



***Hablar, escuchar, responder, oír y comprender:  
Una Orientación a las Intra-acciones del Diálogo<sup>1</sup>***

*"Habla poco, escucha mucho y ten en cuenta tus objetivos".*

*"Escucha al otro lado".<sup>2</sup>*

Parte I

Gracias por acompañarme en estos tiempos inciertos, injustos, inquietantes e inusuales. Mi objetivo es inspirarlos a tener esperanza para nuestro futuro y para el mundo, y considerar cómo pueden contribuir a través de un diálogo reflexivo, cuidadoso y respetuoso.

Un verano, en un viaje a Italia, visité la antigua Cancillería de la Corte del Siglo XII en la pequeña ciudad italiana de Lucignano. La Cancillería era donde los jueces tomaban decisiones sobre la ciudad y la vida de las personas. Al entrar por una puerta en forma de arco, me di cuenta que era un lugar especial: tenía un impresionante techo abovedado y frescos en las paredes. Crucé la habitación hasta donde se habrían sentado los jueces y me giré para mirar hacia la entrada arqueada. Mis ojos se dirigieron inmediatamente hacia arriba del arco, y 'guau', a cada lado había una escultura en la pared de dos ángeles blancos tocando una trompeta, con palabras

---

<sup>1</sup> Mi breve presentación en el International Summer Institute (ISI) 2020 Zoom, 21 de junio de 2020. El ISI comenzó en 1978 en Galveston, Texas, como un taller de estudio intensivo de una semana, que Harry Goolishian y yo organizamos para 12-15 personas. Cada día tuvimos varias sesiones de terapia en vivo y tiempo para hablar sobre conceptos y, por supuesto, mucho para comer y beber al final de cada día. Pronto comenzamos a organizarlo en Houston, Texas. Después de que Harry murió, continué la tradición del verano. En 1993, Sylvia London y sus colegas del Grupo Campos, Elena Fernández y Margarita Tarragona, trajeron a varias personas de México a Houston. La idea de tener el ISI en México surgió de la curiosidad de los participantes sobre México. Con una excepción, el ISI se ha reunido en México por más de 20 años.

<sup>2</sup> Como se tradujo en el folleto de información para visitantes del latín al italiano, al inglés y, para esta plática, al español.

en latín saliendo de ellas. Las palabras estaban destinadas a recordar a los jueces su papel. Por un lado, "*Habla poco, escucha mucho y ten en cuenta tus objetivos*". Por el otro, "*Escucha al otro lado*". Estas referencias históricas al diálogo, son tan apropiadas hoy como lo fueron entonces, ya que señalan la importancia sobre hablar, escuchar y el objetivo. Las palabras encajan con mis experiencias en el proceso dialógico.

Hoy me enfocaré en lo que considero el aspecto generativo del proceso dialógico: las acciones *intra-relacionadas* de hablar, escuchar, responder, oír y comprender (Anderson, 2016). Quiero hablar para invitar a la otra persona a hablar, para poder escuchar su historia y responder a lo que yo creo que escuché y entender lo que ellos quieren que entienda lo mejor que pueda, ya que nunca puedo entender completamente a otra persona.

Es importante destacar que estas acciones *intra-relacionadas* del proceso dialógico pueden brindar a las personas la oportunidad de hablar y de escucharse a sí mismas, sin interrupciones, sin juzgar, tal vez como no han podido hacerlo antes. El diálogo y la aceptación son mucho más importantes en estos tiempos increíblemente sensibles e inciertos, con estas experiencias e historias trágicas e inhumanas de racismo y violencia.

Diálogo se refiere a cualquier medio por el cual nos comunicamos, expresamos, o relacionamos para comprender a nuestros socios conversacionales y a nosotros mismos (Anderson, 2007). Para nosotros como profesionales, es involucrarnos en una conversación dialógica *con* el otro, para tratar de entender su tema de la mejor manera posible, y queremos ser responsivos a ellos, en la medida en que ellos están contando su historia y no con preguntas pre estructuradas que buscan una solución o una resolución; sino juntos considerar algo en lo que ellos han participado al crearlo, ya sea un nuevo significado satisfactorio o un posible próximo paso. Lo *novedoso* no necesita ser un gran paso, sino que el otro ha participado en su creación y, por lo tanto, tiene un sentido de propiedad.

Nuestras formas de *ser* y *convertirse en*, son fundamentales para invitar a un diálogo que es más, y no menos, significativo. Esto requiere atención a cosas como la presencia, actitud, tono, tiempo, paciencia, cuidado, espontaneidad, flexibilidad, no conocer, incertidumbre, mutualidad, apertura, interrelación y apreciar y valorar las diferencias.

Los cinco (5) elementos (*intra-acciones*) en mi título: hablar, escuchar, responder, oír y comprender, invitan al *entrecruzamiento de la ética* con la otra persona. Como John Shotter plantea: *intra* significa que nada existe en separación de ninguna otra cosa, sino que existe *en relación a*. O como Gail Simon, de la Universidad de Bedfordshire, sugiere con el nombre de su compañía editorial: *Todo está conectado*.

Como dije hace un momento: quiero hablar para invitar a que la otra persona hable, para que yo pueda escuchar su historia y pueda responder a lo que yo creo que he escuchado y entender lo que ellos quieren que entienda de la mejor manera que yo pueda. Esta es la forma en que yo participo en su narración o su nueva narración de la historia, y en el proceso donde lo *novedoso* va emergiendo. En otras palabras, debo ser un socio conversacional atento y responsivo. Combinadas, estas *intra-acciones* invitan a la presencia del otro, invitan a una sensación de sentirse respetados y de tener una historia que vale la pena contar, ser escuchada y oída. Este proceso, en mi opinión, empieza a generar una sensación de *nosotros*.

## Parte II

### *Cosas que son importantes*

Aquellos que están familiarizados con mis presentaciones y escritos, pueden haber notado que me he referido a *cosas para considerar*. Recientemente, decidí que *considerar* era muy tentativo y que *cosas que importan* es una expresión más explícita, por lo tanto, adecuado para lo que quiero transmitir de vital importancia.

Primero diré una palabra y después seguiré con las preguntas que me hago a mí misma. Esta no es una lista de pasos a seguir, ni ninguna secuencia. Son las *cosas entrecruzadas que son importantes*, siempre presentan características de formas de *ser*, cuando el objetivo es crear un espacio y proceso relacional y conversacional que sea más colaborativo y dialógico.

- **Objetivo:** ¿Puedo (*yo*) tener en mente mi objetivo (como les recordaban los Ángeles a los jueces)? ¿Qué quiero lograr? ¿Cuál es mi objetivo? ¿Qué es lo que quiero decir, por qué quiero decirlo, cuál es mi propósito, si lo digo, cuál es el mejor momento y la mejor manera de decirlo? Debo plantearme cuidadosamente estas preguntas, porque quiero ofrecer un espacio que sea acogedor, respetuoso y que indique que soy una persona desconocida, pero confiable, que los valora.
- **Conocer o saber:** ¿Puedo (*yo*) evitar el saber, evitar sentirme presionada de resolver algo, hacer que la otra persona cambie de opinión o tratar de hacerla que esté de acuerdo conmigo? ¿Cuál es el riesgo de conocer? Riesgos de conocer: que yo nunca tenga una noción adecuada del otro y de su experiencia; poniéndome en una posición de poder; validando, erróneamente, mis propias suposiciones; y adoptando una postura evaluadora acerca de la persona o de su historia -por ejemplo, pensar si es verdad o no, si están mintiendo o no. Es importante destacar, que el mayor riesgo de conocer es que yo impida que mi socio conversacional sienta que no valoro su historia y que sienta que no puede continuar contándola de la manera que prefiera. Shotter (2009) plantea que no podemos dar información a otra persona sin insultarla, hasta que hayamos construido lo que él llama una *relación* donde el uno al otro damos *información mutua* (yo diría que es una información de *dar y recibir* entre el uno y el otro) (p. 31). Shotter también sugiere, citando a Gould (1998, pp. 79-80), que cuando trabajamos a partir de teorías que producen métodos para lo que debemos hacer y decir, estamos siendo ventrílocuos (p. 42).
- **Experiencia:** ¿Puedo (*yo*) evitar ser perseguido por los fantasmas de mis experiencias anteriores (y conocer)? ¿Puedo (*yo*) reconocer cuándo están tocando la puerta? ¿Puedo (*yo*) evitar que estos fantasmas entren en la conversación?
- **Resultado:** ¿Puedo (*yo*) soltar y dejar de enfocarme en el resultado? ¿Puedo (*yo*) evitar tratar de persuadir a la otra persona para que esté de acuerdo conmigo o tomar el camino que (*yo*) creo que debería de tomar?
- **Interrupción:** ¿Puedo (*yo*) dejar que la otra persona hable sin interrumpirla? ¿Puedo (*yo*) resistir los comentarios y las preguntas que la desvían de su recorrido preferido de narración y continuar acompañándola mientras toma el camino que prefiere?

- **Silencio:** ¿Puedo (*yo*) permitir y vivir con el silencio? ¿Puede haber tiempo y oportunidad para el diálogo interno, *pausas* para que cada persona, incluyéndome a mí, piense sobre lo que hemos escuchado y preparar una respuesta?
- **Otredad:** ¿Puedo (*yo*) estar abierto a la *otredad*, a la diferencia de la otra persona? ¿Puedo (*yo*) sentir curiosidad por las diferencias que aporta, pero no de manera crítica, juiciosa o interrogativa?
- **Imaginar:** ¿Puedo (*yo*) imaginar cómo la otra persona puede escuchar mis palabras y experimentar e interpretar mis acciones (por ejemplo, mi mirada, movimientos corporales, suspiros)?
- **Sintonía:** ¿Puedo (*yo*) ser sensible y responsiva a la atmósfera que mis respuestas generan? ¿Puedo evitar juzgar las respuestas de la otra persona como algo diferente a lo que he invitado, por ejemplo, mi tono, elección de palabras, actitud o gestos?
- **Curioso:** ¿Puedo (*yo*) evitar preguntas pre estructuradas para evitar respuestas pre estructuradas o buscar ciertas respuestas? Esto se conecta con la tendencia y el riesgo de conocer, lo cual puede cerrar prematuramente la posibilidad de tener un entendimiento único y futuras posibilidades, tanto para la otra persona como para mí.
- **Hechos y detalles:** ¿Puedo (*yo*) poner atención a la experiencia de la otra persona y evitar preguntar los hechos y detalles, que el pre conocimiento requiere para categorizar a la otra persona y tratar de acceder a una solución previamente elaborada? En otras palabras, el contenido de la historia, aunque es importante, no es tan importante como el contarla y volverla a contar con un socio conversacional que escucha con atención, interés y curiosidad y responde sin juzgar. En otras palabras, el movernos de los hechos y los detalles nos lleva a la construcción del significado.
- **Nosotros:** ¿Puedo (*yo*) crear un sentido de *nosotros*, un sentido de que estamos haciendo esto juntos? ¿Puedo pensar en términos de copartícipes, socios conversacionales o colaboradores y usar un lenguaje colectivo / inclusivo?
- **Estar presente:** ¿Puedo (*yo*) estar totalmente atento, en sintonía y ser apreciativo? ¿Puedo permitir que la otra persona esté presente? Debo tener en cuenta que mi socio conversacional tiene algo importante que quiere decir, quiere que le escuche y entienda.
- **Cuidado:** ¿Puedo (*yo*) sinceramente hacer sentir a la otra persona como un ser humano valioso? ¿Puedo evitar pensar en la otra persona como yo quiero, pienso o juzgo que es?

Lo que he dicho hoy, propone al diálogo como una *postura ética*. Como una forma de estar involucrado con la otra persona, en un cuestionamiento mutuo para señalar la importancia de su historia. Para permitirle tener una impresión en mí, que le permite tocarme, ya que juntos vamos encontrando a dónde quiere moverse en su vida y cómo lo quiere hacer.

Anders Lindseth (en prensa) lo explica como: "*qué es lo que está en riesgo en la narrativa del otro*", refiriéndose que lo *novedoso* pueda emerger cuando la otra persona, libremente y sin juzgar, puede contar su historia, y permite, tanto a ella como a mí, ser movida por su propia narrativa a medida que la va contando y se escucha a sí misma hablar en voz alta.

Cuando conocemos a alguien, esa persona toma un riesgo al reunirse con nosotros, una oportunidad de ser expuestos o rechazados, aceptados y valorados. Y lo que *yo* digo, en respuesta a la pregunta de Anders: ¿Qué es lo que está en riesgo en la narrativa del otro? Creo que lo que está en riesgo es nuestra *ética*. En ningún lugar es esto más visible que en la inhumanidad que estamos experimentando en nuestro mundo ahora, con el racismo, la violencia, y puedo agregar la política. *Como miembros de nuestras comunidades profesionales y como ciudadanos del mundo, debemos relacionarnos con esta inhumanidad a través del diálogo.*

Les agradezco por acompañarme en estos tiempos inciertos, injustos, inquietantes e inusuales. Lleven con ustedes mi deseo de un mundo mejor, más seguro y más humano y el futuro que cada uno de nosotros esperamos tener. Y, por favor, piensen en cómo podrían ayudarnos a avanzar hacia esto.

## Referencias

Anders, L. (in press). What is at stake in the narrative of the guests of Philosophical Practice? *Synthesis Philosophica*. (Expected publication date, Jan-Feb. 2021.)

Anderson, H. (in press). Collaborative-Dialogic Practice: A Relational Process of Inviting Generativity and Possibilities. In *Sage Handbook on Social Construction Practices*. S. McNamee, M. Gergen, E. Raser & C. Borges (Eds.) Thousand Oaks, California: Sage Publications. (Expected publication date, October 2020.)

Anderson, H. (2016). Listening, hearing and speaking: Brief thoughts on the relationship to dialogue. *Psychological Opinions*. Spring 2016. [www.psychological-opinions.gr](http://www.psychological-opinions.gr), 7:10-14.

Anderson, H. (2007). Dialogue: People creating meaning with each other and finding ways to go on. In H. Anderson & D. Gehart (Eds.). *Collaborative therapy: Relationships and conversations that make a difference*, (pp. 33-41). New York: Routledge.

Gould, T. (1998). *Hearing things: Voice and method in the writing of Stanley Cavell*. Chicago, Illinois: University of Chicago Press.

Shotter, J. (2009). Listening in a way that recognizes/realizes the world of 'the other.' *International Journal of Listening*. 23, 21-43.