

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**  
**Tesis Licenciatura en Trabajo Social**

**Comunicación y trabajo social :**  
**hacia un abordaje integrador**

**Alejandro López**

**1997**

*"Este trabajo esta dedicado a todos aquellos que hicieron posible este proceso educativo, aportando su saber desinteresadamente, y muy especialmente a Consuelo quien, con su voluntad y entrega, me dio fuerza para alcanzar esta meta. A todos y cada uno de ellos, va mi profundo y eterno agradecimiento."*

## ÍNDICE

Introducción

Primera

Parte - La legitimación de la propuesta profesional  
del Trabajo Social en el ámbito de la  
comunicación humana

Segunda

Parte - Aportes de la teoría de la Comunicación al  
establecimiento de la relación Profesional-  
Sujeto Familia

Tercera

Parte - Los mensajes contradictorios y sus consecuencias  
en el cambio de actitudes

A modo de conclusión

Bibliografía

*"Nunca cesaremos de buscar y, sin embargo la meta de todas nuestras búsquedas será retornar al punto de partida y conocer ese lugar por primera vez"*

*T.S. Elliot: Little Gidding*

*En el punto de partida...*

*Siempre están los finales y los principios. Nuestras búsquedas de la verdad, que nos orientan y hacen a los procesos de construcción de nuevas realidades, de historias creadas en conjunto.*

*Este trabajo marca el punto final de una búsqueda que recién comienza, orientada hacia la verdad, esa verdad que esta presente en cada uno, que nos motiva a seguir haciendo, a seguir creciendo, a seguir siendo poco a poco algo más.*

*Es producto del esfuerzo y la dedicación que en este proceso educativo brindaron todos aquellos que día a día nos entregan su sensibilidad, su vocación, su voluntad para que mejoremos, para que crezcamos como hombres o mujeres, como historias que van y quedan y que hacen en el cotidiano vivir un presente.*

*Hoy me toca buscar, continuar buscando esta meta. Lugar tan especial y tan desconocido. Reflexionando desde el aporte recibido.*

*Me toca seguir creciendo, en el camino de creación y aprendizaje, de descubrimiento personal, junto a todos aquellos que gracias a su existencia lo hacen posible...*

*INTRODUCCIÓN*

## INTRODUCCIÓN

Para finalizar esta instancia de aprendizaje que durante algunos años emprendimos, considero importante poder, previamente a lo que podríamos definir como lo mas formal de ésta propuesta, compartir el significado que ella adquirió en el proceso de crecimiento realizado.

La costumbre, generalmente, nos hace comportarnos de manera desinteresada frente a aquello que nos permite pensar, crecer, que nos potencia hacia la reflexión y el diálogo, a la adopción de una postura crítica frente a nuestro trabajo, permeado tantas veces de buenas intenciones pero que no alcanza para establecer el cambio anhelado.

Dejamos de percibir lo importante que es, para nosotros y para los otros el crear espacios de entendimiento, de acuerdos mínimos, espacios de comprensión que nos permitan acceder al reconocimiento de nuestras limitaciones con miras a su superación.

Al intentar recrear nuestros mundos de sentido, ponemos en juego objetividades y subjetividades presentes y comenzamos a observar la importancia que tienen en nuestro accionar sobre la realidad, el conjunto de elementos que conforman estos universos simbólicos, estas lógicas de comportamiento definidas desde la comunicación, y el necesario reencuentro con los valores posibilitadores de la transformación deseada.

En ésta lectura de la realidad que a continuación se expone se intentarán imprimir, desde el aporte de la teoría de la comunicación humana, aquellos aspectos considerados como importantes al proceso de intervención que el Trabajo Social realiza en su abordaje con el sujeto de acción profesional familiar.

En el mismo se buscarán articular, los principales facilitadores y dificultades presentes en nuestro accionar sobre la realidad desde los aspectos comunicacionales, básicos para la legitimación de nuestra propuesta y el entendimiento conjunto que de ella se haga.

El principal objetivo de este estudio, es poder ser útil a nuestros procesos de trabajo, desde una teoría que en su particularidad, amplía nuestra visión del mundo y en éste, de los problemas que allí nos afectan.

El trabajo está articulado, en cuatro partes fundamentales. La primera parte intentará profundizar en aspectos que hacen a la legitimación de la propuesta profesional en los ámbitos de intervención familiar, desde el eje de la comunicación humana, tomando además aportes de la teoría sistémica, así como también de la concepción del mundo que promueve.

En la segunda parte se trabajará, con los principales facilitadores y dificultades a nivel de la comunicación, presentes en el establecimiento de la relación profesional-sujeto de acción, desde la perspectiva teórica abordada.

En la tercera parte, se analizará la incidencia de los mensajes paradójicos en dicho proceso legitimante, y su repercusión en el alcance de los cambios de comportamiento.

Por último, se intentará a través del trabajo, aportar algunas reflexiones acerca de éste conjunto de elementos que condicionan y desvirtúan dichos establecimientos vinculares, y sus incidencias para los procesos de transformación buscados.

Hoy como en otras tantas ocasiones, espero que éste trabajo pueda aportar al conocimiento de una realidad compleja, llena de contradicciones y desajustes continuos.

*PRIMERA PARTE*

*LA LEGITIMACION DE LA PROPUESTA PROFESIONAL DEL TRABAJO  
SOCIAL EN EL AMBITO DE LA COMUNICACION HUMANA*

LA LEGITIMACION DE LA PROPUESTA PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN EL AMBITO DE LA COMUNICACION HUMANA

Una vez que el individuo nace, la comunicación es el factor determinante de las relaciones que establecerá con los demás, y lo que suceda con cada una de ellas en su vida. La manera como sobrevivimos, la forma como desarrollamos la intimidad, nuestra productividad, nuestra coherencia, todo depende de nuestras habilidades para la comunicación. *"La comunicación abarca la diversidad de formas como la gente transmite información: que da y que recibe, como la utiliza y como le da significados. Toda comunicación es aprendida"*<sup>1</sup> .

Todos los individuos aportan los mismos elementos al proceso de comunicación, sus valores, sus sentidos, sus conocimientos, en él se incluye todo aquello que hemos aprendido de experiencias pasadas, lo asimilado mediante el aprendizaje y su significado, aquello que conforma nuestra manera de sentir, pensar y actuar sobre la realidad. Las relaciones humanas se establecen a partir de la comunicación y su comprensión va a depender de la capacidad que cada uno de los sujetos que interactúan tenga, para entender los significados que allí se ponen en juego.

La comunicación es el factor individual más importante que afecta las relaciones de una persona con los demás individuos, es un fenómeno en cuya interacción se ejercen mutuas influencias en la construcción de los individuos. El fenómeno comunicacional en su complejidad, es de los

---

<sup>1</sup> Satir, Virginia., "Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar", 1991, Capítulo 6.

elementos analizados por el Trabajo Social como disciplina científica, en el abordaje de la realidad que realiza.

Esto se debe a que el mismo, adquiere una magnitud importante en la incidencia de formación del vínculo entre el profesional y el sujeto de acción, en lo que podríamos definir como el proceso de legitimación de la propuesta disciplinaria frente al sujeto con el que trabajamos.

En el proceso de interacción e intercambio que se establece, el análisis de éste, nos permite visualizar sobre el concreto sensible abordado, el encuentro de dos subculturas diferentes, de dos identidades distintas, con representaciones simbólicas y lingüísticas propias que los caracterizan.

A través de él, se pueden leer claramente todos aquellos aspectos que conforman estas identidades, con discursos específicos, con actitudes y maneras diferentes de manifestar su ser sujetos.

En esta relación que tratamos de crear, llegamos a establecer acuerdos mínimos, consensos que son necesarios al trabajo en conjunto a realizar.

En este construir en conjunto nuevas instancias de realidad, van surgiendo en nuestras intervenciones sobre la misma, una gama de obstáculos que nos hacen reflexionar permanentemente, acerca de la importancia que tienen aquellos elementos que nos hacen, que nos motivan, que nos identifican, que nos atan o desatan de estos procesos de

creación sostenidos en el tiempo, transmitidos en el intercambio comunicacional, y fundamentales por el aporte que prestan a la intervención del Trabajo Social sobre aquella.

También van surgiendo, desde la realidad, obstáculos que conforman ese universo simbólico y cultural, tanto nuestro como del sujeto con el cual trabajamos, que nos hacen cuestionarnos y cuestionar el lugar que cada uno debe ocupar en la relación profesional establecida.

Es en este proceso, de aprendizaje y crecimiento con el otro, que vamos estableciendo relaciones, que nos permiten actuar sobre la realidad de una manera conciente y explícita, permeados por una historia individual y social que nos identifica y que define esa manera de mirar el mundo desde una peculiaridad enriquecedora.

En esta diversidad, creamos permanentemente instancias de comunicación que ponen en juego el conjunto de aspectos que conforman nuestra personalidad, nuestra identidad en contacto con la de otros, nuestro universo cultural en interacción con el de otros actores.

Esta dimensión de la realidad que refiere al aspecto comunicacional, en tanto potencial viabilizador del diálogo y legitimador de los procesos de intervención y de establecimiento de la relación profesional, es fundamental por los elementos que aporta al análisis de nuestras prácticas sociales y a las diversas lecturas que podamos hacer de sus alcances.

La influencia del medio en sus determinantes sociales, en articulación con el vagage de historia de vida que técnicos y sujetos llevamos a la práctica, van estructurando nuestra manera de mirar al mundo y nuestra forma de vincularnos.

Existen determinados elementos que nos privan de un fluido pasaje de la comunicación, estos refieren a los denominados obstáculos epistemofílicos y los epistemológicos. Con ellos convivimos cotidianamente, son parte constitutiva de nuestra forma de vincularnos con el entorno.

En nuestras prácticas profesionales un elemento que incide en el logro del proceso de interacción es la percepción que tenemos de la realidad. Nuestra percepción de las cosas se convierte en un factor fundamental, desencadenante de contradicciones en cuanto a estos obstáculos mencionados. A partir de allí, la percepción se construye y se constituye en principio de una función que equilibra necesidades con realidad.

Nuestra predisposición a percibir reconociendo con dificultad la realidad en condiciones no óptimas, parece reflejar no sólo las necesidades y formas de lucha de nuestro organismo, sino que, también, la necesidad de que se minimice el factor sorpresa; es decir, que la disposición a la percepción prediga aquello que va a ser observado.

Concebimos a la realidad influida por factores externos a nosotros, del contexto socio cultural, y también factores internos, como bloqueos hacia esta concepción de la

situación, en un juego de defensa que sólo nos permite entender aquello que es aceptado por el medio y por nosotros mismos.

La selectividad orgánica, apoyada por los obstáculos epistemológicos de nuestra intelectualidad, ayuda a determinar nuestra ubicación dentro del sistema de relaciones existente.

El desconocimiento de las dificultades y obstáculos presentes en la realidad, de los diferentes discursos en juego y del mundo de significación al que refieren, provoca que nuestra acción sobre ella, carezca de un sentido real, descontextualizado del medio social en el que se inscribe; y, frente a tal carencia no pueda dar respuestas acordes a la misma, desde el ámbito de lo ético profesional.

Suele suceder que a partir de hechos insignificantes hacemos generalizaciones, careciendo de toda experiencia directa para justificar nuestros juicios.

El establecimiento excesivo de categorías, es quizás la trampa mas frecuente en la que caemos al vincularnos, aunque existen procesos en los que se efectúa lo contrario y las generalizaciones se hacen a partir de juicios fundamentados en la realidad.

Llegamos a la realidad con un cúmulo de elementos introyectados culturalmente, que segmentan nuestra manera de comprenderla y determinan una forma de comunicarse. Las relaciones de poder que en la realidad se reproducen, son

elementos esencialmente introyectados en nuestro interior, y proyectados por nosotros mismos hacia el mundo exterior. Estos, ayudan a determinar en nuestras prácticas profesionales el modo en que nos vinculamos.

Al analizar la comunicación en la instancia de interacción que establece, observamos la incidencia directa que la misma tiene, para el establecimiento de la estructuración vincular, cómo los hombres influyen sobre los hombres a través de la comunicación, creando una realidad diferente a la que se nos ofrece como eterna y objetiva. *"La mas peligrosa manera de engañarse a sí mismo es creer que solo existe una realidad, se dan de hecho innumerables versiones de la realidad, que pueden ser muy opuestas entre sí, y todas ellas son el resultado de la comunicación"* <sup>2</sup>.

Desde el mismo comienzo de la socialización y a través de la experiencia interaccional cotidiana, el hombre va adquiriendo una visión de sí y del mundo que es incorporada, más o menos favorecida de acuerdo al proceso de aprendizaje en que se vea envuelto el ser humano desde el mismo momento de su nacimiento.

Este proceso transcurre en un medio que le transmite información y modos de calibrar dicha información. Un medio que enseña lenguajes y reglas acerca de dichos lenguajes; un medio que va organizando su conducta.

La comunicación es una condición *"sine qua non"* de la vida humana y el orden social. Desde el comienzo de su existencia el ser humano participa en el complejo proceso

---

<sup>2</sup> Watzlawick, Paul., "¿Es real la realidad? Confusión Dsinformación Comunicación, 1992, Prólogo.

de adquirir las reglas de la comunicación, ignorando casi por completo en que consiste ese conjunto de reglas.

Existen enseñanzas que en dicho proceso exceden a lo explícito, haciendo del proceso interaccional un proceso con una magnitud enorme y de una riqueza informativa muy amplia.

En el abordaje de la realidad que realizamos, un fenómeno permanece inexplicable si el mismo no se comprende desde su contextualización, si no se comprende desde el medio en el cual interactúa y se produce. *"Un fenómeno permanece inexplicable en tanto el margen de observación no es suficientemente amplio como para incluir el contexto en el que dicho fenómeno tiene lugar"* <sup>3</sup>.

Lo esencial del entendimiento de la contextualización permite que se comprenda al hecho desde la compleja trama de relaciones que establece, trama existente entre el fenómeno y su medio o el contexto en que éste tiene lugar. La imposibilidad de comprender la complejidad de las relaciones que existen entre un organismo y su medio, entre un hecho y su entorno, nos enfrenta a un trabajo cuyo alcance es limitado, desvirtuando los objetivos de transformación buscados. El vehículo de tales manifestaciones es la comunicación.

El problema esencial de nuestra sociedad es el aumento de su complejidad. Por la sobreabundancia de relaciones, de posibilidades de conexión, no es posible plantear una correspondencia biunívoca y lineal en la relación que se

---

<sup>3</sup> Watzlawick, Paul., Beavis Bavelas, J., Jackson, D.D., "Teoría de la Comunicación Humana", 1995, Marco de Referencia.

establece entre un sujeto y otro. Toda relación establecida marca el encuentro de un sistema con otro y, éste, siempre se define respecto de un determinado entorno.

Todos los hombres integran sistemas de interacción en los cuales actúan. Para estos sistemas la observación es una actividad fundamental. Los sistemas de relación existentes, se observan a sí mismos y a su entorno, pudiendo así establecer procedimientos de selección y reducir la complejidad del medio que les rodea. Los sistemas en los que interactúan los individuos se orientan hacia el contexto y no existen sin éste, se adaptan al mismo y a su complejidad.

Los autores de la teoría de la comunicación humana, subdividen el fenómeno comunicacional en tres áreas, el área sintáctica, que abarca los problemas relativos a transmitir información y problemas de codificación, la semántica cuya principal preocupación es el significado de la comunicación, y el área de la pragmática, que estudia los efectos de la comunicación sobre la conducta.

Desde la perspectiva de la pragmática de la comunicación, toda conducta, y no sólo el habla, es comunicación, y toda comunicación, incluso los indicios comunicacionales de contextos impersonales, afectan a la conducta. Se basa en las manifestaciones observables de la relación que se establece entre individuos y no de su naturaleza.

Toda interacción humana es un sistema. En las interacciones que se producen entre los individuos tiene lugar un proceso

secuencial de acción y reacción, en él se pueden describir los estados del mismo o también su cambio. Lo importante en este vínculo no es el contenido de la comunicación sino exactamente el aspecto relacional de la misma, las consecuencias de la comunicación serán recíprocamente inseparables.

En el análisis del modo en que las personas se afectan unas a otras en su interacción, se considera que las características de la génesis o el producto, son mucho menos importantes que la organización de la interacción. Hay factores identificables intrínsecos al proceso de la comunicación, aparte de la motivación y el simple hábito, que sirven para vincular y perpetuar una relación.

En una situación interpersonal uno está limitado a comunicarse. Los mensajes manifiestos intercambiados se vuelven parte del contexto interpersonal particular y ejercen limitaciones sobre la interacción posterior.

En toda comunicación, los participantes tratan de determinar la naturaleza de la relación. Cada uno va a responder de acuerdo a su propia definición de la relación, esta puede confirmar, rechazar o modificar la del otro.

Cuando trabajamos con el sujeto de acción familia encontramos que la conducta de cada individuo esta relacionada con la de los otros y depende de ella, pues toda conducta es comunicación y, por ende, influye sobre los demás y sufre la influencia de éstos.

Como personas sociales todos tenemos una pertenencia a un

grupo reconocido como familia, mas allá de su presencia o su ausencia, mas allá de su constitución e integración real o fantaseada, a través de elaboraciones sucesivas y de nuestro proceso vital.

Ese grupo, en primera instancia, aparece como el habilitador inmediato de un sitio determinado y personal en el campo de nuestra vida social.

La familia es el contexto donde en nuestro sistema social, se transmiten los aprendizajes fundamentales, es un sistema relacional sumamente significativo para el proceso de evolución del sujeto.

Es un grupo con historia, es el lugar de formación y transmisión de vida del sujeto, cumpliendo con las características de los sistemas abiertos autoregulados.

En determinados aspectos, la familia a lo largo del tiempo se ha mantenido estable, pese a haber sufrido cambios paralelos a los de la sociedad. Esta forma de asociación entre individuos, mediante el mecanismo de la adaptación, ha demostrado siempre su capacidad para responder a dos objetivos, uno de ellos interno, la protección de sus miembros, y el otro externo, la transmisión de la cultura.

Para la concepción sistémica el concepto de familia se construye a partir de la dimensión de las necesidades de sus miembros. Es un sistema vivo, por lo tanto un sistema abierto hacia afuera, está en proceso de cambio y va adaptando las demandas de desarrollo de los miembros a las del ambiente externo.

Este núcleo familiar se dibuja como un círculo metido en un suprasistema que es su contexto. Dentro de este microsistema, a su vez, existen sistemas individuales como lo son, el hombre, la mujer, el hijo o la hija, y otros denominados subsistemas, como lo son el parental, el conyugal o el fraterno, pues todos los miembros del sistema al interactuar en el mismo establecen una relación.

Como sistema abierto se encuentra en permanente transformación, con funciones de protección psicosocial de sus miembros y socialización de los mismos según demandas de la sociedad. Un sistema con estructura jerárquica, integrado por partes que están en continua interacción.

Presenta las características de los sistemas complejos, algunas de las cuales se derivan de la organización de sus elementos. Es un sistema sociocultural en proceso de transformación y, por lo tanto, envía y recibe mensajes de y desde el entorno extrafamiliar y social, a la vez que se adapta internamente a los requisitos de las distintas etapas del ciclo vital que atraviesa. Se caracteriza por una condición de cuasi equilibrio entre la estabilidad (mantenimiento de su estructura homeostática) y el cambio (incorporación de nuevos elementos y modificación de estructuras o patrones de relación).

A abordar el análisis de una familia debemos tener en cuenta que el mismo, no es la suma de los análisis de sus miembros individuales. El sistema familiar posee características que trascienden las cualidades de los

miembros individuales. Dentro de una configuración más compleja, el modelo de la interacción familiar debe integrar todos aquellos elementos que inciden para el cambio.

El abordaje del Trabajo Social a nivel familiar, no puede descuidar los obstáculos presentes en la realidad sobre la cual interviene si desea alcanzar la comprensión buscada.

En nuestra praxis de relación con el mundo, se nos exige que seamos rigurosos y concientes de nuestras carencias, siendo ambas condiciones indispensables a nuestro trabajo profesional. Proceso donde la comunicación se convierte en el principal instrumento para poder alcanzar la transformación de la realidad deseada y la nuestra propia.

034149

20

*SEGUNDA PARTE*

*APORTES DE LA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN AL ESTABLECIMIENTO  
DE LA RELACIÓN PROFESIONAL - SUJETO FAMILIA*

*APORTES DE LA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN AL ESTABLECIMIENTO  
DE LA RELACIÓN PROFESIONAL - SUJETO FAMILIA*

En cuanto el hombre crece, tiene funciones y necesidades, ve abrirse un espacio en el que anuda en sí mismo ciertos móviles; su existencia corporal lo entrecruza de un cabo a otro con lo vivo, al producir los objetos y los útiles, al cambiar aquello de lo que necesita, al organizar toda una red de circulación a lo largo de la cuál corre aquello que puede consumir y en la que él mismo, esta definido como un relevo. Su existencia aparece inmediatamente relacionada con otras y dado que tiene un lenguaje puede constituirse todo un universo simbólico en el interior del cuál tiene relación con su pasado, con las cosas, con otros hombres, a partir del cuál puede construir también algo así como un saber, ese saber que tiene de sí mismo.

En ese devenir de vida estamos creando permanentemente vínculos, relaciones bidireccionales, que hablan de lo que se ve y de lo que no se ve, de elementos concientes e inconcientes, que inciden en esta estructuración relacional. Permanentemente establecemos relaciones sobre las que se sustentan nuestras prácticas profesionales.

Esta relaciones conforman estructuras particulares, únicas e irrepetibles cargadas de simbologías, de cognotaciones propias y, en este sentido, es que se debe reflexionar acerca de la importancia que adquieren estos vínculos establecidos con el sujeto en el proceso en el que intentamos legitimar nuestra presencia e intervención sobre

su realidad.

Se hace necesario, además, en los procesos de intervención realizados en nuestra prácticas profesionales, comprender el nivel de conocimiento que tenemos de nosotros mismos, para lograr el equilibrio y la permanencia de la relación entre profesional y sujeto de acción.

Los procesos de comunicación son los medios principales en los que se deposita esta generación del vínculo y la relación pretendida. Comunicación que pasa por todo nuestro ser, que nos posiciona. Los dos polos de este proceso, emisor y receptor, están en condiciones de aprender para integrarse en un mecanismo de interdependencia donde la retroalimentación es permanente.

Los vínculos que creamos están cargados de significados, de sentidos intransferibles. En ellos, se pone en juego nuestra historia individual y, a través de ésta, nuestra historia social. La relación profesional se apoya en la capacidad de vincularnos, de ir al encuentro del otro en una actitud de permanente aprendizaje.

En el establecimiento relacional pueden sucederse estados de confusión como imágenes contrarias al hecho comunicante. Un proceso de comunicación bien logrado consiste en la correcta transmisión de información y ejerce en el receptor el efecto esperado. La confusión es consecuencia de una comunicación defectuosa que deja sumido al sujeto en un estado de incertidumbre o de falsa comprensión.

Otorgar significado a una determinada señal que recibimos, provoca necesariamente confusión si ésta no es reconocida por cuantos utilizan la señal, a no ser que puedan traducirse con toda exactitud los diferentes significados de una lengua a otra. Esto adquiere una relevancia especial cuando al abordar nuestro trabajo a nivel del sistema familiar, comenzamos a traducir o decodificar las reglas de comunicación que allí persisten y las confrontamos con las que nosotros desde otra matriz de aprendizaje llevamos hacia la misma. En un conjunto de ocasiones producimos señales que refieren directamente a significados que en ciertos casos no son los compartidos por los miembros con los cuales trabajamos, provocando situaciones caóticas con mensajes muy difusos.

Son infinitos los modos de comportamiento empleados por todos los miembros de una misma cultura como medios de comunicación averbal. Estos tipos de conducta son consecuencia del hecho de haber crecido, haberse formado y socializado dentro de una concreta forma cultural o de una determinada tradición familiar, modelos de comportamiento que de alguna forma están introyectados en nuestro interior.

Si se tiene presente que desde esta perspectiva teórica, todo comportamiento en presencia de otro tiene carácter de comunicación, de transmisión de información, es fácil comprender el amplio espacio que se abre a la confusión y al conflicto ya no únicamente en el ámbito del lenguaje corporal sino, también, en el lenguaje hablado. Al

profundizar el conocimiento acerca de la comunicación, podemos observar los problemas presentes desde una nueva óptica.

Tras una paralización inicial, todo estado de confusión en la comunicación desencadena una reacción de búsqueda de causas, de motivos, que arrojen luz sobre la incertidumbre y la sensación de inseguridad que ésta produce. Si la búsqueda no da resultado, se amplía el campo a todas las conexiones imaginables e inimaginables, estableciendo múltiples interrelaciones. En un estado de confusión existe una fuerte tendencia a aferrarse a la primera explicación concreta que se cree percibir.

La grave angustia que puede provocar la situación de desinformación, incluso cuando es relativamente insignificante, demuestra la necesidad de alcanzar un orden en el curso de las cosas, en los acontecimientos. La desinformación provoca una situación sobre la que no se tiene dominio. Allí es cuando establecemos reglas para el ámbito de las relaciones humanas disminuyendo el número de posibilidades de comportamiento. El hecho de que se produzca un comportamiento crea un precedente e introduce una regla.

En la vida familiar las reglas son fuerzas vitales dinámicas y muy influyentes; dictan como expresar nuestras respuestas, siendo una parte muy importante del funcionamiento familiar y de su estructura.

En el establecimiento de la relación con el sujeto vamos

generando precedentes que también se hacen reglas, allí se crean relaciones de interdependencia donde el comportamiento de una de las partes condiciona la de la otra y es, a su vez, condicionado por esta última. Desde la perspectiva abordada, las personas mediante la comunicación ejercitan una mutua influencia en la formación de la imagen y el concepto del mundo en que viven.

Existen profundos y determinantes efectos de nuestras expectativas, prejuicios, supersticiones y deseos; es decir, construcciones puramente mentales a menudo desprovistas de toda efectividad en la relación que intentamos establecer. Estas construcciones pueden tener efectos no solo positivos sino, también, negativos en los procesos de intervención emprendidos. Uno es responsable de la realidad que crea a partir de sus pensamientos y esperanzas.

Existen, según los autores trabajados, las denominadas profecías que se autocumplen. *"Son suposiciones o predicciones que, por la sola razón de haberse hecho, convierten en realidad el suceso supuesto, esperado y de esta manera confirman su propia exactitud"* 4. Si alguien por alguna razón supone que se lo desprecia, se comportará precisamente por eso de un modo que determina que se lo trate de esa manera.

Dentro de los sistemas familiares estas autopredicciones se hacen comunes, provocando muchas veces el deterioro en la estructura vincular y de comunicación de la misma. Por ej.

---

<sup>4</sup> Watzlawick, Paul., "La realidad inventada. ¿Cómo sabemos lo que creemos saber?", 1983, Artículo Profecías que se autocumplen.

la cuidadora de un hogar sustituto, que piensa que no es querida y actúa generando comportamientos con los jóvenes, de acuerdo a ese sentimiento negativo.

Un acto que es resultado de una autoprofecía que se autocumple crea primero, las condiciones para que se de el suceso esperado y, en este sentido, crea precisamente una realidad que no se habría dado sin aquel. Dicho acto no es ni verdadero ni falso, sencillamente crea una situación y con ella su propia verdad.

Estos fenómenos autoproféticos aportados desde esta doctrina teórica movilizan, de alguna manera, las bases de la concepción que tenemos de la realidad. Si entendemos el cambio y su dinámica, podemos admitir la existencia de estos fenómenos como constitutivos de los sujetos con los cuales nos relacionamos, de sus conductas y de sus formas de comunicación.

*"La idea de que nada sabemos mientras no sepamos que no conocemos nada de manera definitiva, supone el respeto por las realidades inventadas por otros hombres"<sup>5</sup>. Los sentidos atribuidos a las cosas no pueden ser eternos; en esta construcción hay un sentido subjetivo que va modificándose, que esta de acuerdo a los procesos de crecimiento y de vida que emprendemos, a la dinámica de nuestros aprendizajes, que hacen que en cada momento seamos un resultado diferente.*

La comunicación afecta de continuo al núcleo familiar.

---

<sup>5</sup> Watzlawick, Paul., "La realidad inventada ¿Cómo sabemos lo que creemos saber?", 1983, Epílogo.

Cuando se trabaja con la misma se intentan identificar las configuraciones de comportamientos que son redundantes; esto es, comportamientos que tienen cierta dinámica de repetición. A partir de allí y de la observación, se intentan postular reglas subyacentes a su funcionamiento que nos orientan en las posibilidades de nuestro trabajo. Por eso es que se establece que *"las reglas de la comunicación humana, no explican nada por sí mismas, sino que constituyen en sí mismas su mejor explicación"* <sup>6</sup>.

Los procesos comunicativos son fundamentales en la vida social. Estos autores desde los cuales trabajamos focalizan su estudio en la relación emisor - receptor en la cual la comunicación oficia como mediación. Existen, según estos teóricos, propiedades que determinan consecuencias interpersonales básicas.

Cuando se acepta que toda conducta es comunicación, comenzamos a manejar una multiplicidad de modos de conducta, ya sean verbales, tonales, posturales, contextuales, todos los cuales limitan el significado de los otros. Si se acepta, que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, se entiende entonces que no puede dejar de comunicar.

Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje, influyen sobre los demás; quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican. No se puede decir desde esta perspectiva de conocimiento teórico, que

---

<sup>6</sup> Watzlawick, Paul., Beavin Bavelas, J., Jackson, D.D., "Teoría de la Comunicación Humana", 1995, pag. 43.

la comunicación solo tiene lugar cuando es intencional, conciente, cuando es eficaz, lográndose un entendimiento mutuo. El sin sentido, el silencio, el retraimiento, la inmovilidad o cualquier otra forma de negociación constituyen en sí una comunicación. Esta, implica un compromiso y define el modo en que el emisor concibe su relación con el receptor.

Ruesch dice que, *"toda persona, animal u objeto emite señales que, al ser percibidas, transmiten un mensaje al que lo recibe; el mensaje transforma la información del receptor y puede, en consecuencia, modificar su conducta"* 7.

La comunicación no sólo transmite un mensaje, además, impone conductas. El mensaje transmite una información contenida en sí misma. Lo importante para nuestra consideración es la conexión que existe entre los aspectos de contenido, lo referencial del mensaje y las relaciones que a través de éste se establecen o aspectos conativos. Las relaciones que se establecen pueden expresarse en forma no verbal, gritando o sonriendo y se pueden entender claramente a partir del contexto en el que la comunicación tiene lugar.

Toda comunicación, según los autores, conlleva en sí misma ambos aspectos: el de contenido y el relacional, siendo el último considerado como una *"metacomunicación"* 8

29

---

7 Campanini, Annamaria., Luppi, Francesco., "Servicio Social y Modelo Sistémico. Una perspectiva para la práctica cotidiana, 1991, citado en pág. 74

8 Watzlawick, Paul., y otros, "Teoría de la Comunicación Humana, 1995, Pág. 40

clasificatoria del primero.

Cuanto más espontánea y sana es una relación tanto más el aspecto relacional abandona el trasfondo y adquiere importancia el contenido de la misma. En los trabajos terapéuticos a nivel familiar lo que se intenta es establecer un nuevo equilibrio, sobre la base de una comunicación que sea clara y concreta, dejando expuestos elementos de la metacomunicación que inciden sobre la estructuración de los vínculos del sistema familiar.

Es indudable que en una secuencia prolongada de intercambio, los sujetos participantes de la interacción puntúan la secuencia, de modo que uno de ellos o el otro tiene iniciativa, predominio, dependencia, estableciendo entre ellos patrones de intercambio.

Desde el punto de vista cultural, compartimos muchas convenciones que pautan nuestros comportamientos. Si bien no son ni más ni menos precisas que otras visiones de los mismos hechos, sirven para reconocer secuencias de interacción comunes e importantes.

Se debe tener presente, simultáneamente, la conducta de todos los comunicantes. Toda conducta es causada por, y a la vez, es causa de la conducta de los demás. A veces, ésta, puede ser una respuesta arbitraria de alguno de los sujetos comunicantes no siempre compartida por el otro, motivo que la más de las veces genera conflictos de relación.

Al trabajar con el microsistema familiar emitimos y

recibimos mensajes, éstos, se expresan a partir de mecanismos como lo son lo digital o lo analógico. El ser es el único que, para comunicarse, utiliza ambos modos de expresión. En estos mecanismos que establecemos para crear y recrear nuestras vinculaciones, se suceden lenguajes que se complementan en su significación. Algunos de ellos son formas de comunicación establecidas mucho tiempo atrás, otras son construcciones de significado arbitrarias, evolucionadas que cada cultura dispone para su supervivencia.

Existen, en la comunicación humana, dos posibilidades: nombrar a una cosa por medio de la palabra o expresar la cosa de algún modo que la evoque, que se le asemeje, en un lenguaje simbólico. Más allá de las distancias y diferencias, ambas maneras de comunicación son complementarias. Su interpretación nos permite comprender aún más los contenidos de los mensajes recibidos por nosotros como, así también, los mensajes emitidos en nuestra intervención sobre la realidad.

En su necesidad de combinar ambos lenguajes el hombre, sea como receptor o como emisor, debe traducir constantemente de un lenguaje al otro y al hacerlo se enfrenta a fuertes dudas. En el fenómeno comunicante la dificultad inherente a traducir existe en ambos sentidos, las traducciones siempre implican una gran pérdida de información.

En el intercambio comunicacional se establecen, además, interacciones que pueden ser simétricas o complementarias según esten basadas en la igualdad o en la diferencia.

En las relaciones complementarias existen siempre dos posiciones diferentes: un sujeto ocupa una posición superior o primaria mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria. Una relación complementaria puede establecerse por su contexto social o cultural, padres e hijos, maestros y alumnos, o ser un estilo idiosincrático de relación de una díada particular. En ambos casos es importante destacar que ambas conductas, disímiles pero interrelacionadas, tienden cada una a favorecer a la otra.

En cambio, una relación simétrica permite vincularse desde el lugar de la igualdad, conducirse siempre en similares condiciones. Las buenas relaciones humanas se establecen a partir del entendimiento mutuo que los hombres hacen de los significados de los mensajes que expresan.

El fenómeno comunicacional nos afecta de continuo, incluso nuestra autoconciencia depende de la comunicación. Para comprenderse a sí mismo, el hombre necesita que otro lo comprenda, y para que esto sea así, el debe comprender a los demás.

Dentro de la perspectiva de trabajo en familia, siempre se intentan establecer los mecanismos necesarios para facilitar el establecimiento de relaciones simétricas complementarias, entre el profesional y el sujeto con el cual se trabaja. Creando espacios donde se pueda ser igual dentro de lo diferente, a fin de alcanzar los objetivos planteados. Construimos relaciones simétricas en ámbitos de fluidez y claridad comunicacional.

*TERCERA PARTE*

*LOS MENSAJES CONTRADICTORIOS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL  
CAMBIO DE ACTITUDES*

*LOS MENSAJES CONTRADICTORIOS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL CAMBIO DE ACTITUDES*

La comunicación y la conducta son vehículos que permiten al individuo entrar en relación, no sólo con el otro sino también consigo mismo y con el mundo. El hecho de la no comprensión de la comunicación, no significa que intrínsecamente no nos transmita un mensaje. En la interacción que establecemos ésta puede no alcanzar su objetivo de ser un vehículo que una y esclarezca comportamientos, transformándose en un elemento que aleje y confunda a quienes participan del acto comunicante.

La posibilidad de que un mensaje no logre su objetivo esta siempre presente. No podemos olvidar que toda comunicación está siempre inserta en un contexto ambiental y relacional dentro del cuál cumple la doble función de cerrar el intercambio anterior y abrir hacia uno nuevo. Es respuesta de una conducta anterior y estímulo para una nueva.

Estos mensajes luego de emitidos, se van corrigiendo en la realimentación sucesiva que se da entre ambos sujetos, previos ajustes mínimos, normales al proceso de comunicar. Cada uno de ellos puede ser aceptado, rechazado o hasta invalidado. Aunque la experiencia nos permite observar que cualquier malentendido, ya sea sobre el aspecto contextual, o sobre los contenidos del mensaje o la relación que éstos cognotan, puede producir un conflicto.

En todo proceso de comunicación existen distorsiones que responden a una multiplicidad de aspectos que van desde lo

que emitimos, como mensajes que refieren a las aptitudes de nuestra conformación, hasta lo que recibimos a través de nuestro contacto con el sujeto. También se emiten mensajes claros, precisos y, sin embargo, se pueden producir fuertes perturbaciones en la línea comunicativa.

El intento de no comunicarse, puede existir en cualquier contexto en el que se desee evitar el compromiso inherente a toda comunicación. Existen, además otras maneras de invalidar una comunicación. Están las autocontradicciones, los mensajes incongruentes, los malentendidos o, además, existir síntomas que produzcan comportamientos que eviten los niveles de interacción en sí mismos.

En el nivel relacional, las personas no comunican nada acerca de hechos externos a su relación, sino que proponen mutuamente definiciones de esa relación y, por implicación, de sí mismas. Esa definición que cada uno hace de sí mismo, puede ser confirmada por la otra persona, rechazada o desconfirmada, esto es, negando la realidad del sujeto de acción profesional, en la situación de interacción que se establece a partir de la relación profesional, como fuente de tal definición.

Estas tres respuestas tienen un denominador común, ya que por medio de cualquiera de ellas, comunicamos que así es cómo nosotros lo vemos. Cuando interactuamos con el sujeto, accedemos a esta percepción interpersonal, haciendo una definición del otro.

Existen discrepancias que pueden surgir a partir de las pautas de intercambio que se establecen en el abordaje al

microsistema familiar. Ellos, tienen lugar en aquellos casos en que por lo menos uno de los comunicantes, profesional o sujeto de acción, no cuenta con la misma cantidad de información que el otro, pero no lo sabe. No podemos suponer que el otro cuenta con la misma información que uno mismo, y menos que debe sacar de dicha información idénticas conclusiones. Una puntuación discrepante lleva a distintas visiones de la realidad, incluyendo a la naturaleza de la relación y, por ende, al conflicto interpersonal.

La aceptación de la mismidad del sujeto de acción profesional nos permite establecer relaciones simétricas, más iguales. Esto desencadena el respeto mutuo y la confianza en dicho respeto, implicando la confirmación realista y recíproca del "self"<sup>9</sup> del sujeto.

En lo referente a la transmisión de información, las múltiples interpretaciones de sus contenidos son generadoras de contradicciones y conflictos a nivel relacional. Al igual que la escritura china, el material del mensaje analógico, como ya se señaló, carece de muchos de los elementos que forman parte de la morfología y la sintáxis del lenguaje digital. Así, cuando traducimos mensajes analógicos al lenguaje digital, es necesario proveer tales elementos e insertarlos. Generalmente, el material de los mensajes analógicos, se presta a interpretaciones digitales muy distintas y a menudo incompatibles.

---

<sup>9</sup> Watzlawick, Paul., y otros, "Teoría de la comunicación humana", 1995, pág. 84.

Todos los mensajes analógicos invocan significados a nivel relacional y por tanto constituyen propuestas acerca de reglas futuras de la relación. Mediante nuestras conductas podemos proponer amor, odio, pelea, pero es el otro el que va a atribuir valores de verdad, positivos o negativos, a mi propuesta. Ambas son fuente de innumerables conflictos relacionales.

Un elemento clave a ser analizado como comunicación disfuncional, es el mensaje paradójico. En la naturaleza de la misma hay algo que encierra una importancia pragmática inmediata e, incluso existencial para todas nuestras relaciones. La paradoja no sólo puede invadir nuestra interacción y afectar nuestra conducta sino que, también, pone a prueba nuestra creencia en la congruencia y, por ende, en el sentido final de nuestro universo.

Dicen los autores " *Durante siglos las paradojas fueron apartadas y reprimidas por considerárselas fenómenos marginales, pero como toda cosa reprimida, pueden producir solapadas dificultades. La paradoja es pues una señal epistemológica que comienza a avisarnos cuando una construcción ya no calza con los hechos o, en otras palabras, cuando se ha comprobado que la realidad no es*"<sup>10</sup>.

En la paradoja la confusión es inherente a la estructura misma del mensaje, el proceso es correcto, también las deducciones, pero el resultado es manifiestamente ilógico.

37

---

<sup>10</sup> Watzlawick, Paul., "La realidad inventada. ¿Cómo sabemos lo que creemos saber?", 1983, Artículo La mosca y el cazamoscas.

La paradoja es definida como *"Una contradicción que resulta de la deducción correcta de premisas coherentes"*<sup>11</sup>.

En este caso la paradoja representa una situación típica de confusión comunicacional, no es el resultado de un defectuoso proceso de transmisión, sino que se halla ya inserta en la estructura misma del mensaje transmitido. Cuando recibimos de otras personas, vitalmente importantes para nosotros, normas de comportamiento que exigen y al mismo tiempo imposibilitan un comportamiento, estamos frente a una situación paradójica, en la que solo se puede obedecer desobedeciendo.

En nuestro ejercicio profesional muchas veces nos encontramos frente a situaciones de "desamparo moral". Estas situaciones se caracterizan por ser resultado de sistemas familiares con fuertes problemas de comunicación paradójica, por ejemplo, en los casos de padres que dicen a sus hijos que es importante el dinero y cualquier medio le parece bueno para conseguirlo y, a la vez, les exhortan que sean honrados y leales en todo momento o el de la madre que inculca a su hija la idea de los peligros del sexo pero, al mismo tiempo, le da a entender que una mujer debe hacerse desear por los hombres.

Uno de los muchos aspectos notables de la comunicación humana es la imposibilidad de incitar a otra persona al cumplimiento espontáneo de un deseo o una necesidad. La espontaneidad exigida conduce inevitablemente a una situación paradójica en la que el mero hecho de plantear

38

---

<sup>11</sup> Campanini, Annamaria., Luppi, Francesco., "Servicio Social y Modelo Sistémico. Una perspectiva para la práctica cotidiana", 1991, citado en pág. 82

la exigencia hace imposible el cumplimiento espontáneo de la misma.

Las paradojas surgen en el curso de las interacciones que establecemos con el sujeto, actúan en todos los campos imaginables de las relaciones que entablamos y ejercen una considerable y permanente influencia en nuestra percepción de la realidad así cómo, también, en nuestras conductas.

Lo que se quiere significar al hablar de los efectos de la paradoja sobre el comportamiento en la comunicación humana, son las peculiares situaciones sin salida que se establecen cuando se intercambian mensajes estructurados precisamente como los mensajes paradójicos.

Las dictaduras imponen de modo casi inevitable mensajes paradójicos. No se contentan con la mera obediencia a las leyes basadas en el sentido común, sino que quieren cambiar los pensamientos, los valores y los puntos de vista del pueblo. La mera docilidad o las aseveraciones, no sólo no bastan sino que, pueden ser consideradas como una forma de resistencia pasiva, se interpretan como un signo de hostilidad. No basta con someterse a la coerción, hay que quererla.

Socialmente existen instituciones, como las denominadas por E. Goffman como "totales", (cárceles, hospitales psiquiátricos, etc.) que no escapan al problema de la contradicción en lo que hacen y en la no resolución de los problemas que se disponen solucionar, de la manera menos paradójica. También existen contextos menos represivos

puestos al servicio del cambio que transitan con paradojas similares, que excluyen el cambio que se intenta realizar.

Las relaciones humanas, en general, constituyen áreas donde pueden surgir fácilmente mensajes paradójicos, especialmente en el curso de relaciones destinadas a superar dificultades. Ya que nos sentimos nosotros mismos tan sólo en la medida en que alguien con importancia para nosotros confirma o ratifica nuestra propia imagen, nuestro "self" y, ya que tal ratificación tan sólo servirá al propósito si es espontánea, únicamente un caso ideal de interrelación humana puede estar libre de paradoja. El elemento de colusión adopta la forma de una negociación, sé esto para mi y yo seré esto para ti. A no ser que este trato de algo por algo sea aceptado como parte del juego de la vida, tiene que conducir a problemas.

Este "algo por algo", nunca es el resultado de una franca negociación sino, más bien, de la índole de un contrato que se da como establecido por los miembros del sistema familiar. Su verbalización se hace imposible y, al mismo tiempo, se es extremadamente sensible a cualquier violación de estas cláusulas no escritas.

La modalidad comunicacional de la paradoja se realiza habitualmente entre personas comprometidas en una relación que es de vital importancia. El uso de comunicaciones paradójicas permite que se estructure una situación de "doble vínculo"<sup>12</sup> entre el emisor y el receptor del juego comunicacional.

---

<sup>12</sup> Watzlawick, Paul., y otros, "Teoría de la comunicación humana", 1995, pág. 196

Nunca hay únicos mensajes. En toda comunicación hay dos o mas mensajes relacionados entre sí, de diferente nivel y transmitidos a veces por diferentes canales: voz, tono, movimiento, contexto, etc. Estos mensajes pueden ser totalmente incongruentes y ejercer entonces, influencias muy distintas y contradictorias que invaden todo el sistema.

En este proceso de construcción debemos necesariamente utilizar el lenguaje que, además de ser un vehículo de la comunicación, pasa a ser la herramienta mediante la cual se definen, analizan y comentan las reglas. Este último uso se lo puede definir como "*metacomunicación*", por cuanto es una comunicación acerca de la comunicación. Para poder comunicar no es importante que los comunicantes sean siempre concientes de las reglas, pero es fundamental que sobre esas reglas se puedan hacer afirmaciones y comentarios que se consideren legítimos y, en consecuencia, provistos de significado.

El profesional, en el desempeño de su rol terapéutico, como alguien que llega desde afuera del sistema, puede proveer lo que el sistema mismo es incapaz de generar, un cambio de sus propias reglas. Se puede decir que la intervención profesional amplía al sistema familiar, permitiendo por un lado, la observación del viejo sistema existente e imponiendo, por otro, reglas que son apropiadas para los fines terapéuticos.

Los "*dobles vinculos*" terapéuticos obligan siempre a los

sujetos implicados a salir fuera del marco establecido por su problema. Son pasos que, generalmente, no pueden dar por sí solos. Sólo se hacen posibles cuando el sistema original se amplía con la intervención profesional, permitiendo que todos los afectados observen el sistema previo desde afuera y, también, la introducción de metareglas que el viejo sistema no podía generar desde adentro.

Generalmente trabajamos sobre áreas donde existen fuertes contradicciones entre la imagen de mundo que se tiene y la que se debería tener. Entre lo que las cosas son y lo que, de acuerdo con la visión del mundo que tiene el sujeto, deberían ser. La meta propia de un trabajo terapéutico de cambio, es lograr trabajar acerca de esa visión del mundo del sujeto, logrando puntos de encuentro con la realidad tal cuál es.

Nuestra concepción del mundo representa la síntesis más universal y compleja de miradas, de vivencias, influenciadas por otras interpretaciones, convicciones y adscripciones de valor y sentido a los objetos de nuestra percepción, de las que la persona interesada es capaz; es en el sentido más directo e inmediato resultado de la comunicación. No es el mundo, sino un mosaico de imágenes particulares, que hoy pueden ordenarse de este modo y mañana de otro.

Según los autores de la teoría de la comunicación humana, el modo más pragmático de abordar los problemas de interacción entre los seres humanos, no estriba en preguntar los ¿por qué? de dichos problemas, sino los

¿qué?, es decir: ¿qué es lo que aquí y ahora sirve para perpetuar el problema y qué se puede hacer aquí y ahora para efectuar un cambio?.

La pregunta ¿por qué?, según los autores, ha ocupado un papel central en la historia de la ciencia, en detrimento de otras modalidades de formación de conocimiento y solución de problemas humanos, estos autores plantean que de igual modo se pueden considerar las situaciones tal como existen ahora y aquí, sin comprender de qué modo han surgido y a pesar de nuestra ignorancia acerca de su origen y su evolución podemos hacer algo con ellas.

Desde este punto de vista, la diferencia mas importante entre funcionamiento adecuado y disfunción, es el grado en el que un sistema como el familiar, por ejemplo, es capaz de generar cambio por sí mismo o bien ha quedado limitado dentro de un juego que no tiene fin.

Una fuente potencial de fracaso en nuestro trabajo hacia el cambio de comportamientos del sistema, es la incapacidad para presentar la intervención en un lenguaje que concientice al sujeto de acción, que sea legitimante de nuestra propuesta como profesionales y que por tanto permita la aceptación y un clima de trabajo acorde.

En las relaciones humanas que establecemos, las predicciones están relacionadas de una u otra manera con el fenómeno de la confianza. No hay en la naturaleza de la comunicación humana ninguna manera de hacer que otra persona participe en la información o en las percepciones

que están exclusivamente al alcance de uno. En el mejor de los casos, el otro puede confiar o no, pero jamás puede llegar a saber. La confianza siempre esta relacionada con resultados futuros y más específicamente con la posibilidad de predecirlos. Y, en este sentido, es que adquiere una singular importancia para nuestro trabajo el hecho de que seamos capaces de generarla en forma conjunta con el sujeto dentro del contexto comunicacional.

En todas las interacciones que establecemos hay un proceso de cambio, de movimiento, de percepción. Establecemos relaciones que ponemos cotidianamente a prueba. Construimos "realidades inventadas"<sup>13</sup>, y así, vamos damos paso a la transformación.

---

<sup>13</sup> Watzlawick, Paul., "La realidad inventada. ¿Cómo sabemos lo que sabemos saber?", 1983, Prefacio.

*A MODO DE CONCLUSIÓN*

*"Todas las partes del organismo forman un círculo. Por lo tanto, cada una de las partes es tanto comienzo como fin."*

*Hipócrates*

## *A MODO DE CONCLUSIÓN*

En contacto con la realidad y a partir de nuestro continuo diálogo con la misma, se nos hace imprescindible contar con el aporte de un conjunto de conocimientos que nos permiten aprehender ese saber donde estamos parados. Un conjunto de elementos que dan a nuestra praxis de intervención profesional sentido y orientación y una manera de mirar al mundo tan única como lo es la que adopta el Trabajo Social en su abordaje a los múltiples concretos sensibles existentes.

Para tales fines se hace necesario reunir, en lo que serían los diferentes niveles de intervención, conocimientos de distintas teorías, que se constituyen en un aporte fundamental a los procesos metodológicos emprendidos, apoyando la construcción de nuestros más variados objetos de trabajo, o de investigación. Una única teoría orientadora, resulta la más de las veces insuficiente para la comprensión de la realidad en sus múltiples determinaciones.

En este devenir constante de tiempo, en el que se construye un proceso de trabajo con los sujetos de nuestra intervención, dichos aspectos hacen posible nuestro aprendizaje, aprendemos a descubrir esa realidad sobre la que también nosotros tenemos responsabilidad de su existencia.

En ese continuo de interacción que establecemos aparece la

comunicación ocupando un lugar esencial. Es por tal motivo que la opción aquí abordada intento captar los principales aspectos de dicho fenómeno, sus dificultades, facilitadores y su trascendencia para nuestro trabajo de intervención profesional, desde una perspectiva teórica existente, como lo es la teoría de la comunicación humana.

Logramos abordar, muy sintéticamente, algunos aspectos que hacen al proceso de legitimación de nuestro trabajo en la vida de los sujetos con los cuales continuamos creciendo y aprendiendo a brindar lo que sabemos. Aspectos que inciden en los cambios de actitudes y comportamientos mutuos, desde una concepción del mundo y del hombre concreta, así como también desde una modalidad de vínculo y una mirada a esta realidad integradora de los elementos que la conforman.

Para esta comprensión a la que intentamos acceder cotidianamente, es importante lograr resignificar los principios que forman al fenómeno comunicativo, como enteramente vinculante y generador de relaciones, principios que orientan nuestra labor y que se hacen esenciales al momento de implementar la misma.

La comunicación fluída y sin interferencias, adquiere así, en el ámbito de la intervención profesional, una significativa relevancia para el logro de los objetivos que nos planteamos en nuestro trabajo con el sujeto de acción profesional.

En esta interacción establecida, el impacto del medio sobre nosotros despliega un conjunto de mensajes que no siempre

son explícitos, exigiendo que nuestra tarea sea decodificarlos de la mejor manera posible; así como también nosotros trasmitimos, a través de nuestras reacciones, múltiples significados a descubrir. No dejamos nunca de buscar conocimientos sobre los objetos de nuestra experiencia, de comprender su significado y de reaccionar ante ellos según esta comprensión.

Lo que propone esta teoría de la comunicación humana, es la negación a una concepción impuesta y aceptada, que pretende un no al caos, y que define nuestra forma de ser, de pensar, y nuestra imagen científica y social del mundo en el que vivimos. Y, en definitiva, en ella, la imposibilidad de que el efecto de un comportamiento pueda llegar a ser su propia causa.

Nuestro compromiso fue abordar en este trabajo final un nuevo comienzo, que nos lleve hacia muchos nuevos finales más, de esos que la realidad nos impone o que la vida en lo cotidiano nos muestra.

Es una opción que puede ser compartida o no, comprendida o no, pero que en definitiva nos aporta y nos incita a seguir buscando y aprehendiendo de las múltiples posibilidades que existen, como "realidades inventadas" , en el saber y en el entendimiento humano.

*BIBLIOGRAFÍA*

## BIBLIOGRAFÍA

- Teoría de la Comunicación Humana.  
Interacciones Patologías Paradojas  
Autor: Paul Watzlawick J. Beavis Bavelas y D.D. Jackson  
Editorial Herder, Barcelona, 1995
- Cambio: Formación y solución de los problemas Humanos  
Autor: Paul Watzlawick  
Editorial Herder, Barcelona, 1994
- ¿Es real la realidad? Confusión Desinformación y  
Comunicación  
Autor: Paul Watzlawick  
Editorial Herder, Barcelona, 1992
- El lenguaje del Cambio  
Autor: Paul Watzlawick  
Editorial Herder, Barcelona, 1983
- La realidad inventada. ¿Como sabemos lo que creemos saber?  
Autor: Paul Watzlawick  
Editorial Herder, Barcelona, 1983
- Servicio Social y Modelo Sistémico. Una perspectiva para la  
práctica cotidiana  
Autor: Annamaria Campanini-Francesco Luppi  
Editorial Paidós, Buenos Aires, 1991
- La conducta humana en el medio social. Un enfoque sistémico  
de la sociedad  
Autor: Ralph E. Anderson e Irl Carter  
Editorial Gedisa, Barcelona, 1994
- Crónica de una investigación. La evolución de la terapia  
familiar en la obra de Mara Selvini Palazzoli  
Compilador: Matteo Selvini  
Editorial Paidós, Barcelona, 1990
- Técnicas de Terapia Familiar  
Autor: Peggy Papp  
Editorial Paidós, Bs.As., 1992
- Estigma. La identidad deteriorada  
Autor: Erving Goffman  
Ed. Amorrortu, Bs.As., Última Edición
- La naturaleza del Prejuicio  
Autor: E. Allport  
Ed. Nueva Visión, Bs.As., Última Edición
- La construcción Social de la Realidad  
Autor: Peter L. Berger y Thomas Luckmann  
Ed. Amorrortu, Bs.As., Última Edición

Matrices de Aprendizaje

Autor: Ana P. Quiroga  
Ed. Humanitas, Bs.As., Última Edición

El imaginario Social

Autor: Eduardo Colombo  
Ed. Altamira, Tercera Edición Invierno 1993

Sicología de la Conducta

Autor: José Bleger  
Ed. Paidós, Bs.As., 1988

Teoría del vínculo

Autor: Enrique Pichón Ríviere  
Ed. Nueva Visión, Bs.As., 1991

Pedagogía da Praxis

Autor: Moacir Gadotti  
Ed. Cortez, Sao Paulo, 1995

Proceso de constitución del mundo interno

Autor: Ana P. de Quiroga  
Ed. Cinco, Bs.As., 1992

Psicoterapia familiar conjunta

Autor: Virginia Satir  
Ed. Científicas, México, 2da. edición

Nuevas Relaciones humanas en el núcleo familiar

Autor: Virginia Satir  
Ed. Pax, México, 1991

Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales

Autor: Erving Goffman  
Ed. Amorrortu, Bs.As., 1990

Revista Sistemas Familiares

Año 9 No.3 Noviembre 1993

Año 12 No. 1 Abril 1996

Año 3 No. 1 Abril 1987

Autor: Varios

Editorial Asociación Sistémica de Bs.As./Argentina

Revista Perspectivas Sistémicas

Año 3 No. 13 Set/Oct 1990

Autor: Varios

Buenos Aires/Argentina

Sistematización final de la Práctica de intervención en familia realizada en el Dto. de Hogares Sustitutos del Instituto Nacional del Menor