

# Del monólogo obstinado al diálogo genuino: una aproximación centrada en la persona

.....  
**Por Javier Armenta Mejía**

Psicólogo clínico, México.  
 .....

## Introducción

Persona y diálogo. Encuentro, relación genuina. Comunicación más allá de los roles, las apariencias y las máscaras sociales. Contacto con el «otro». Congruencia y expresión de la vivencia que surge en el presente entre dos personas. Ir más allá de uno mismo, trascender y dirigirse al otro, a lo no similar, a la diferencia y alteridad amenazante, pero enriquecedora e inevitablemente necesaria. Valoración sin condiciones. Crecimiento en y con las diferencias. Abrirse a la experiencia de uno mismo, abismal y profunda, pero inquietante y reconfortadora. Permitir y comprender la riqueza del «otro», integrarla, crecer. Ser «persona» y encontrar al «otro» de la misma manera. Ser un proceso continuo, precariamente integrado o inacabado, por definición inconcluso y cambiante.

Todos aquellos que trabajamos en el campo de la salud mental, y específicamente en la promoción del crecimiento o el desarrollo personal tenemos como uno de los recursos más afortunados al lenguaje. Hablamos, conversamos, intercambiamos opiniones, ideas o vivencias. Experimentamos continuamente los avatares y las vicisitudes de la comunicación. Pero más allá de este recurso fundamental que utilizamos a diario, probablemente se encuentre la forma o la calidad de nuestra manera de dirigirnos al «otro».

En este sentido el presente trabajo se aproxima tentativamente a una distinción fundamental en la manera de responder al llamado del «otro». De ahí, que podríamos dar una respuesta básicamente desde dos posturas: primero estaría aquella en donde perci-

bimos lo que la otra persona expresa a través del filtro de valores, pensamientos o sentimientos personales. Si logramos esto, el encuentro con la otra persona no se dio, permanecemos en una suerte de monólogo, donde el otro me sirve como un objeto más que añadido, comparo o utilizo en mi discurso cerrado, probablemente bien estructurado, pero a la vez estático y atorado.

Podemos responder también desde una postura que privilegia el encuentro y el llamado o interpelación que el otro me hace, y en donde la respuesta surge de un proceso que podemos entender como «diálogo» o «comunicación dialógica» (Anderson y Cissna, 2002). De ahí la importancia que adquiere para los que facilitan procesos de desarrollo personal, tanto a nivel individual en la psicoterapia, como a nivel de las relaciones interpersonales que tenemos en la escuela, en las instituciones a las que pertenecemos o simplemente en el cotidiano devenir (Bugental, Schneider y Pierson, 2001).

## Narciso: entre la alienación y el monólogo sin sentido

La metáfora de Narciso, más que en la perspectiva psicoanalítica (Kristeva, 1988) la podríamos entender en este contexto de las relaciones con los demás y la forma de comunicarnos con ellos, como representativa de una forma particular de dirigirnos hacia y con los demás. Es decir, que esta suerte de postura se caracteriza por no escuchar al otro, de tal forma que todo lo que la otra persona expresa me remite siempre y de manera forzada a mi mismo. Es una forma de seguir con nuestra conversación sin incluir en ningún momento al «otro». Lo podemos hacer de manera consciente resistiéndonos a lo que el otro me ofrece, o puede que sea capaz de autoengañarme pensando que me comunico efectivamente con los demás, sin dar-

me cuenta de mi cerrazón a entrar en un diálogo con la otra persona.

En los procesos de facilitación o psicoterapia puede ser que más que establecer un contacto genuino y abierto a la realidad del otro, tenga ya a priori una agenda encubierta que de manera astuta y sutil trato de imponer. No es de extrañar que el tipo de personas y el sentido de quiénes somos se vea afectado de manera importante por nuestros contactos superficiales, en donde la otra persona aparece como un individuo que necesita para ubicarlo en una categoría, como un objeto al cual muevo o deshago, o simplemente como una interferencia en mi visión de la vida, que valga decirlo, es la que creo como la única «correcta», o peor aún, la única saludable o funcional (Gergen, 2001).

En esta visión individualista y narcisista suceden una serie de eventos más o menos predecibles: al pensar que lo primero y más importante es el individuo y sus deseos, las demás personas quedan ubicadas en el mejor de los casos como secundarias y con un valor cuestionable; en el peor de los escenarios los «otros» pueden aparecer como representativos de la «diferencia», de lo «extraño», pero a la vez de la maldad y de la imposibilidad de entender el mundo de la manera «verdadera o real». Curiosamente, no es poco común que esta situación se polarice de ambos lados generando relaciones humanas estancadas en un diálogo trunco y en una ausencia de un mínimo de respeto hacia la otra persona o grupo.

Desde una perspectiva buberiana (Friedman, 1992) la relación Yo-Ello sería similar a lo que venimos explicando como «conversación monológica». En este tipo de relación, a la otra persona la puedo cosificar, objetivar y hacer uso de ella (Buber, 1970). Entre la otra persona y yo puede existir una mediación de las ideas, o de la misma experiencia que impide que se lleve a cabo el encuentro.



En el monólogo la otra persona no me afecta de ninguna manera. Entro a la relación y salgo igual de la misma. No existe un compromiso y mucho menos una apertura a mi propia capacidad de cambio generada por la relación con la otra persona. El monólogo como actitud ante la vida genera un cierto tipo de alienación en donde la persona permanece ensimismada en su propio discurso. Los otros van y vienen, pero el discurso monológico sigue siendo el de la persona: intacto, probablemente bien estructurado, con algún tipo de certeza; pero también con profundos sentimientos de soledad y vacío, de pérdida del sentido

de las relaciones con los demás y de un profundo sentimiento de despersonalización. El riesgo que implica entrar en una relación de «persona a persona» es cambiado por la seguridad anquilosada de mantener un seguridad estéril y vacía.

A lo anterior podríamos agregar la perspectiva de Frankl (1988), cuya concepción de la autotranscendencia nos daría algunas pistas adicionales sobre lo que estamos considerando. En esta corriente terapéutica la búsqueda del sentido es el motor más importante en la conducta del ser humano. De ahí que la «intencionalidad» del hombre, o su capacidad de dirigir-

se hacia fuera de él mismo, sea un indicador de la madurez que éste puede alcanzar. Podríamos pensar que un «egoísmo miope» es trascendido cuando salimos de nosotros mismos para encontrarnos con algo que nos espera en el mundo. Es a este llamado al que respondemos cuando nos dirigimos hacia una causa importante, hacia el servicio a los demás o hacia el amor de otro ser humano. No podemos aspirar a la plenitud humana encerrados en la estrechez de nuestra visión. El «otro» es con quien puedo aspirar a crecer y madurar. Sin el «otro», sin el diálogo genuino, sin este ambiente relacional, prácticamente es

imposible el desarrollo y la plenitud humana. (Hycner, 1991) La felicidad o la autorrealización no se consiguen dirigiéndonos directamente a ellas, sino que son producto de nuestro encuentro y enriquecimiento con lo que el «otro» me aporta y gracias a lo cual me puedo «dar» a los demás, entregarme a una causa o salir al «encuentro» de la otra persona y de mi propia vida.

### El Diálogo: de la persona al encuentro

Desde el enfoque centrado en la persona, ¿qué elementos y actitudes permiten que la comunicación dialógica se pueda dar? ¿De qué manera Carl Rogers en su vida tanto académica como profesional pudo ser un facilitador del crecimiento del «otro»? Las «condiciones necesarias y suficientes» del cambio terapéutico ¿cómo se pueden aplicar para facilitar el diálogo genuino? (Cain, 2002). Y aun podríamos preguntarnos si algunos de los elementos de la filosofía dialógica de Martin Buber(1970) pueden integrarse en esta aproximación centrada en la persona.

Partiendo de lo anterior, a continuación se presentan algunas de las características del diálogo genuino, en una visión que trata de enriquecer el enfoque centrado en la persona con algunos conceptos buberianos. Cabe aclarar que probablemente existan distintas formas de entender o de integrar lo que el «diálogo genuino» significa para los muchos facilitadores y personas dedicadas a procesos de crecimiento o facilitación (Cain, 2002; Friedman,1992).

A continuación se describen muy brevemente algunas de las características que esta comunicación dialógica pudiera tener:

a) *Creación de un espacio psicológicamente seguro*: el diálogo con el otro es posible en la medida en que las personas involucradas no se sientan ame-

nazadas, mucho menos invalidadas en su concepción de una realidad cualquiera. Las condiciones de la empatía, el aprecio positivo incondicional y la congruencia se destacan como el clima psicológicamente favorable para que pueda darse un intercambio significativo entre dos personas o grupos distintos.

b) *Presencia*: el proceso de la comunicación dialógica implica el «estar ahí», significa que la persona experiencialmente se encuentra con todo su ser dispuesta a dar respuesta a lo que el otro dice. Intrapersonalmente significaría que la persona en ese momento concreto vive un estado de congruencia o de integración, y no de disociación, ya que esto último afectaría el nivel de involucramiento real con el «otro» (Watson, Goldman, y Warner, 2002).

c) *Comprensión empática*: se presenta como una actitud que busca el entendimiento del «otro» desde su postura o su marco de referencia, sin perder nunca el propio o identificarse emocionalmente. Es un intento de entrar en el mundo interno o subjetivo de la otra persona para entender «desde ahí» lo que la persona expresa. Adquiere diversas formas, pero en todas y cada una de ellas el objetivo es prácticamente el mismo: comprender al «otro» en sus propios términos (Armenta, 2001; Bohart and Greenberg, 1997).

d) *Contacto significativo*: el diálogo genuino por definición no puede generarse en un ambiente de superficialidad o de manipulación. Generalmente uno de los elementos claves es el hecho de que los participantes en este proceso realizan un «contacto» psicológico que de alguna manera tiene un efecto en sus propias vidas. Este tipo de contacto implica de una manera holística a la persona dentro de este proceso gradual (Sanders y Wyatt, 2002).

d) *Mutualidad*: este elemento implica que si la relación es asimétrica en

cuanto a la jerarquía o al grado de poder de los participantes, en la medida en que se genere realmente el diálogo, también se generará un proceso de igualdad o donde una persona, al expresar algo, necesariamente «incluye o toma en cuenta» al otro. La mutualidad en la terapia centrada en la persona es definida por Dave Mearns y Brian Thorne (1999) como un proceso en donde tanto «el facilitador como el cliente experimentan el trabajo terapéutico como una situación compartida, donde pueden confiar en el compromiso del otro para lograr y mantener la autenticidad en relación con el otro». De ahí la importancia de entrar al diálogo como «personas» y de igual forma entender y aceptar al «otro». Si me ubico como experto, como autoridad, como más listo y más experimentado que la otra persona, en algún momento el diálogo incipiente se detiene o simple y sencillamente no se genera.

e) *Participación colaborativa*: ser parte de una comunicación dialógica necesariamente requiere que ambos participantes contribuyan de manera facilitadora a un proceso nuevo, en donde no se conoce el rumbo o destinación, y mucho menos los resultados finales. Es la «confianza en el propio organismo» y en el «otro» lo que permite abrirnos a la realidad de lo diferente y de lo que se encuentra emergiendo. Solo en la mutua colaboración, no enjuiciante, descalificadora o invalidante, puede generarse y reabrirse el proceso de una comunicación dialógica (Cain, 2002).

f) *Vulnerabilidad*: el diálogo genuino tal como lo entendemos no implica una postura de neutralidad. Al contrario, la posibilidad de que se dé el diálogo necesariamente trae aparejado que ambos participantes puedan verse transformados por la misma experiencia (Hycner, 1991). Visto de otra manera implicaría que la ausencia de las defensas permiten una aper-

tura a la experiencia del «otro» en donde terminamos enriquecidos o en un proceso de revisión, reconstrucción o reconfiguración de nuestras experiencias.

g) *Construcción de significados*: en el diálogo existe una serie de significados que ambas personas llevan consigo a este proceso. Mas que una imposición, convencimiento o persuasión de que algunos significados son los correctos y otros no, la comunicación dialógica permite que en este proceso tentativo e incierto, ambas personas empiecen a construir «nuevos significados» o algún tipo de sentido producto no de uno o del otro, sino mas bien de una actitud de colaboración y de inclusión de la realidad del «otro» (Gergen, 2001).

h) *La dignidad del «otro»*: esta actitud implica un respeto y una valoración no condicionada del otro participante. Es entender que mas allá de las ideas, concepciones o posturas que el otro pueda tener, se encuentra por encima de todo esto su calidad de «persona» y de ser único y distinto (Watson, Goldman, y Warner, 2002).

Probablemente uno de los recursos mas usados en los diálogos rotos o atorados sea el ataque a la dignidad de

la persona o grupo. Categorizar, ridiculizar, humillar, ser condescendiente o paternalista, sobreponer significados ajenos a la experiencia de la persona o grupo, todo esto, sin duda, genera monólogos recalcitrantes y mas cerrados a la experiencia del «otro».

i) *Autenticidad*: para que se pueda generar un encuentro significativo entre dos personas, cada una de ellas necesita responder al llamado del «otro» desde una postura de congruencia o genuinidad, entendiendo esto como el permitirse ser y experimentar lo que uno realmente es. Ni la superficialidad o la estrategia manipulativa o encubierta pueden sustituir el encuentro auténtico de dos personas.

j) *La co-construcción de una realidad emergente*: finalmente cada persona aporta a un diálogo una parte de un proceso que se está construyendo en la mutualidad y en la emergencia de nuevos significados. No de uno ni de otro, sino mas bien, de la colaboración de ambos. Después del diálogo genuino podemos revisar, constatar, reestructurar o revalorar los significados mas atesorados y dar la bienvenida a aquellos que nacen de este encuentro significativo.

**A modo de conclusión que invita a posteriores diálogos**

Si nuestra historia está plagada de fracasos en la comunicación con el «otro», sea éste una persona o un grupo, en la realidad concreta y personal de cada uno de nosotros, ¿qué podemos hacer desde la trinchera o la vocación de cada uno para generar ambientes psicológicamente seguros o donde se puedan generar nuevas conversaciones o prácticas dialógicas? ¿Será nuestro destino implacable el vivir en una cerrazón a la realidad de lo «otro»? ¿Cómo podemos experimentar o encarnar muchos de los elementos generadores de diálogo constructivo? ¿Podremos arriesgarnos al diálogo con nosotros mismos, sobre todo con aquellas partes rechazadas o no asumidas como propias?

Todos los cuestionamientos anteriores, más que marcar una dirección, probablemente puedan ser los detonadores de nuevas conversaciones, de renovados diálogos. Probablemente la cuestión quede como un dilema existencial en donde puedo escoger entre la incertidumbre y riqueza de la cercanía del «otro» o la seguridad y certeza estéril de mis propias paredes.

**Notas bibliográficas**

Anderson, R., and Cissna, K. (2002) *Moments of meeting. Buber, Rogers and the potential for public dialogue*. Albany: State University of New York Press.

Armenta, Javier. (2001). «Empatía y psicoterapia: las vicisitudes del acompañamiento centrado en la persona». *Revista Mexicana de Psicología Humanista y Desarrollo Humano «Prometeo»*, 28, pag. 60-66.

Bohart, A., and Greenberg, L. (1997). *Empathy reconsidered. New directions in psychotherapy*. Washington: American Psychological Association.

Buber, Martin (1970) *I and Thou*. New York: Charles Scribner's sons.

Bugental, J., Schneider, K., and Pierson, F. (2001) *The handbook of humanistic psychology. Leading edges in theory, research and practice*. Thousands Oaks: Sage.

Cain, David (2002) *Classics in the person centered approach*. Llangarron Ross-on-Wye: PCCS Books

Frankl, Viktor (1988). *La voluntad de sentido*. Barcelona: Herder.

Friedman, Maurice (1992). *Dialogue and the human image*. Beyond humanistic psychology. Newbury, Park: Sage.

Gergen, Kenneth. (2001). *Social construction in context*. London: Sage

Hycner, Richard (1991). *Between person and person. Toward a dialogical psychotherapy*. New York: The Gestalt Journal.

Kristeva, Julia (1988). *Historias de amor*. México: Siglo Veintiuno editores.

Mearns, D., and Thorne, B. (1999). *Person-centred counseling in action*. London: Sage.

Sanders, P., and Wyatt, G. (2002). *Rogers therapeutic conditions: evolution, theory and practice. Contact and perception*. Vol. 4. Llangarron Ross-on-Wye: PCCS Books

Watson, J., Goldman, R., y Warner, M. (2002). *Client-centered and experiential psychotherapy in the 21<sup>st</sup>. century: advances in theory, research and practice*. Llangarron Ross-on-Wye: PCCS Books