

Co-generando Espacios Dialógicos. Desafíos para los Diálogos Abiertos y Anticipatorios y las Prácticas Dialógicas en General

Tom Erik Arnkil, Ph.D.
 Profesor Investigador Emérito
 Helsinki, Finlandia

Resumen

Este artículo aborda la co-generación de espacios dialógicos como una tarea central en las prácticas dialógicas. Se entienden los espacios dialógicos que constan de cinco dimensiones interdependientes: el espacio físico y lo que hacemos con ello, el espacio en el tiempo y cómo usarlo y compartirlo, el espacio social de inclusión y la presencia segura de la unión, el espacio mental de apertura y empatía, y el espacio discursivo que permite escuchar y ser escuchado. Para estudiar estas dimensiones, "comparo" dos prácticas dialógicas de red, Diálogos Abiertos y Diálogos Anticipatorios, en sus respectivos contextos de práctica, y llego a la conclusión de que la co-generación de espacios dialógicos con estas dimensiones presentes bien podría ser una tarea central no solo en estas dos sino en cualquier práctica dialógica, orientada a la red o no. Deseo presentar una práctica reflexiva y espero fomentar la curiosidad y el intercambio entre las escuelas de pensamiento.

Palabras clave: *dialogicidad, espacio dialógico, redes sociales, otredad, preocupaciones, control.*

Examinaré los Diálogos Abiertos como se usan en psiquiatría y los Diálogos Anticipatorios como se usan en tierra de nadie entre los servicios de salud, sociales, educativos y otros en torno a clientes en común. Por dialogicidad me refiero a una forma responsiva de estar con los demás seres que se basa en un interés respetuoso en cómo los otros ven y experimentan las cosas desde su posición única en el mundo social y la voluntad de enriquecer la comprensión personal en la actividad conjunta.

Las prácticas dialógicas, ya sean encuentros en la vida cotidiana o en contextos profesionales, tienen lugar como eventos concretos en el mundo, que requieren tiempo; involucran a varias personas y exigen tanto una mentalidad abierta como un discurso responsivo (en oposición a un discurso unilateral). Estas cinco dimensiones (física, temporal, social, mental y discursiva) juntas crean un *espacio dialógico*.

Los espacios dialógicos fluyen en la vida cotidiana, pero en contextos profesionales requieren más esfuerzo para generarse y especialmente para preservarse. Los Diálogos Abiertos y los Diálogos Anticipatorios son casos especiales, ya que son enfoques orientados a la red y de multi-actores para generar diálogos, pero dados sus desafíos particulares, también podrían inspirar la reflexión sobre otros enfoques dialógicos.

OD y AD “Originales”

Los Diálogos Abiertos (OD) se originaron en el trabajo de salud mental en torno a crisis psíquicas agudas y tratamientos prolongados. Las ideas centrales se han aplicado desde entonces en otros contextos y el enfoque ha evolucionado con cada nuevo contexto. Sin embargo, es el "OD original de trabajo en crisis agudas" el que servirá como punto de partida en la discusión a continuación.

Los Diálogos Anticipatorios (AD) se originaron al buscar maneras de salir de complejos "embrollos de multi-agencias". Sin embargo, antes de considerar los desafíos, recordemos brevemente los aspectos elementales de AD y OD. (Para una descripción más detallada de ambas prácticas, ver Seikkula y Arnkil 2006 y 2015, Español 2016 y 2019).

A través de un análisis exhaustivo de casos de Diálogos Abiertos en 2011, los investigadores encontraron siete elementos centrales que trajeron éxito en los encuentros prácticos con crisis psíquicas agudas severas (Aaltonen et al. 2011). Desde entonces se han realizado varios estudios, pero los siete principios descubiertos por la investigación también sirven para describir brevemente el enfoque original:

1. *Ayuda inmediata* dentro de las 24 horas posteriores al contacto con el sistema psiquiátrico.
2. *Perspectiva de la red social*: invitando a la familia, así como a otros miembros de la red social.
3. *Flexibilidad* al adaptarse a las necesidades únicas de la situación en lugar de seguir un protocolo preestablecido.
4. *Responsabilidad*: quien haya sido contactado por primera vez se responsabiliza de organizar la primera reunión.
5. *Continuidad psicológica*: el equipo que se reúne se encarga de todo el proceso de tratamiento durante el tiempo que sea necesario.
6. *Tolerando la incertidumbre* al aumentar la seguridad y evitando soluciones.
7. *Generando diálogo* para encontrar las mejores formas de progresar en el tratamiento.

A diferencia de los Diálogos Abiertos, los Diálogos Anticipatorios no se desarrollaron dentro de una práctica de tratamiento, aunque el enfoque puede contribuir a la sanación. La práctica tenía como objetivo mejorar la cooperación entre actores en situaciones fragmentadas de ayuda múltiple. Esta cooperación se buscó a través de un conjunto de preguntas orientadas al futuro en una reunión conjunta involucrando personas de la red social privada y la red profesional. Dos facilitadores entrevistarían a los participantes como si ya estuvieran en un futuro bueno y los alentarían a recordar los pasos que los llevaron hasta allí. Estos pasos "recordados" son materiales para hacer un plan concreto de acción conjunta. Las primeras preguntas dirigidas al cliente y la familia:

1. Ha pasado un año (o cualquier período de tiempo acordado al comienzo de la reunión) y las cosas están bastante bien. ¿Cómo son para ti? ¿De qué estás especialmente feliz?
2. ¿Qué hiciste para lograr este desarrollo positivo, y quién te ayudó y cómo?
3. ¿Qué te hizo preocuparte "hace un año" y qué disminuyó tus preocupaciones?

A los profesionales involucrados en el caso se les pregunta:

1. Como escuchó, las cosas están bastante bien en la familia. ¿Qué hiciste para apoyar el buen desarrollo y quién te ayudó y cómo?
2. ¿Qué te hizo preocupar "hace un año" y qué disminuyó tus preocupaciones?

La segunda parte de la reunión trae a los participantes desde el futuro y se establece un plan concreto de *quién hace qué y con quién a continuación* a partir de los elementos que expresaron los participantes.

Espacios Dialógicos

Analizando los AD y OD, y en relación con los desafíos de las prácticas dialógicas en general, primero quiero desarrollar el concepto de *Espacio Dialógico*. Entre los muchos autores que discuten espacios dialógicos entre personas, he encontrado el trabajo de Ikujiro Nonaka et al. (2001) especialmente inspirador. Ellos llaman al espacio dialógico "Ba" - en referencia a un concepto desarrollado originalmente por el filósofo de la escuela de Kioto Kitaro Nishida. El Ba es simultáneamente un espacio *físico*, un espacio de *presencia* y un *espacio mental* generado en los encuentros. (Para Nonaka et al., El espacio de presencia también puede ser virtual). Con el deseo de incorporar dimensiones importantes inspiradas en Mikhail Bakhtin y Emmanuel Lévinas, modificaría la conceptualización de Nonaka sólo apenas. En mi discusión a continuación, los espacios dialógicos son simultáneamente:

- ✓ *espacios físicos*
- ✓ *espacios en el tiempo*
- ✓ *espacios sociales*
- ✓ *espacios mentales*
- ✓ *espacios discursivos*



Figura 1. Espacios dialógicos.

Las dimensiones son interdependientes. Al generar espacios dialógicos, los profesionales de OD y AD lo generan junto con otros que son llevados a las reuniones. Los espacios dialógicos son co-generados. OD y AD no son, por supuesto, las únicas prácticas profesionales que generan espacios dialógicos. Hay varias otras prácticas dialógicas y colaborativas, y, además, una gran cantidad de enfoques que ponen en práctica la dialogicidad sin referirse al enfoque como dialógico o usar el concepto (volveré a tales prácticas hacia el final). Después de todo, la fuente principal de encuentros y espacios dialógicos no se encuentra en contextos profesionales, sino en la vida cotidiana. Los amigos que se reúnen para discutir una película que acaban de ver buscarán un espacio apropiado, le darán el tiempo necesario, formarán una especie de "microcosmos" en torno al tema y, con suerte, escucharán la opinión del otro sin exigir que los otros se suscriban a una interpretación.

Los espacios dialógicos emergen sin esfuerzo entre las personas y también se desvanecen cuando termina la acción. En la vida profesional, a menudo requieren más determinación para generarse y especialmente para preservarse (mi enfoque aquí está en las *prácticas profesionales relacionales* de médicos, psicólogos, trabajadores sociales, maestros y similares). Al encontrarse con situaciones que generan preocupación, los profesionales pueden verse tentados a tomar atajos para obtener el control y seguir una vía autoritaria en lugar de una dialógica. Sin embargo, debe señalarse que la división entre el discurso dialógico y el autoritario no es una división entre el bien y el mal, ya que hay un lugar para una acción autoritaria determinada y un lugar para el diálogo responsivo. Sacar a la gente de un edificio en llamas requiere comandos precisos y seguir órdenes, no diálogos de red, y existe un gran número de situaciones menos graves en las que la acción autoritaria es el camino apropiado. Sin embargo, hay situaciones en las que los diálogos serían el enfoque más apropiado, incluso si uno siente la necesidad de asumir un control autoritario. Los profesionales relacionales se encuentran con tales situaciones todo el tiempo, y aquí es donde la generación y preservación de espacios dialógicos se pone particularmente a prueba. Dado que tanto OD como AD se desarrollaron originalmente en contextos donde las preocupaciones crecen y se ciernen sobre una situación, estos contextos son particularmente útiles al discutir los desafíos generales para la dialogicidad.

Dialogicidad y los espacios físicos

Al asistir a talleres o conferencias, es posible que usted haya observado cómo se organizó el espacio físico: un auditorio con filas de bancos frente al podio, o la posibilidad de contacto cara a cara entre los participantes. Los escenarios físicos no son tan inocentes como pueden parecer: ellos "encarnan" las ideas. Cualquiera persona interesada en Foucault (1980) pensará en la *genealogía*: por ejemplo ¿qué "teoría" de los encuentros humanos y la comunicación se "solidifica" en la disposición física dada?

Para los diálogos, los profesionales querrán encontrar un sitio de reunión apropiado y organizar la configuración, asegurándose de que todos se vean y se escuchen correctamente, garantizando posibilidades flexibles para discusiones en grupos pequeños, etc. Los espacios y arreglos físicos no permiten o inhiben la dialogicidad como tal, pero pueden mejorar o dificultar las posibilidades de manera significativa. Si agregamos *espacios en el tiempo* en la imagen y observamos combinaciones de espacios físicos y temporales, comenzamos a ver cómo emergen o no los espacios dialógicos: ¿Ha asistido a seminarios de auditorio con presentación tras presentación en el podio y sin espacios para la discusión? Puede que esta no sea la combinación dialógica más amigable de espacio físico o espacios en el tiempo, pero tampoco es una combinación poco común. ¡Algo como esto incluso se puede encontrar en talleres con diálogos en el título!

Siempre hay *alguna* combinación de espacio físico y temporal en juego, aunque no necesariamente intencional. Consideremos a continuación los espacios en el tiempo y la conexión con espacios dialógicos.

Dialogicidad y espacios en el tiempo

Un diálogo profundo requerirá más de un par de minutos, incluso entre solo dos personas, y se requiere más tiempo con varias personas presentes discutiendo asuntos importantes y especialmente si todas las voces deben ser apreciadas y escuchadas.

La primera reunión de Diálogos Abiertos en una crisis psicótica aguda debe organizarse sin demora. Después de la reunión inicial, es posible que se necesiten más reuniones, y el proceso de tratamiento puede requerir una secuencia completa de reuniones. Cada reunión dentro de la secuencia necesitará el tiempo apropiado. "Calzar" tales espacios de tiempo secuenciales en las estructuras de tratamiento -como de costumbre- es un gran desafío. Hay fuertes corrientes en contra de esto en los sistemas de salud mental, donde las reuniones de redes de múltiples actores pueden verse como menos "rentables" que compartimentar el problema y tratar cada componente por separado.

Hacer que los Diálogos Anticipatorios sucedan dentro del agitado ritmo temporal habituales de los servicios es también un desafío considerable, a pesar de que los profesionales de AD solicitan *una sola reunión* y quizás una sesión de seguimiento. Es una tarea difícil lograr que los profesionales de sus diversas agencias asistan incluso a una reunión, y al escuchar que tomará de dos a tres horas, no es raro suspirar "¿Dos o tres horas? ¡Nunca tenemos tanto tiempo por cliente!", podrían exclamar los profesionales, sin darse cuenta de que de hecho asignan *más* tiempo por cliente, pero lo hacen en pequeños períodos de tiempo repartidos en el calendario. AD carece de la fuerza impulsora que esperaría ver en una crisis de salud mental, y esto se refleja en los desafíos de asegurar los espacios necesarios de tiempo.

Los embrollos multi-agencias en torno a los clientes y las familias tienen más probabilidades de estar estancadas que de avanzar rápidamente, con un historial de intentos frustrados de lograr un cambio. A diferencia de una crisis psiquiátrica que naturalmente posiciona al sistema psiquiátrico y especialmente al equipo de crisis en el centro, las situaciones prolongadas de problemas múltiples no tienen un centro evidente. En las situaciones difusas para las que se creó el AD, los actores pueden estar tratando de anticipar resultados no deseados, pero no necesariamente sabiendo lo que otros están haciendo y deseando que alguien tome más control de la situación general. Las situaciones en las que se originó el OD también son desconcertantes e incluso caóticas y alarmantes, y puede haber más problemas involucrados que sólo problemas de salud mental, pero, sin embargo, el problema de salud mental genera un centro de gravedad para los asuntos y propone una jerarquía más o menos clara de responsabilidades entre los actores. Un diagnóstico es, según una visión sociológica, una carta de responsabilidades, con el profesional responsable ubicado en la cima de una jerarquía implícita. No hay nada de esta claridad disponible para el AD, que comienza en tierra de nadie entre múltiples agencias y actores. De hecho, es la tarea básica del AD dar claridad a esta tierra de nadie, y esto debe lograrse dentro del estrecho espacio de tiempo disponible.

Como ya se mencionó, la sugerencia de 2-3 horas para una reunión de AD apropiada, generalmente se encontrará con incredulidad, y una secuencia de reuniones simplemente está fuera de discusión. Los Diálogos Anticipatorios ocurren en una sola reunión, y esto por lo general es todo lo que hay para lograr claridad en una situación confusa y, por lo tanto, ayudar mejor al cliente. El objetivo es un plan concreto de quién hace qué con quién a continuación y que los participantes salgan de la reunión con más esperanza de cuando llegaron. La forma en que se organizan los espacios en el tiempo *dentro de esta única reunión* es de gran importancia en los AD. Los estudios de seguimiento muestran que los clientes y los miembros de la familia observan muy de cerca cómo se comparte el tiempo en la reunión de AD: ¿Los participantes obtienen una participación igual o alguien domina, y así sucesivamente? Este también puede ser el caso en OD, donde los participantes notarán asignaciones de tiempo, aunque con más reuniones por venir también hay más posibilidades de compensar los desequilibrios. Las familias entrevistadas en los seguimientos

del proceso de AD expresaron una gran sorpresa por la igualdad de trato en la reunión, y esta es una buena noticia, por supuesto, pero también una triste: ¿sus experiencias anteriores en "servicios usuales" los llevaron a esperar desigualdad? (Más experiencias de encuentros dialógicos respetuosos pueden llevar a las personas a esperar encuentros dialógicos respetuosos como la "nueva normalidad", y esto podría proporcionar un impulso importante para el cambio cultural).

Para comprender mejor la importancia de los espacios en el tiempo en la generación de espacios dialógicos, centrémonos en algunos de los detalles más finos y examinemos el papel de las *expresiones y respuestas* en los encuentros.

Una separación entre hablar y escuchar (expresar y responder) tiene lugar tanto en OD como en AD, aunque es distinto en AD que en OD. Esta práctica, originalmente inspirada en el trabajo de Tom Andersen (1991), tiene como objetivo crear el espacio para que se escuchen las voces externas e internas. Hay una *polifonía de voces* presentes incluso en los diálogos uno a uno, y ni que decir en las reuniones de múltiples actores con varios participantes. Además de participar en diálogos *entre* las personas presentes, cada persona participa en diálogos con sus voces *internas*. Los practicantes de OD y AD quieren crear el espacio para esta multitud de voces, y encuentran que separar el hablar y el escuchar es útil en esto.

Separar el hablar y el escuchar es tan importante en AD que los facilitadores introducen una "regla" al comienzo de la sesión. Este rigor surge de la necesidad de asegurar un discurso dialógico en lugar de uno autoritario (volveré a discutir los espacios discursivos). Asegurar un espacio temporal para la polifonía se realiza de manera más sutil en OD que en AD, pero aún así está presente.

Separar el hablar y el escuchar ralentiza el ritmo del diálogo, por lo tanto, la adición de esos pequeños "fragmentos" de tiempo es necesaria para *ayudar a cada hablante a escuchar adecuadamente lo que están diciendo y pensando ellos mismos*. Como deja claro el punto de vista de Lev Vygotski (1972) sobre el pensamiento y el lenguaje, los pensamientos de un/a hablante no están listos en oraciones en sintaxis en algún lugar de la mente esperando ser liberados por la lengua, sino que se forman en el proceso de formulación de las palabras y oraciones, y el/la hablante mismo se convierte así en el primer oyente de sus propias declaraciones. Permitir espacios de tiempo ayuda al hablante a escuchar sus propias expresiones y a pensar sus pensamientos con mayor claridad. Los facilitadores en AD y los miembros del equipo en OD *repetirán* las palabras del orador de vez en cuando y harán esto de manera *literal*, tratando de evitar alterar las palabras o producir interpretaciones: "Te escuché decir xxx. ¿Te escuché correctamente?", Quizás pidiéndole a la persona que diga un poco más. Por medio de esto, el facilitador/a miembro del equipo abre *un espacio en el tiempo para que la voz del orador sea escuchada por el mismo orador y también por los demás presentes*. Al repetir las palabras del orador, los facilitadores miembros del equipo también aumentan la polifonía: las palabras repetidas son las mismas que las del orador pero pronunciadas y escuchadas en una segunda voz.

Realmente están sucediendo muchas cosas en los diálogos de red donde cada enunciado se realiza en presencia de otros, y no solo de *cualquier* otro, sino de personas involucradas en los asuntos dados, personas relacionamente conectadas, personas significativas. Hasta ahora, hemos tocado los *espacios físicos* y la importancia de los *espacios en el tiempo* para generar espacios dialógicos. Pasemos ahora a la siguiente dimensión mencionada anteriormente, la de los *espacios sociales*.

l generar espacios sociales, el aspecto de inclusión y exclusión es prominente. Siempre hay algún tipo de "genealogía" en el trabajo, incluso si no nos damos cuenta: ¿A quién consideramos

necesario invitar a las sesiones y a quién consideramos que no es tan importante? ¿Elegimos ver a las personas como individuos desconectados o los vemos como seres profundamente relacionales? Ver a los individuos como más o menos independientes sugiere tratarlos más o menos por separado, mientras que una visión relacional nos impulsa a acercarnos a cada individuo como actor en sus redes sociales. El segundo aspecto a considerar es cómo generar la presencia del espacio social una vez que las personas están juntas, y esto requiere la creación de una atmósfera segura y acogedora que fomente la sensación de "nosotros aquí ahora juntos".

Dialogicidad y espacios sociales

Los diálogos pueden ser ricos en polifonía y la polifonía puede ser rica en una pluralidad de voces. El número no es tan crucial como la variedad de perspectivas. Como se mencionó anteriormente, hay una polifonía presente incluso cuando dos personas se encuentran, y los espacios de tiempo apropiados pueden permitir que se escuchen voces externas e internas. Una visión relacional de los seres humanos no implica organizar reuniones de red en torno a cada tema, pero sugiere al menos tomar las relaciones como punto de partida. Cuando esto es insuficiente para encontrar formas de avanzar, se buscan más recursos al reunir a personas importantes de la red social. ¿Pero quiénes son las "personas significativas" y quién las señala y cómo?

Ensamblar los recursos relacionales importantes es un poco diferente en una crisis psíquica aguda que en las situaciones de tierra de nadie entre los sectores que es donde se originó el AD.

Una crisis de salud mental aguda, por su propia dinámica, opera señalando y reuniendo a personas importantes: está la persona angustiada y tal vez miembros de la familia alarmados, hay pedidos de ayuda y contactos con los servicios. Las personas asustadas pueden no saber el lugar correcto para contactar y pueden llamar al número equivocado, pero los profesionales capacitados en los principios de OD no los ignorarán, sino que se responsabilizarán y organizarán la primera reunión de la red. La unidad de salud mental y el equipo de crisis se convierten en los impulsores en el entorno profesional. Alientan al paciente y a la familia a llevar a las reuniones a aquellas personas que consideran sostenes importantes, ya sean parientes, amigos, vecinos o quien sea. Por lo tanto, corresponde a las personas involucradas decidir quiénes son las personas importantes en sus redes privadas, aunque el equipo de OD enfatizará la importancia de los lazos familiares. Los profesionales además del equipo de crisis que serían invitados a una reunión dependen de los problemas relacionados con el caso y podrían incluir un trabajador social, un maestro, un médico, un oficial de recursos humanos, etc., de acuerdo con los asuntos en cuestión.

Los AD no son para trabajos en crisis. Convocar la red carece del imperativo de una crisis. Alguien, muy probablemente un/a profesional, en una "situación de múltiples colaboradores" se encuentra preocupado por la situación fragmentada y agradecería una acción conjunta. Una preocupación no es un conductor exigente que delimita las responsabilidades profesionales de la misma manera que una crisis de salud mental. Para los AD, no existe la alarma para galvanizar a los actores, ni un centro de gravedad lo suficientemente pesado como para determinar la estructura entre ellos. Se debe generar tanto la motivación para convocar como una estructura entre los actores.

La petición de AD es una petición de ayuda, no en una situación aterradora, sino en una situación fragmentada que apunta a resultados cada vez más preocupantes para las personas involucradas a menos que se logre una mejor cooperación. La persona preocupada -generalmente un profesional más o menos frustrado, aunque podría ser cualquier persona de la red privada- pide ayuda para reducir la preocupación mediante el diálogo y la coordinación. Las primeras personas con quienes

hablar son el cliente y la familia, quienes decidirán quién de la red privada y quién entre los actores profesionales de la red quieren ser invitados. Por lo tanto, es la preocupación del iniciador y la discusión con el cliente y la familia lo que informa sobre la red significativa: quiénes son las personas que necesitamos para entablar un diálogo para reducir la preocupación. La reunión de personas necesarias es *negociada* con las personas involucradas y, como en OD, se alienta al cliente/familia a invitar a *múltiples* voces.

Después del éxito en motivar a los participantes para que asistan (lo que se ve respaldado por su posible preocupación y frustración), la siguiente tarea es generar la estructura social entre los actores. Los profesionales de diferentes sectores y agencias generalmente no tienen una estructura determinada que los conecte automáticamente. Por lo tanto, es una tarea urgente para AD *generar una estructura provisional en la tierra profesional de nadie*. Hay una sola reunión para esto, y el pequeño espacio de tiempo enfatiza la necesidad de que los facilitadores tomen la iniciativa en la reunión de AD. (Volveré a esto a continuación cuando discuta los desafíos enfrentados para mantener el discurso dialógico versus autoritario).

Tanto AD como OD apuntan a *integrar recursos de redes sociales*. Esto incluye ayudar a los actores de redes privadas a encontrar mutualidad y enlace, así como apoyar la cooperación entre profesionales. Estas no son metas separadas sino vinculadas: las habilidades profesionales y el conocimiento sirven para apoyar una integración con los recursos más importantes que poseen las personas, sus relaciones sociales. Los planes de acción integrados realizados en OD y AD no excluyen el trabajo individual de expertos individuales. Por el contrario, los planes realizados por adelantado proporcionan la base para las acciones de los distintos actores, individualmente o en combinación. Cada experto llega a saber cómo su trabajo puede integrarse con el mundo de la vida del cliente y cómo se vincula con el trabajo de otros profesionales en el contexto. En la reunión de OD se puede, por ejemplo, decidir que habrá sesiones de psicoterapia individual para el paciente. Esas discusiones de terapia permanecerán a puertas cerradas y no se procesarán con otros a menos que se acuerde. En AD, donde el punto de partida es el futuro cercano anticipado del cliente y los miembros de la familia, un plan de acción conjunto consiste en acciones que materializarían los pasos hacia ese futuro bueno. "Quién hace qué con quién después" es el plan integrado concreto convocado a partir de lo que los participantes expresaron al "recordar un futuro bueno".

La co-generación de espacios sociales con oportunidades para la dialogicidad comienza entonces con la decisión de a quién reunir, y aquí los profesionales del diálogo deben reflexionar cuidadosamente sobre quién podría estar potencialmente excluido por sus elecciones, y apuntar a una diversidad de voces y puntos de vista. Cuando las personas invitadas se reúnen, queda trabajo por hacer para generar un *espacio social de unión* seguro y acogedor. Cada participante ingresa a la situación desde otra situación y toma medidas psicológicas para formar el nuevo espacio social "nosotros, aquí, ahora", mientras que los profesionales hacen todo lo posible para proporcionar una atmósfera segura. Por lo tanto, unirse es necesario en la etapa inicial del encuentro, pero por supuesto no se limita al inicio y necesita atención durante todo el proceso. Esto nos lleva a las siguientes dimensiones, el espacio mental y el espacio discursivo y su significado en la dialogicidad.

Dialogicidad y espacios mentales

Regresando al ejemplo de los talleres: ¿Experimentó que usted y los demás participantes fueron tratados como personas únicas, dignas de escuchar; o los participantes fueron posicionados como receptores? Existe, por supuesto, un lugar y un momento para la comunicación unilateral donde el

orador no considera necesario averiguar qué piensan los oyentes, pero una postura mental más responsiva es a menudo más productiva incluso en situaciones que uno quisiera controlar.

La capacitación brinda a los profesionales los medios de *control* apropiados: sin embargo, generar y preservar espacios de diálogo a menudo se beneficiaría de *abstenerse* de estos medios. Al escribir nuestro libro "Diálogos Abiertos y anticipaciones. Respetando la Alteridad en el momento presente" (2016, español 2019), le pregunté a Jaakko Seikkula si pensaba que los siete principios de OD en el trabajo de crisis eran aún válidos en su nuevo contexto laboral, que involucraba a parejas en situaciones menos graves y solo un compañero de trabajo en lugar de un equipo de crisis. "No ponga sus mejores herramientas para el cambio a trabajar, hay mejores cosas en camino", fue el resumen de Jaakko de los principios rectores, en referencia a esas herramientas a las que tuvo acceso como terapeuta familiar capacitado. Abstenerse de saltar al control deja espacio para la comprensión, -tanto para el cliente como para el terapeuta-, concluyó, esto es lo válido en los Diálogos Abiertos en cada contexto.

Caracterizaría un espacio mental que es propicio para la dialogicidad como tener "la certeza de no saber". Tanto Emmanuel Lévinas (2004) como Mikhail Bakhtin (1984) enfatizaron la importancia de la *diferencia* para la dialogicidad: los diálogos son necesarios y posibles precisamente porque somos *fundamentalmente diferentes* y no iguales. Somos siempre extraños el uno para el otro y *el Otro es siempre más de lo que uno puede comprender*, subrayó Lévinas. Lo más seguro que uno puede saber es que uno no sabe, que el Otro es ciertamente más de lo que asumo e hipotetizo. John Shotter (1993) enfatizó la *singularidad psicológica* de cada persona al señalar que *cada persona ocupa un lugar único en su red de relaciones*.

Por lo tanto, cada individuo ocupa -literal y no solo figurativamente- un punto de vista único, un lugar para ver el mundo que nadie más puede ocupar. Harlene Anderson y Harry Goolishian (1988) introdujeron por primera vez el término "*no saber*" como una posición importante para los psicoterapeutas y enfatizaron la importancia de la curiosidad por sobre las concepciones preestablecidas basadas en la teoría. Siguiendo a Lévinas, quien recuerda que el Otro siempre será más de lo que podemos comprender, me gustaría agregar certeza al no saber en el sentido de que ciertamente no conocemos al Otro incluso si tenemos herramientas teóricas maravillosas para interpretar. Y es por eso que necesitamos diálogo.

La postura mental encarnada como "la certeza de no saber" preserva el espacio para el Otro único. Uno no puede ver el mundo como el Otro lo ve y no puede experimentarlo desde el mismo punto en las relaciones. Uno necesita *escuchar* al Otro y así descubrir y comprender más, al tiempo que reconoce que, en última instancia, incluso a la persona más cercana, es imposible comprenderla de principio a fin. Uno debe respetar y apreciar esta "inaccesibilidad" del otro y no sacar conclusiones de conocimiento. Tal respeto por la Otredad se prueba cuando uno siente la necesidad de controlar al otro. Uno puede verse tentado a establecer condiciones para escuchar al Otro en el sentido de que debe cumplir con algunos criterios de aprobación antes de merecer ser escuchado. El respeto a la Otredad única, por supuesto, se prueba especialmente cuando uno no puede aprobar los actos o valores del Otro.

El respeto incondicional a la Otredad está en juego en situaciones en las que se utilizan varias *categorizaciones* para navegar por fenómenos sociales complejos. Las categorías como género, etnia, edad, nacionalidad, estatus social y credo probablemente brinden recursos importantes para comprender los fenómenos sociales, pero reducen el espacio mental necesario para el diálogo si se utilizan para "leer" a los individuos a través de ellos y suplantar su singularidad. Tomar las

características asumidas como la representación de todos los miembros de una categoría hace que no tenga sentido escuchar la voz única. Un extremo en esto es, por supuesto, el racismo.

Los profesionales relacionales no están protegidos de las categorizaciones cuando se encuentran con fenómenos sociales complejos. Por el contrario, en situaciones desconcertantes se enfrentan a tentaciones especiales para sustituir la singularidad individual con características de categoría. "Los esquizofrénicos son así, las parejas deprimidas son así, las madres solteras son así, los adolescentes desempleados son así, los inmigrantes analfabetos del Cercano Oriente son así ...". Las taxonomías científicas pueden ser útiles, pero también peligrosas. La lectura de Otros únicos a través de categorizaciones puede proporcionar un medio para navegar situaciones sociales complejas, pero la puerta también se mantiene entreabierta por faltarle el respeto a la otredad.

El respeto por la singularidad de cada individuo no implica aislar al individuo mentalmente, sino ver a los individuos únicos como ocupando lugares únicos en sus redes de relaciones. En lugar de individualizar al individuo, la visión relacional enfatiza el *respeto a los individuos relacionales únicos*.

Sin embargo, enfatizar la extrañeza del Otro no debe ocultar el hecho de que, si bien uno no puede conocerlo completamente, las personas pueden al mismo tiempo *entender bien a la otra persona* -y no solo bien sino *perfectamente*. Podemos sentir los sentimientos que siente el Otro. Las emociones son "contagiosas" como dice Surakka (1999). Como seres corpóreos encarnados en las relaciones, nos sintonizamos entre nosotros sin esfuerzo y todo el tiempo, como se muestra en el estudio de Seikkula et al. (2015), por ejemplo. Aunque no podemos "leer" los sentimientos del otro, sí podemos *sentirlos*. Te encuentras con un amigo llorando y derramas lágrimas, un compañero que se ríe te hace reír. No es necesario "encender" el sentimiento; se necesita esfuerzo para apagarlo.

Paradójicamente, podemos entender a otros y no entenderlos, y nunca se alcanzará una "explicación final" del Otro. Sin embargo, podemos alcanzar una comprensión *más rica*, pero esto requiere *apertura a múltiples voces* en lugar de buscar la verdad uniforme. Bakhtin subraya la naturaleza *polifónica* de la verdad, que no es un conjunto de puntos de vista parciales unidos que constituirían la verdad, sino una multitud de voces inconsistentes y en evolución. Para abrirse a tal polifonía se requiere apertura a las voces, un respeto irrestricto por la Otredad única de cada persona. Las voces se restringen fácilmente mediante el establecimiento de requisitos: "Te escucharé, si ...". Se abre un espacio mental que brinda oportunidades para la dialogicidad: respetaré tu Otredad incondicionalmente.

Por un lado, podría decirse que un espacio mental que es favorable para la dialogicidad es un prerrequisito: si los participantes no son respetuosos, curiosos y empáticos, será difícil lograr un espacio dialógico incluso si tiene un lugar oportuno, mucho tiempo y un espacio social lo suficientemente seguro. Sin embargo, una mentalidad respetuosa y curiosamente simpática es también el *resultado* de encuentros dialógicos. Hay algunas condiciones iniciales que deben cumplirse, como la disposición a rechazar la hostilidad, pero a medida que el proceso evoluciona de manera responsiva, se llevarán a cabo más y más condiciones y el proceso dialógico, de alguna manera se "alimenta a sí mismo". Los espacios dialógicos son *co-generados*.

Por lo tanto, para resumir las reflexiones anteriores, es importante evitar reducir el espacio disponible para las voces y evitar categorizaciones y fuertes convicciones. También es importante estar alerta a las oportunidades de empatía. El espacio mental quizás podría describirse como "la

certeza de no saber de principio a fin y al mismo tiempo compartir emociones". Los desafíos son algo diferentes para los profesionales de OD en el contexto de la salud mental que para los profesionales de AD en la tierra de nadie entre sectores y agencias. Se espera que los profesionales de la salud mental proporcionen diagnósticos. Los facilitadores de AD, por otro lado, se encuentran con profesionales preocupados que buscan evaluaciones sistemáticas del problema. Estos desafíos se enfrentan generando y preservando el *discurso dialógico* y tratando de mantener a raya el discurso autoritario.

Dialogicidad y espacios discursivos

Mikhail Bakhtin (1984) señaló cómo las expresiones, -todas las expresiones, no sólo las verbales- son simultáneamente *respuestas e invitaciones para responder*. Al expresar, respondemos a algo y también invitamos respuestas a nuestro enunciado, y las respuestas son, nuevamente, invitaciones a responder, ya sea como tal o no. Los participantes responden no sólo a algo que ocurre en el contexto inmediato sino que también continúan los diálogos en otros lugares. ¿Has discutido por ejemplo acuerdos decepcionantes en el trabajo con un colega? ¿De alguna manera te dirigiste al jefe que no estaba presente?

Volvamos al ejemplo de los talleres: ¿A qué tipo de respuestas estaba invitando el presentador? ¿Se suponía que la audiencia debía abrazar las ideas del presentador o fueron invitados a elaborar las ideas? En el *discurso autoritario*, los enunciados son finitos, ya completados sin que el oyente se una para desarrollarlos, por así decirlo; no requieren ni dan la bienvenida a que otros los modifiquen. Se supone que debe reconocer la autoridad del orador y otros están invitados a absorber las ideas. En el *discurso dialógico*, por otro lado, los enunciados son abiertos e invitan a modificaciones e incluso a jugar con ellos. Discutiendo el discurso autoritario con expresiones finitas que invitan al cumplimento, Bakhtin (1981) señala el dogma religioso y otras ideas jerárquicamente superiores que exigen lealtad incondicional. Utilizo el concepto aquí para señalar evaluaciones profesionales, definiciones y similares, posicionando al presentador como una autoridad.

En situaciones preocupantes en las que uno anticipa desarrollos no deseados, existe la tentación, muy comprensible, de tomar atajos para controlar. Uno querría que el Otro(s) vea cómo deben verse las cosas y actúe según lo requiera la situación. Tales intentos de hacer que el Otro lo vea como yo y actúen como yo considero necesario, están motivados en muchos casos por el cuidado y la responsabilidad, pero hacer que el Otro vea las cosas como yo y actúe en consecuencia es, sin embargo, esperar lo imposible. El Otro no ocupa ni puede ocupar el mismo punto en el mundo social. En situaciones de gran peligro, es, por supuesto, necesario ignorar este hecho y asumir un discurso autoritario o someterse a él, pero hay innumerables situaciones en las que tales atajos no son el camino a seguir, incluso cuando las preocupaciones están creciendo.

Lévinas subrayó cómo la *diferencia* fundamental entre las personas es la base de la dialogicidad. Para Bakhtin, es precisamente esta diferencia la que hace que los diálogos sean tanto necesarios como posibles, enfatizando cómo las diferencias *enriquecen* las posibilidades de comprensión. Un espacio discursivo que brinde oportunidades para la dialogicidad sería un espacio donde se buscan *puntos de vista más ricos en lugar de una supuesta unanimidad en los puntos de vista*. Podemos, y ciertamente extendemos, nuestras opiniones inevitablemente limitadas al permitirnos ser impactados por otros. El "resultado final" nunca será la igualdad. La trampa en el discurso profesional autoritario, y también en el "discurso laico" autoritario, es la suposición epistemológica inadvertida de que hay una visión "allá afuera", que es alcanzable por todos aquellos que se

esfuerzan lo suficiente. Puede haber hechos "por ahí", pero son vistos inevitablemente desde lugares únicos y no intercambiables en el mundo social. Las personas tienen diferentes puntos de vista antes de entrar en diálogos y tienen diferentes perspectivas después de los diálogos, aunque después de un diálogo de múltiples voces sus visiones son más ricas. Habrá una comprensión conjunta en el sentido de sentimientos compartidos, pero no una comprensión conjunta en el sentido de puntos de vista compartidos.

Creo que, los desafíos que enfrentan los profesionales de OD y AD para generar y preservar el discurso dialógico difieren un poco. En el contexto de salud mental, los miembros del equipo de OD analizan las expectativas en torno al diagnóstico y su coincidencia con los programas de tratamiento, y tales expectativas no son sólo requisitos del sistema de servicio, sino también esperanzas que a veces expresan los familiares aprensivos. Estos familiares también pueden, en algunos casos, apreciar una postura más autoritaria por parte del equipo.

En AD, los facilitadores lideran el proceso con sus preguntas. El mayor desafío para generar y preservar el espacio para el discurso dialógico proviene de los participantes que se sienten más frustrados en la situación fragmentada. En la mayoría de los casos, estos serían profesionales agotados por intentos repetidos pero infructuosos de poner orden en una situación desarticulada y que no va a ninguna parte. Si agrega una preocupación creciente a los sentimientos de frustración, tiene intentos razonables para que los otros actores comprendan de qué se trata la situación y qué se debe hacer. Los esfuerzos para poner orden en el trabajo pueden verse como cuidando al cliente y asumiendo la responsabilidad, pero sin embargo pueden dar lugar a intentos de controlar cómo piensan y actúan los demás, y la puerta al discurso autoritario sin tener en cuenta la Otreidad está abierta de par en par.

Los facilitadores de AD tienen la tarea de preservar el discurso dialógico, y esto requiere permanecer a cargo de la reunión en lugar de entregar el control. Por lo tanto, las reuniones de AD son mucho más estructuradas que las reuniones de OD. Los facilitadores apoyan el discurso dialógico abierto al mantener las reglas bastante estrictas de separar la conversación y la escucha y alentar a los participantes, a través de sus entrevistas, a hablar en primera persona y expresar sus opiniones subjetivas que surgen de su lugar único en el mundo social. Los facilitadores no descansarán en puntos de vista "generales" o "puntos de vista de la profesión" sin sujeto y preguntarán cortésmente, cómo es esto *para usted*.

Por lo tanto, una reunión de AD es *muy estructurada y muy abierta al mismo tiempo*. No hay objetivos predeterminados para el proceso además de la esperanza de que todos abandonen la reunión con más esperanza que cuando vinieron, sabiendo claramente quién hace qué con quién. Dos facilitadores toman la iniciativa y entrevistan a cada participante individualmente mientras otros escuchan. Una polifonía emerge y se acumula, no por comentar intensamente, sino por las expresiones que resuenan entre sí y en los diálogos internos. Al tomar y mantener el liderazgo, los facilitadores generan *una estructura provisional* que proporciona *un espacio dialógico* en la confusa tierra de nadie entre sectores y agencias.

Conclusión

Discutir los desafíos que enfrentan los profesionales para generar y preservar espacios dialógicos en el contexto de Diálogos Abiertos y Diálogos de Anticipación puede ayudar, creo, tanto a exponer el concepto de "espacio dialógico" como a reflexionar sobre los desafíos enfrentados en

otras prácticas dialógicas. Si bien los enfoques orientados a la red OD y AD son "casos especiales" entre la amplia variedad de prácticas dialógicas, quizás haya tareas comunes en:

- ✓ organizar el lugar físico para que sea apropiado para el diálogo,
- ✓ asegurarse de que haya tiempo suficiente y de que se "distribuya" de manera favorable para el diálogo,
- ✓ incluir a las personas importantes y ayudarlas a unirse en el espacio social de presencia,
- ✓ alentar el espacio mental abierto para la curiosidad respetuosa y la empatía, y
- ✓ preservar el discurso dialógico conjuntamente con los demás en los encuentros y evitar el discurso autoritario.

Quizás este concepto "quíntuple" de espacio dialógico podría usarse como una herramienta para ayudar a prepararse para las prácticas dialógicas y para reflexionar sobre ellas después. Sin embargo, hay que hacer otra observación sobre las "prácticas dialógicas". ¿Qué prácticas son dialógicas, -y pueden incluirse en ellas a los Diálogos de Anticipación estructurados en absoluto?

Primero, hay una gran cantidad de prácticas profesionales que se llaman a sí mismas dialógicas. La mayoría de estas son formas de trabajo uno a uno. Además de eso, hay varios enfoques de actores múltiples orientados a la red además de OD y AD que se refieren a sí mismos como dialógicos o colaborativos y dialógicos. Y luego hay innumerables prácticas que bajo una inspección más cercana tienen un corazón dialógico, aunque no se refieren a sí mismas por ese nombre y usan otros conceptos para el autoanálisis.

Seikkula, Laitila y Rober (2011) presentan una herramienta para analizar los "acontecimientos dialógicos de cambio" en la terapia familiar. Estudiaron cómo las expresiones y las respuestas se unen a los interlocutores para crear experiencias compartidas. Un análisis cuidadoso que incluye los detalles más pequeños en el proceso saca a la luz momentos dialógicos y no tan dialógicos en la práctica. Es probable que incluso las mejores prácticas dialógicas no sean y no puedan ser "dialógicas de principio a fin". Por lo tanto, el foco del análisis debe estar en los momentos de cambio que marcan la diferencia.

Marikki Arnkil (2019) aplicó y modificó la herramienta para analizar una práctica que no se llamaba a sí misma dialógica, un enfoque pedagógico italiano llamado "Didáctica Conversacional", y encontró una "veta de oro" de la dialogicidad en la práctica. Bien podría ser, como Jaakko y yo sugerimos en nuestro libro (2016, español 2019), que *todas* las prácticas relacionales que logran lograr un cambio positivo tengan, de hecho, un corazón dialógico de responsividad en algún lugar de la práctica. Supongo que tales prácticas están generando *espacios dialógicos* y, por lo tanto, permiten que surjan *acontecimientos dialógicos de cambio*, y que es esto lo que los califica para ser considerados dialógicos, independientemente del nombre que se le dé al enfoque.

Creo que valdría la pena buscar más pepitas dialógicas en las prácticas relacionales, independientemente de su título. Espero que discutir los desafíos para AD y OD en la generación y preservación de espacios dialógicos beneficie las discusiones entre las diferentes escuelas de pensamiento sobre dialogicidad en general.

Referencias

Aaltonen, J., Seikkula, J. & Lehtinen, K. (2011). The comprehensive open dialogue approach in Western Lapland. I. The incidence of non-affective psychosis and prodromal states,

- Psychosis*, 3: 179 - 191–198
- Andersen, T. (1991). *The reflecting team: Dialogues and dialogues about the dialogues*. New York: Norton.
- Anderson, H., & Goolishian, H. (1988). Human systems as linguistic systems: Evolving ideas about the implications for theory and practice. *Family Process*, 27, 371–393.
- Arnkil, M. (2019). It's us that learn more than the children. Teacher as a dialogical authority. Academic dissertation (in Finnish). University of Tampere.
- Bakhtin, M. (1981). *Dialogic imagination*. Austin: Texas University Press.
- Bakhtin, M. (1984). *Problems of Dostoevsky's poetics*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Foucault, M. (1980). *Power/knowledge. Selected interviews and other writings 1972 – 1977*. Ed. C. Gordon. New York: Pantheon.
- Lévinas, E. (2004). *Totality and Infinity: An Essay on Exteriority*. Translated by Alphonso Lingis. Pittsburgh: Duquesne University Press.
- Nonaka, I., Konno, N. & Toyama, R. (2001) Emergency of “Ba”. A conceptual framework for the continuous and self-transcending process of knowledge creation. In I. Nonaka & T. Nishiguchi (eds.) *Knowledge emergency: Social, technical, and evolutionary dimensions of knowledge creation* (pp. 13–29). Oxford: Oxford University Press.
- Seikkula, J. & Arnkil, T. (2006). *Dialogical meetings in social networks*. London: Karnac Books.
- Seikkula, J. & Arnkil, T.E. (2013.) *Open dialogues and anticipations - Respecting otherness in the present moment*. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos
- Seikkula, J. & Arnkil, T.E. (2016). *Diálogos terapéuticos en la red social*. Barcelona: Herder
- Seikkula, J. & Arnkil, T.E. (2019). *Diálogos abiertos y anticipaciones terapéuticas. Respetando la alteridad en el momento presente*. Barcelona: Herder
- Seikkula, J., Karvonen, A., Kykyri, V.-L., Kaartinen, J., & Penttonen, M. (2015). The embodied attunement of therapists and a couple within dialogical psychotherapy: An introduction to the Relational Mind Research Project. *Family Process*, 54(4), 703–715.
- Seikkula, J., Laitila, A., & Rober, P. (2011b). Making sense of multifactor dialogues. *Journal of Marital and Family Therapy*. doi: 10.1111/j.1752- 0606.2011.00238.x
- Shotter, J. (1993). *Conversational realities: Constructing life through language*. London: Sage.
- Surakka, V. (1999). Contagion and modulation of human emotions. *Acta Universitatis Tamperensis*; 627. Tampere: Tampereen yliopisto
- Tampere: PunaMusta Oy – Yliopistopaino
- Vygotski, L. (1972) *Thought and language*. Cambridge MA: MIT Press.

Nota del Autor

Tom Erik Arnkil, Ph.D.
 Profesor investigador emérito
 Helsinki, Finlandia
pro.re.ltd@gmail.com

Traductora

Dra. Leticia Rodríguez
leticiaRodriguez06@gmail.com