre entre los equivalente a consentientes de Mead. Ver el trabajo de ayuda como si fuera hecho a través de intercambios de información oscurece aspectos relevantes del diálogo, como los

deseos de las personas (Ricoeur, 1976), o la relevancia (Schütz, 1970b). La visión interpretativa ofrecida por los pensadores vistos en el artículo subraya que la comprensión puede ocurrir de variadas maneras, pero que la última palabra no es posible ni aconsejable. Esto no implica sugerir que las ideas y las prácticas del diálogo basado en evidencia no son una ayuda para el molino dialógico, en modos que el mismo Sócrates podría haber propuesto crítica y generativamente. Pero, tal como con Sócrates, lo que importa es lo que tales propuestas de ideas y acciones generan, en más pensamiento y acciones de clientes y terapeutas.

La noción de terapeutas transmitiendo información a un dócil receptor parece un ideal más adecuado a un profesional de la comunicación que una verdad clínica donde se encuentran muchos problemas con el “cumplimiento del paciente” (ver p. ej., Meichenbaum y Turk, 1987). La visión del diálogo de ayuda que he estado exponiendo ve la participación del cliente en estos diálogos en términos de implicarse en esfuerzos inmediatos para interpretar, juzgar, preferir y producir significado a través del diálogo. Me parece que los profesionales se beneficiarían en prestarle atención. El enfoque al diálogo de ayuda, críticamente reflexivo y lleno de recursos, que he estado exponiendo, sugiere un tipo de diálogo de ayuda menos estructurado que aquellos protocolos cada vez más prescriptivos y basados en evidencia de una “buena terapia”. Este enfoque utiliza ideas filosóficas probadas a través del tiempo sobre la ayuda, mientras se fija en el reciente giro lingüístico en ciencias sociales. Más que eso sin embargo, sugiere un rol colaborativo para clientes y profesionales de ayuda sobre las maneras como generan significados y acciones desde sus diálogos.

### Referencias

- Anderson, H. (1997). *Conversation, language and possibilities*. New York: Basic Books.
- Bakhtin, M. (1984). *Problems of Dostoevsky's Poetics*. (C. Emerson, Trans. & Ed.) Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Billig, M. (1996). *Arguing and thinking* (Rev. ed.). New York: Cambridge University Press.
- Browning, G. (2000). *Lyotard and the end of grand narratives*. Cardiff: University of Wales Press.
- Dobson, K. (2002). A national imperative: Public funding of psychological services. *Canadian Psychology*, 43, 65–75.
- Fancher, R. (1997). *Cultures of healing: Correcting the image of American mental health care*. New York: W. H. Freeman.
- Foucault, M. (1976). *Discipline and punish: The birth of the prison*. New York: Vintage.
- Gadamer, H-G. (1988). *Truth and method* (Rev. ed., J. Weinsheimer, Trans.). New York: Continuum.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. New York: Prentice Hall.
- Hacking, I. (1983). *Representing and intervening: Introductory topics in the philosophy of natural science*. New York: Cambridge University Press.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S.D. (Eds.) (1999). *The heart & soul of change: What works in therapy*. Washington, DC: American Psychological Association
- Kearney, R. (2004). *On Paul Ricoeur: The owl of Minerva*. Burlington, VT: Ashgate.
- Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Larner, G. (2004). Family therapy and the politics of evidence. *Journal of Family Therapy*, 26, 17-39.

- 
- Levant, R. F. (2005, July). *Report of the presidential task force on evidence-based practice*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Lock, A., & Strong, T. (in press). *Sources and stirring in social constructionist ideas and practice*. New York: Cambridge University Press.
- Lyotard, J-F. (1984). *The postmodern condition: A report on knowledge* (G. Bennington & B Massumi, Trans. Forward by F. Jamieson). Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Lyotard, J-F., & Thebaut, J-L. (1985). *Just gaming* (W. Godzich, Trans). Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Lyotard, J-F. (1988). *The differend: Phrases in dispute* (G. Van Den Abbeele, Trans.). Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Lyotard, J-F. (1993). *The inhuman: Reflections on time* (G. Bennington, Trans.). Stanford, CA: Stanford University Press.
- Madsen, W. (1999). *Collaborative therapy with multi-stressed families*. New York: Guilford.
- Maranhão, T. (1986). *Therapeutic discourse and Socratic dialogue*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Mead, G. H. (1970). *Mind, self, and society: from the standpoint of a social behaviorist* (Edited and introduced by C.W. Morris). Chicago: University of Chicago. (Original published in 1934).
- Mead, G. H. (2002). *The philosophy of the present*. Chicago: University of Chicago. (Original published in 1932).
- Meichenbaum, D., & Turk, D. (1987). *Facilitating treatment adherence: A practitioner's guidebook*. New York: Plenum.
- Parker, I., Georgaca, E., Harper, D., McLaughlin, T., & Stowell-Smith, M. (Eds.) (1995). *Deconstructing psychopathology*. London: Sage.
- Plato (1956). *Great dialogues of Plato* (W.H. D. Rouse, Trans.; E. H. Warmington & P. G. Rouse, Eds.). New York: A Mentor Book.
- Plato (1987). *Early Socratic dialogues* (T. J. Saunders Ed.; I. Lane & D. Watt, Trans.). New York: Penguin.
- Plato (n.d.). Phaedrus (B. Jowett, Trans.). Retrieved online October 11, 2007 from <http://cat.sas.upenn.edu/jod/texts/phaedrus.htm>
- Ricoeur, P. (1967). *The symbolism of evil* (E. Buchanan, Trans.). Boston: Beacon.
- Ricoeur, P. (1975). *The rule of metaphor: Multidisciplinary studies of the creation of meaning in language* (R. Czerny, Trans.). Toronto: University of Toronto Press.
- Ricoeur, P. (1976). *Interpretation theory: Discourse and the surplus of meaning*. Fort Worth, TX: Texas Christian University Press.
- Ricoeur, P. (1984). *Time and narrative* (Vol. 1, K. McLaughlin & D. Pellauer, Trans.). Chicago: University of Chicago Press.
- Ricoeur, P. (1992). *Oneself as another* (K. Blamey Trans.). Chicago: University of Chicago Press.

- Rose, N. (1997). *Inventing ourselves: Psychology, power and personhood*. New York: Cambridge University Press.
- Schatzki, T. (2002). *The site of the social: A philosophical account of the constitution of social life and change*. Pittsburgh: Pennsylvania State University Press.
- Schutz, A. (1970a). *On phenomenology and social relations* (Edited and Introduced by H. R. Wagner). Chicago: University of Chicago.
- Schutz, A. (1970b). *Reflections on the problem of relevance* (Edited and Introduced by R. Zaner). New Haven, CT: Yale University Press.
- Shawver, L. (2001). If Wittgenstein and Lyotard could talk with Jack and Jill: Towards a postmodern family therapy. *Journal of Family Therapy*, 23, 232-252.
- Shotter, J. (1993). *The cultural politics of everyday life*. Toronto: University of Toronto Press.
- Shotter, J. & Katz, A.M. (1999). 'Living moments' in dialogical exchanges. *Human Systems*, 9, 81-93.
- Strong, T. (1993). DSM-IV and describing problems in family therapy. *Family Process*, 32, 249-253.
- Szasz, T. (1961). *The myth of mental illness: Foundations of a theory of personal conduct*. New York: Harper & Row.
- ten Have, P. (1999). *Doing conversation analysis*. London: Sage.
- Toulmin, S. (1992). *Cosmopolis: The hidden agenda of modernity*. Chicago: University of Chicago Press.
- Tuan, Y-F. (1984). *Dominance and affection: The making of pets*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wittgenstein, L. (1953). *Philosophical investigations* (G.E.M. Anscombe, Trans). New York: Macmillan.

### **Sobre el Autor**

Tom Strong  
Profesor y Director del Programa de Post Grado de la División de Psicología Aplicada  
Facultad de Educación  
Universidad de Calgary  
Calgary, Canada  
[strongt@ucalgary.ca](mailto:strongt@ucalgary.ca)