

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**“Vicios Conversatorios: Conceptualización, Caracterización y
Clasificación”**

(Tesis Para Optar al Grado de Licenciado en Psicología)

Alumno: Diego Bravo F.
Profesores patrocinantes: Fabio Santibáñez M.
Pilar Torres J.
Asesor Metodológico: Rolando Zapata C.

SANTIAGO-CHILE

2002

*“...los razonamientos, como los hombres,
a menudo son hipócritas”*

Platón

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

“Vicios Conversatorios: Conceptualización, Caracterización y Clasificación”
(Tesis Para Optar al Grado de Licenciado en Psicología)

Alumno: Diego Bravo F.
Profesores patrocinantes: Fabio Santibáñez M.
Pilar Torres J.
Asesor Metodológico: Rolando Zapata C.

Resumen

Esta investigación trata acerca de lo que hemos denominado, “vicios conversatorios”, que pueden definirse como argumentaciones engañosas, que transgreden ciertas normas conversacionales. Las personas suelen incurrir en ellos, a fin de ganar una discusión o evadir una responsabilidad, aunque no necesariamente de forma premeditada. Además, dichos vicios tienen un potencial efecto en las relaciones interpersonales, que guarda relación con el surgimiento de desavenencias entre las personas. Estas argumentaciones se insertan dentro de dinámicas conversacionales mayores, que hacen posible entender sus repercusiones interaccionales. Además, en el presente trabajo, se propone una clasificación con seis tipos de vicios conversatorios que hemos podido identificar.

Índice

	<u>Páginas</u>
1. Introducción	5
2. Marco Teórico	
2.1. Postulados Iniciales	13
2.2. El Tema	18
2.3. Vicios Conversatorios y Dinámicas Conversacionales	26
2.4. Propuesta de Clasificación	31
2.5. La Cultura del Patriarcado	43
2.6. Ética del Conversar	49
2.6.1. La “Verdadera Palabra”	50
2.6.2. La “Buena Palabra”	53
3. Conclusiones	58
4. Bibliografía	64

1. Introducción

Para Bertrand Russel el lenguaje debe entenderse como un hábito del cuerpo que se aprende igual que a jugar al fútbol, o a andar en bicicleta¹. Al igual que él, muchas personas piensan que el lenguaje es algo externo de lo cual debemos apropiarnos. Para nosotros, en tanto, el hombre se constituye en el lenguaje y es la única forma de “ser” en el mundo. Esta concepción del hombre y del lenguaje, heredera de una epistemología construccionista, se constituirá en una perspectiva de la que no se puede prescindir para entender nuestra propuesta.

Una visión como esta, nos permite darle primacía al lenguaje y, a su vez, entender cómo muchos de nuestros problemas y sufrimientos, suelen estar relacionados con su representación simbólica, más que con lo que entenderíamos como la “realidad objetiva” de ellos. Esta simbolización tiene que ver con la mediación que hace el lenguaje, entre nosotros y nuestro acercamiento a la realidad.

Este trabajo se relaciona, por una parte, con el tema del lenguaje, en particular con las conversaciones y, por otro lado, con el del sufrimiento de las personas debido a los distintos conflictos interpersonales en que se ven involucradas. En concreto, trata acerca de lo que hemos llamado “vicios conversatorios”, que podríamos definirlos, por el momento, como argumentaciones “capciosas” que transgreden ciertas normas conversacionales. Estos vicios conversatorios, van a ocurrir siempre en el contexto de una dinámica conversacional mayor, que permite contextualizar sus antecedentes y repercusiones interaccionales.

Estos vicios conversatorios se caracterizarán por, a través de una serie de mecanismos, endosar la responsabilidad de un conflicto a otro; distorsionar los hechos; colocar al interlocutor en una situación paradójica; etc. Lo cierto es que, tras la fachada de proposiciones verdaderas y argumentos lógicamente bien contruidos, se esconde una transgresión conversacional, que apunta a obtener ventajas de una situación determinada asociada, normalmente, con evadir una responsabilidad o ganar una discusión. Además, lo

¹ Al respecto véase Russel, B.; *Fundamentos de Filosofía*. Plaza & Janes, S.A., Editores, Barcelona, 1975, p. 102

importante de estos vicios, es que tienen un potencial efecto negativo en las relaciones interpersonales.

Por otra parte, el entendimiento de estos vicios requiere de una mirada dialéctica, en la medida que su relación con los conflictos interpersonales, no es lineal. A veces estas dinámicas, pueden desencadenar un conflicto que se venía “arrastrando” desde antes o, en otro caso, puede ser que a partir de ellas se empiece a gestar el desencuentro.

A lo largo de esta tesis, se expondrán primeramente, las bases epistemológicas desde las que se estructurará nuestra propuesta y a las que han contribuido, principalmente, los autores chilenos Rafael Echeverría y Humberto Maturana. Posteriormente, se aborda el tema de los “vicios conversatorios” propiamente tales, y se explican algunas nociones necesarias para entender la relación entre estos vicios, las dinámicas conversacionales en que se insertan y ciertos conflictos interpersonales. Además, se propone una clasificación de los tipos de vicios conversatorios más frecuentes que hemos conocido hasta ahora. Nuestro trabajo continúa explicando cómo se vinculan estos vicios con lo que hemos denominado “dinámicas viciosas” y, a su vez, se describe el contexto cultural en que ocurren éstas. Por último, centrándonos básicamente en los aportes del profesor Humberto Giannini, se sugieren las condiciones ideales en las que debería darse todo tipo de intercambio comunicativo.

Con respecto a la importancia de una investigación como esta, creemos que podría aportar a la Psicología en general y al área clínica en particular, puesto que consideramos que son múltiples las implicancias de este tipo de conversaciones en el ámbito de las relaciones interpersonales. Por otro lado, contribuye a la Psicología Organizacional, en la medida que nuestro trabajo se ocupa de uno de los muchos elementos que conspiran contra una buena comunicación, factor crucial para la administración eficaz de cualquier organización de éxito. Por último, se está contribuyendo a sentar bases teóricas sobre un tema donde no abunda bibliografía y a la creación de un lenguaje común, que permita a una amplia gama de profesionales (monitores, profesores, psicólogos, médicos, psicopedagogos,

asistentes sociales) facilitar el reconocimiento de dinámicas viciosas y así, contribuir al proceso de enseñanza de destrezas comunicacionales.

Además, nos parece que, considerando que vivimos en un mundo estructurado por el lenguaje, es de suma relevancia, como psicólogos, centrar aquí nuestro interés y observar cómo la mayoría de nuestros problemas interpersonales se hallan insertos en él. De esta forma, creemos que la preocupación por el lenguaje y las conversaciones no debe ser exclusiva de la Psicología de la Comunicación, ni de los Teóricos del Lenguaje, puesto que aquí se hallan inmersos gran parte de los problemas que la Psicología podría abordar.

Siendo una investigación teórica conceptual, pensamos que lo novedoso de ella es su carácter multidisciplinario, en donde confluyen en un mismo tema la Psicología Clínica, la Teoría de la Argumentación, la Psicología de la Comunicación, la Filosofía del Lenguaje y la Lógica no formal. Por lo mismo, pertenece a un área del conocimiento no muy claramente delimitada, pudiendo clasificarse indistintamente en el campo de la Psicología de la Comunicación (por constituirse como un tipo de comunicación patógena), en el ámbito de la Psicología Clínica (por sus innegables repercusiones a nivel de las relaciones interpersonales) o finalmente en el área de la Filosofía (por las falencias lógicas que tienen algunos de estos vicios a la base) y/o la retórica.

Con todo, es necesario precisar que, en su origen, esta investigación tenía un componente empírico del que fuimos prescindiendo durante el desarrollo de ella, aunque en ningún momento lo dejamos plenamente de lado. Uno de los objetivos que nos planteamos en el Proyecto de esta tesis, fue grabar encuentros informales de grupos de personas y/o cualquier tipo de reuniones sociales, a fin de sondear la presencia de estas dinámicas viciosas en conversaciones cotidianas. A través de estas “muestras” que podríamos obtener, pretendíamos, por un lado, mostrar y caracterizar estas dinámicas y, por otra parte, proponer una clasificación de los vicios que subyacen a ellas. En este contexto, era importante obtener la mayor cantidad de ejemplos reales de dinámicas viciosas.

No obstante lo anterior, en la medida que avanzaba nuestra investigación y algunos de nuestros conceptos fueron evolucionando, nos fuimos dando cuenta que este componente empírico de nuestra propuesta, no necesariamente debía cumplir con ciertos criterios

estadísticos y/o metodológicos que dieran más confiabilidad y validez a las muestras obtenidas, e incluso a la investigación misma. Esta última, aún cuando contaba con una metodología de recolección de datos, era de características principalmente teóricas y, por ello, las grabaciones que se realizaran no apuntaban, en ningún momento, a ser numéricamente relevantes, ni tampoco absolutamente representativas. El estudio de estos vicios no sólo es relevante por su mayor o menor presencia en las conversaciones cotidianas, sino sobretodo, por su potencial efecto en las conversaciones que sostienen las personas. Por esto, los ejemplos de vicios conversatorios presentes en este documento, sólo apuntan a que el lector pueda ver concretizado un constructo teórico característicamente abstracto.

No obstante lo anterior, la mayoría de estos ejemplos corresponden a situaciones reales que nos tocó presenciar y en ocasiones, grabar. Los otros casos, en tanto, fueron transcritas desde un libro o un revista, y unos pocos corresponden a situaciones inventadas sin por ello perder su valor de representatividad. En síntesis, la parte empírica que enunciamos en nuestro proyecto, se hizo más o menos de la forma que se había planificado, sin embargo, este punto va perdiendo importancia a medida que avanzamos en nuestra investigación, cumpliendo finalmente, una función demostrativa (que se relaciona con nuestro objetivo general) y de referencia empírica. Esto explica también, la razón por la cual no se explicita detalladamente la metodología de recolección de datos.

Por otra parte, durante el tiempo que llevó la elaboración de esta tesis, pudimos realizar una importante investigación bibliográfica, a fin de obtener información que fuera en la línea de nuestra propuesta. Cientos de horas fueron invertidas en la revisión de libros y revistas y otras tantas, buscando en sitios y páginas Web, que pudieran relacionarse con el tema. De esta forma, pudimos constatar que existe escasa teoría relacionada con algo similar a nuestros vicios conversatorios y/o que, tal vez, esta es demasiado reciente y aún no ha sido publicada o demasiado específica, por lo que el acceso a ella es, por el momento, dificultoso.

Por esto pensamos que se está contribuyendo al abordaje de una nueva perspectiva de estudio, a saber, investigar cómo ciertas falencias de características lógico-contextuales, influyen en una conversación cualquiera, pudiendo generar conflictos interpersonales, o como ya se dijo, pudiendo ser ellos mismos fruto de un desencuentro que se venía gestando.

Además, esta visión más compleja del proceso de la interacción social, en donde la causalidad recursiva ha sustituido a la causalidad lineal, como modelo explicativo más satisfactorio, creemos que se constituye en un aporte a esta área de la psicología, más aún si se considera que, "la mayoría de los estudios existentes parecen limitarse sobre todo a los efectos de la persona A sobre la persona B, sin tener en cuenta que todo lo que B hace influye sobre la acción siguiente de A, y que ambos sufren la influencia del contexto en que dicha interacción tiene lugar, y a su vez, influyen sobre él."² Es así como esta investigación puede sugerir estudios que vayan en distintas direcciones, tales como indagar sobre otros tipos de vicios que se dan en el conversar cotidiano, o si existen personas que tengan una mayor proclividad a incurrir en ellos³ o, en un estudio más cuantitativo, conocer con qué frecuencia se incurre en estos vicios, o si existen condiciones especiales que propician la emisión de éstos, etc.

Por otro lado, los fundamentos de nuestro trabajo tienen relación con ciertas aportaciones hechas por el biólogo Humberto Maturana, especialmente en su libro *Desde la Biología a la Psicología*⁴, con algunas ideas del profesor Rafael Echeverría expuestas en su obra *Ontología del Lenguaje*⁵, con la nueva retórica propuesta por Perelman y Olbrechts-Tyteca en su *Tratado de la Argumentación*⁶, y comparte mayores similitudes con la Dialéctica Erística de Arthur Schopenhauer⁷.

El aporte de Maturana y Echeverría a esta investigación, se relaciona con la formación de los supuestos más básicos de ella, la base epistemológica más dura de nuestra propuesta. En primer término, ambos autores coinciden en la "capacidad generativa" del lenguaje. Además, están de acuerdo en que dada esta realidad lingüística, es posible,

² Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D.; *Op Cit.*, pág. 36

³ Aquí podríamos suponer, haciendo un paralelo con la teoría del "Doble Vínculo", que así como hay personas más "doble vinculantes" que otras, hay también sujetos que tienen una mayor proclividad a recurrir a este tipo de vicios.

⁴ Maturana, H.; *Desde la Biología a la Psicología*.

⁵ Echeverría, R.; *Op Cit.*

⁶ Perelman, Ch. y Olbrechts-Tyteca, L.; *Tratado de la Argumentación*. Editorial Gredos, Madrid, 1994

⁷ Con respecto a esto véase: Schopenhauer, Arthur; *Dialéctica Erística o el Arte de Tener Razón Expuesta en 38 Estratagemas*. Editorial Trotta, Madrid, 1977.

justamente desde el lenguaje o, más específicamente, desde las conversaciones, interferir en el sufrimiento humano. Para nosotros, estos supuestos se constituyen en condiciones necesarias y suficientes para estructurar nuestra investigación.

En esta línea, creemos que Maturana pensaba en algo similar a nuestras dinámicas viciosas, cuando habla de “conversaciones recurrentes... que nos llevan de manera repetida a operar dominios contradictorios de acciones...”⁸, y que son este tipo de conversaciones las que se relacionan con la mayor parte de nuestros sufrimientos. Además, el mismo autor advierte que es posible interferir en estas conversaciones recurrentes, que es justamente lo que esperamos se pueda hacer a partir de nuestro trabajo. De hecho, para Maturana la efectividad de cualquier tipo de psicoterapia se basa en que el espacio conversacional cotidiano del cliente pueda cambiar.⁹

Perelman y Olbrechts-Tyteca, en tanto, dedican un capítulo de su Tratado de la Argumentación a lo que ellos llaman argumentos cuasi-lógicos, que tienen en común con los vicios conversatorios su apariencia de argumentos formales, lo que lleva muchas veces a la confusión, de esta forma, “los argumentos cuasi-lógicos sacan actualmente su fuerza persuasiva de su aproximación a estos modos de razonamiento innegables”¹⁰. La diferencia con nuestro tema, radica en que estos autores se centran en las propiedades persuasivas de este tipo de argumentación, dejando de lado sus consecuencias psicológicas.

Sin lugar a dudas, es con Schopenhauer y su Dialéctica Erística, con el que compartimos mayores semejanzas. Él propone el nombre de “estratagemas” para referirse a los trucos dialécticos y/o a las argumentaciones desleales y engañosas que se utilizan en las discusiones cuando uno de los contrincantes quiere que prevalezca su tesis u opinión, incluso sabiendo que estas son absurdas o poco plausibles. Hasta aquí, existen pocas diferencias con lo que nosotros hemos llamado “vicios conversatorios” y, de hecho, los ejemplos de estratagemas que él propone se basan en su mayoría en falacias, del mismo

⁸ Maturana, H.; *Desde la Biología a la Psicología*, pág. 153

⁹ Al respecto véase Maturana, H.; *Desde la Biología a la Psicología*, pág. 153

¹⁰ Perelman, Ch. y Olbrechts-Tyteca, L.; *Tratado de la Argumentación*. Editorial Gredos, Madrid, 1994, p. 304

modo que son, precisamente argumentaciones falaces, las que están a la base de los vicios conversatorios más frecuentes.

Las diferencias entre nuestra propuesta y la del filósofo, se empiezan a acentuar cuando el concepto de vicio se contextualiza y analiza a la luz de su impacto interaccional. Desde aquí, y como se verá en el apartado 2. 3, es preferible entender estos vicios como una dinámica, precisamente, como una “dinámica viciosa”.

Schopenhauer, por su parte, enfatiza el aspecto más estructural de este tipo de argumentación, la transgresión conversacional misma (por ejemplo un argumento *ad hominem*) sobre la que se estructura; y por esto, creemos que es una mirada más estática y/o más descontextualizada. Además, para el filósofo alemán, lo central de estas estratagemas es el uso que se les da, preferentemente, en el ámbito de la argumentación y de la discusión más formal. Por esta razón, son técnicas bien elaboradas, algunas muy lúcidas, y que necesariamente implican un grado de premeditación.

Nosotros en tanto, estamos más preocupados por conocer lo que rodea al uso de estos vicios conversatorios, entendiéndolos, como ya dijimos, desde una perspectiva de dinámica viciosa. De esta manera, nuestro interés apunta a conocer en qué circunstancias suelen ocurrir estas dinámicas, así como hipotetizar por qué las personas incurren en ellas y analizar cuál es el contexto cultural en qué estas ocurren, y dentro del cual, muchas veces, son avaladas. Estas diferencias tienen que ver, entonces, con la perspectiva desde donde se aborda el tema: desde la retórica, para Schopenhauer; desde la Psicología, para nosotros.

Pero las diferencias entre ambas propuestas no terminan aquí. Ya dijimos que las estratagemas parecen estar más relacionadas con el ámbito de la argumentación y, probablemente por ello, su nivel de sofisticación es más complejo que el de nuestros vicios. Esta mayor elaboración, a su vez, supone un grado más o menos importante de premeditación en el uso de este tipo de argumentación; de hecho, dirá el autor que las personas las utilizan incluso sabiendo que éstas son absurdas o poco plausibles.¹¹ Precisamente aquí radican las últimas diferencias y las más importantes, que tenemos con Schopenhauer en este tema. Nosotros no creemos que el uso de este tipo de vicios se restrinja al ámbito de la argumentación, sino que, por el contrario, se recurre a ellos de

¹¹ Al respecto véase Schopenhauer, Arthur; *Op. Cit*, p. 10

forma más cotidiana, en cualquier contexto y/o en cualquier situación. Por ello no vemos, necesariamente, esa intención malvada que supone él, en aquellas personas que utilizan estos trucos dialécticos. De todas formas, el tema de la intencionalidad se aborda en el punto 2.3.

Con respecto a los objetivos que persigue esta investigación, podemos decir que, desde una perspectiva más general, pretendemos comprobar la presencia de estas dinámicas viciosas en conversaciones cotidianas. Más específicamente, nos interesa describir las características de estas dinámicas y proponer una clasificación de los tipos de vicios que subyacen a ellas, así como describir el contexto cultural en que estas dinámicas se darían.

Para conseguir los objetivos planteados, nuestra investigación comenzará con una revisión bibliográfica, que apunte a tener una base teórica que permita complementar la experiencia que se tiene sobre el tema, al mismo tiempo que ayudar a circunscribirlo. Para esto se trabajará con información extraída principalmente de libros de Filosofía, Retórica, Pragmática, Sociolingüística, Psicología de la Comunicación y Lógica. Además, con el fin de ejemplificar cómo las personas incurren en estas dinámicas viciosas, se grabarán conversaciones en diferentes contextos (reuniones sociales, almuerzos familiares, películas, programas de televisión, por ejemplo “talk shows”, programas radiales, entre otros). Además, se buscará también la presencia de estos vicios en publicaciones tales como revistas, diarios y libros.

*"...porque el engaño nace de la
semejanza y la semejanza nace del lenguaje."
(Aristóteles. Argumentos Sofísticos)*

2. Marco Teórico

2.1. Postulados Iniciales

Toda nuestra vida como especie se da en el lenguaje e, incluso, la cultura que hemos formado, se constituye como una red de conversaciones¹². Dichas conversaciones definen un modo de vida y dan estructura y dinámica a esta cultura. Al respecto, sostenemos que el lenguaje precederá al hombre, en relación a que este último se constituye a partir del primero y, además, aquel estructura todo lo que nos rodea, permitiendo que tengamos un lugar donde “apoyarnos”¹³. En este sentido las conversaciones y, más concretamente, las palabras, nos permiten “asirnos” de la realidad, anclarnos en ella. El lenguaje precede a la realidad, genera ser¹⁴. Desde aquí, podemos entender que el hombre tenga la capacidad de crearse a sí mismo a través del lenguaje, lo que se ha llamado la “capacidad generativa” de éste, y que corresponde al segundo postulado básico de la “ontología del lenguaje”¹⁵. Nosotros preferimos llamarle “propiedad óptica” a esta capacidad que tiene el lenguaje de crear entes.

Lo que queremos decir con lo que enunciamos recién, es que nuestras vidas se dan en el lenguaje, fuera de él no existe nada; y, de haber algo, probablemente sería incognoscible.

Como corolario de lo anterior, afirmamos que nuestras relaciones interpersonales se configuran dentro de este mundo de lenguaje y, en particular, en nuestras conversaciones,

¹² Con relación a esto último, véase Maturana, H.; *Desde la Biología a la Psicología*. Ediciones Fundación Synthesis, Santiago, 1993, p. 150

¹³ Al respecto véase Echeverría, R.; *Ontología del Lenguaje*. Dolmen Ediciones, S.A., Santiago³, 1996, p. 49

¹⁴ Al respecto véase Echeverría, R.; *Op Cit.* p. 32

¹⁵ Al respecto véase Echeverría, R.; *Op Cit.* p. 31- 36

que son los componentes estructurales de las interacciones lingüísticas, que a su vez son las unidades básicas del lenguaje¹⁶. De hecho, “nuestras relaciones personales se configuran a partir de las conversaciones que sostenemos con otros”¹⁷. Es decir, son las conversaciones que, como concretización de nuestras interacciones con las personas, darán cuenta de cómo nos relacionamos con los demás.

Pensamos que, tanto por la cantidad de veces al día que hacemos uso de ella, como por lo imprescindible que se nos torna, la conversación juega un rol fundamental en nuestras vidas. Así, es esperable que muchos de los problemas (por no decir todos) que tenemos entre nosotros mismos, se encuentren circunscritos al conversar cotidiano¹⁸, más aún considerando que siempre existirán diferencias entre el mundo (la realidad) y cualquier representación de éste (lo que nosotros creemos que es el mundo)¹⁹.

En este contexto, según palabras de Echeverría, pensador chileno y estudioso del enfoque conocido como “la Ontología del Lenguaje”, “los juicios parecen ser la raíz del sufrimiento humano”²⁰. De hecho, para nosotros el sufrimiento *es* lingüístico, como lo es todo lo que constituye al ser humano. Este carácter lingüístico del sufrimiento humano, no dice relación sólo con aspectos más subjetivos (como se experimente el sufrimiento), sino que, probablemente, con su naturaleza más óptica. Con esto estamos diciendo que, aún cuando las experiencias desagradables sean, probablemente, inherentes a la naturaleza humana, el lenguaje parece ser quien las transforma en sufrimiento. Así, muchas veces este dolor está más vinculado a la representación de esta situación desagradable, que a ella misma. En esta línea apunta lo que propone C. S. Lewis en su libro “El Problema del Dolor”: ‘En cierto modo, el cristianismo más bien crea el problema del dolor en lugar de resolverlo; ya que éste no sería problema alguno, a no ser que, junto con nuestra experiencia

¹⁶ Véase Echeverría, R.; *Op Cit.* p. 217

¹⁷ Echeverría, R.; *Op Cit.* p. 231

¹⁸ Ya la corriente Sistémica, con Bateson a la cabeza, en su famosa teoría del “Doble Vínculo”, ha dado a conocer la relevancia del lenguaje en la etiología de la esquizofrenia. Véase Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D.; *Teoría de la Comunicación Humana*. Editorial Herder, Barcelona, varias reimpressiones.

¹⁹ Bandler, R., Grinder, J.; *La Estructura de la Magia*, Volumen I. Editorial 4 Vientos, Santiago, 1980, p. 27

²⁰ Echeverría, R.; *Op Cit.*, p. 127

cotidiana de este mundo doloroso, recibiéramos la certeza de que la realidad esencial es justa y amorosa.’²¹

Dadas las condiciones a las que nos hemos referido (realidad lingüística, propiedad óptica del lenguaje, realidad lingüística de nuestros problemas, homologación de las conversaciones y las relaciones), creemos que es posible dar un salto y sugerir una intervención, que nosotros sólo enunciaremos.

Maturana dirá que “en la medida que el sufrimiento surge del vivir recurrente en espacios de acciones contradictorios, continuamente generados en el emocionarse de conversaciones recurrentes o en el entrecruzamiento de conversaciones, es posible disolver el sufrimiento con conversaciones que interfieran con la recurrencia o con el entrecruzamiento de dichas conversaciones.”²²

Es precisamente este sufrimiento, que surge a raíz de los recurrentes conflictos interpersonales en que nos vemos involucrados, el que pensamos, es posible aminorar. Conflictos que “se pueden definir, a grandes rasgos, como desacuerdos entre personas”²³ o desde un punto de vista más comunicacional, como una “lucha expresa entre al menos dos partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles, sus compensaciones son reducidas y la otra parte les impide alcanzar sus objetivos”²⁴. Deutsch²⁵ distingue cinco tipos de ellos: intrapersonal (dentro de uno mismo), interpersonal (entre personas), intragrupo (dentro de un grupo), intergrupos (entre grupos) e internacional (entre naciones). Será precisamente en los conflictos interpersonales en los que preferentemente centraremos nuestra atención y dentro de éstos, cualquier desencuentro que esté relacionado con los vicios que nos interesan.

²¹ Lewis, C. S.; *El Problema del Dolor*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1990, pág. 25

²² Maturana, H.; Op cit., p. 153.

²³ Borisoff, D., Victor, D.; *Gestión de Conflictos*. Díaz de Santos, S. A., Ediciones, Madrid, 1991, p. xv

²⁴ Borisoff, D., Victor, D.; Op cit. p. xv.

²⁵ Citado en Borisoff, D., Victor, D.; Op cit. p.

Pues bien, consideramos que gran parte de estas desavenencias se pueden evitar y, de hecho, es de suma importancia hacerlo ya que es notable la facilidad que tienen los conflictos de propagarse e intensificarse a través de los estados emocionales que generan en las conversaciones. Ya sea entonces, para disolver los conflictos que tienden a perpetuarse y/o para ayudar a aplacar el sufrimiento de las personas que se deriva de las disputas en que se ven involucradas, se torna importante abordar la resolución de este tipo de dinámicas viciosas.

En esta misma línea, Echeverría señala que el hecho de que los juicios sean la raíz del sufrimiento humano, permite abrir “un inmenso campo de intervención para este sufrimiento, ya que modificando los juicios que se hacen sobre aquello que nos sucede, podemos encontrar un mecanismo efectivo para aliviarnos del sufrimiento”²⁶. Pretendemos facilitar una intervención de este tipo a través de nuestra investigación, ya que esta apunta a sentar algunas bases teóricas que permitan contribuir al desarrollo de futuras intervenciones, que apunten a facilitar el aprendizaje de destrezas comunicacionales. Para nosotros, la adquisición de este tipo de destrezas, puede ayudar a disminuir la ocurrencia de muchas disputas y discusiones de características conflictivas.

Aún cuando no es tema de esta investigación, pensamos que es posible facilitar procesos metacomunicativos en las personas, a fin de que puedan encauzarse hacia una solución de los conflictos que se relacionan con estas y otras dinámicas conversacionales similares. Para esto, quizás sea necesario idear algún tipo de mecanismo autorregulatorio, que ayude a que las personas, especialmente las con mayor inclinación a incurrir en estos vicios, se hagan conscientes que ciertos estilos de intercambios conversacionales en los que incurren, pueden incidir en la generación de situaciones conflictivas.

Una intervención de estas características debe apuntar a producir en la persona una autorregulación, un automonitoreo metapragmático, en donde pueda reflexionar sobre lo que dice (y cómo lo dice) cuando habla. Además, es necesario que la persona adopte un estado emocional en el que no sólo pueda darse una reflexión de este tipo (señal de una capacidad de introspección y autocrítica), sino también, la posibilidad de reformular su intervención. Trataremos de demostrar que en este proceso es necesario que la gente descubra que, en ciertas ocasiones, sus dichos no son inofensivos y pueden generar una dinámica que,

²⁶ Echeverría, R.: Op cit., p. 127-128.

mediante un proceso que explicaremos, se asocia a la aparición de un conflicto. Así, proponemos que la persona debe realizar una operación metacognitiva, a través de la cual pueda, por ejemplo, distinguir la diferencia de niveles que existe entre el tema del cual se está hablando y el comentario que ha hecho, entre otros niveles inmersos en la conversación. Finalmente, hecha ya la operación de reconocimiento del vicio en el cual incurrió, habrá dado un paso importante para revertir su error y estará en condiciones de reestablecer el equilibrio perdido, reencauzando la conversación y manteniéndose en el mismo nivel que el tema en cuestión. Además, a futuro será capaz de autorregular sus conversaciones, a través de una metapragmática que le permita evitar estos vicios conversatorios. Por esto, un estudio que facilite una posterior intervención en estas dinámicas viciosas, podrá ayudar a superar muchas de las dificultades que surgen en las conversaciones que sostienen las personas.

La idea es que, ya que siempre habrá razones por las que discutiremos (siempre habrá sobre qué discutir), debido en gran parte a las distintas formas que tiene cada persona de representarse el mundo, al menos podríamos tratar de no agravar el problema eliminando aquellos vicios más relacionados con la aparición de una situación conflictiva.

“Los pájaros se cazan por las patas.

Los hombres, por las palabras”

(Anónimo, Hindú)

2.2. El Tema

Entre las múltiples razones de los desencuentros interpersonales, podemos distinguir toda una gama de motivaciones, intereses, predisposiciones inconscientes, ideologías diversas, una larga historia de relaciones ligada a características personales y particulares de la misma relación, todos elementos que de una u otra manera, pueden contribuir a la gestación de una situación conflictiva o a la irrupción de un desencuentro que se venía formando.

Nuestro problema de investigación trata acerca de uno de estos muchos factores que pueden estar a la base de los desencuentros conversatorios y las dificultades entre las personas. En concreto, se trata de ciertas dinámicas conversacionales que se caracterizan por tener a la base, lo que hemos llamado un “vicio conversatorio”. Lo relevante, es que estas dinámicas tienen implicancias interaccionales que no pueden sino ser entendidas desde una lógica dialéctica. Esta lógica ‘supera la causación lineal, unidireccional, explicando los sistemas auto correctivos, de retroalimentación y proalimentación, los circuitos recurrentes y aun ciertas argumentaciones que parecieran ser “circulares”’.²⁷

Los vicios que cobran nuestro interés en este trabajo, se pueden definir como argumentaciones “capciosas” en las que incurren las personas, aunque no siempre premeditadamente, con el objetivo de ganar una discusión, evadir una responsabilidad u obtener algún beneficio. Además, en ellas se pueden identificar transgresiones conversacionales tras la fachada de proposiciones verdaderas y argumentos lógicamente bien contruidos.

Estas transgresiones pueden darse en un nivel meramente pragmático, como en el caso que alguien sea poco cortés o sitúe a su interlocutor en una paradoja pragmática; o lógico, como en una falacia o una confusión de niveles. También se van a caracterizar

²⁷ Véase Martínez Míguez, M.; *El Paradigma Emergente*, Editorial Trillas, México, D. F., 1997, pág. 140

porque ocurren en el contexto de una dinámica conversacional mayor, que permite entender sus antecedentes y sus repercusiones interaccionales. Se resalta la importancia del contexto, puesto que es sólo a la luz de éste, que se puede entender la noción de “vicio conversatorio” y sus repercusiones interaccionales.

En estos vicios conversatorios, hay una sutil forma de esconder (más o menos conscientemente), de parte de quien comete el vicio, un endosamiento de la responsabilidad (donde la persona traslada la responsabilidad que le cabe por una situación cualquiera, justamente a quien resultó perjudicado por esa situación), un argumento falaz, una paradoja pragmática (donde a una persona se le coloca en una posición sin salida) o un cambio de nivel respecto al tema que trata la conversación (lo que hace confundir el asunto sobre el que trataba la conversación).

Cuando decimos que estos vicios transgreden ciertas normas de conversación, nos estamos refiriendo a que, por un lado, a través de ellos suelen mezclarse los niveles lógicos presentes en cualquier intercambio conversacional (dificultando el que se pueda llegar a acuerdos) y, por otra parte, se violan ciertos principios pragmáticos que, aunque no siendo prescriptivos, se dan como asumidos implícitamente por los involucrados en una conversación. Es decir, estos principios pragmáticos apuntan a mantener una condición de racionalidad que es básica para que el discurso pueda ser entendido y tenga coherencia.²⁸ Por ejemplo, Lakoff, a través de sus “reglas de cortesía”, nos sugiere dos normas básicas: Sea claro y sea cortés. A su vez, la regla *sea cortés* presenta tres modalidades distintas: i) No se imponga; ii) Ofrezca opciones; iii) Refuerce los lazos de camaradería.²⁹ De esta manera, tenemos que cuando una persona incurre en estos vicios, ciertamente deja de ser clara, puesto que, en parte, aquí radica su “efectividad”. Además, al hacerlo, trata por sobre todo de imponerse, no ofrece opciones (vicios paradójicos), ni mucho menos refuerza con esto, los lazos de camaradería.

²⁸ Al respecto véase Escandell, M. V.; *Introducción a la Pragmática*, Ediciones Anthropos, Barcelona, España, 1993, pág. 92- 93

²⁹ Al respecto véase Escandell, M. V.; *Introducción a la Pragmática*, pág. 167- 169

Con relación a los niveles lógicos que, afirmamos, es común se mezclen en este tipo de vicios, nos estamos refiriendo a los infinitos niveles que posee nuestro lenguaje, dada su particularidad de tener signos que hacen referencia a otros signos,³⁰ lo que nos permite referirnos a *lo* que estamos hablando. De esta forma, podemos ver que existe un “lenguaje objeto” que podríamos situar en un nivel 0, y cuyo objeto de mención es la realidad no lingüística. Después, podemos referirnos a *lo* que mencionamos en el lenguaje objeto, que sería un metalenguaje nivel 1, pero también podemos referirnos a este metalenguaje, con lo que estaríamos situados en un metalenguaje nivel 2 y así *ad infinitum*. Veamos lo anterior con un ejemplo:

“Ahí hay un perro”, correspondería a un lenguaje objeto

“Yo dije que ahí hay un perro”, correspondería a un metalenguaje nivel 1

“Yo dije que había dicho que ahí había un perro”, correspondería a un metalenguaje nivel 2

Cuando en una conversación cualquiera se mezclan estos niveles, se dificulta el lograr acuerdos y el poder llegar a la “experiencia común” necesaria en todo acto comunicativo, y que guarda relación, básicamente, con estar “hablando de lo mismo”.³¹ De esta manera, cuando los niveles lógicos se confunden, llegar a un acuerdo con una persona es tan difícil, como pretender encontrarse con alguien, con quien no se ha fijado ni hora ni lugar para la cita.

Pero lo más relevante, es que todo lo anterior tiene importantes repercusiones pragmáticas, puesto que estos vicios son potenciales generadores de conflictos ya que, a través de ellos, se trata de introducir una lógica inaceptable en la conversación y, dependiendo del tipo de vicio que estemos hablando, se van a distorsionar los hechos (Falacia de la Causa Falsa, por ejemplo), se va a atacar al interlocutor (argumento *ad hominem*) se lo va a colocar en una situación sin salida, o se le va trasladar hábilmente la

³⁰ Al respecto, véase Robles de Iturbe, N. E.: *Signos, Lenguaje y Semiótica*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1977, pág. 8-9

³¹ Al respecto véase Giannini, H.; *Desde las Palabras*, pág. 20

responsabilidad de un conflicto, etc. Lo anterior, coloca al interlocutor en una situación compleja, produce en él un estado desagradable a modo de una "disonancia cognitiva", donde no logra darle coherencia a la realidad que por un momento se ha tomado incongruente. Desde aquí entonces, se dan las condiciones suficientes para que las interacciones se transformen en lo que Bateson denominó "escalada simétrica". En este tipo de interacción las personas se enfrasan en una situación competitiva, donde al ataque de uno, hay una respuesta de ataque del otro, y así sucesivamente. De esta manera, los involucrados van distanciándose cada vez más del núcleo conflictivo (que a su vez va ampliándose) y de su posible solución.

Por otra parte, si bien es cierto que cualquier juicio emitido en determinadas circunstancias (fuera de lugar, por ejemplo), o dicho de determinada manera (con ironía, con vehemencia) es potencialmente generador de conflicto, lo que ocurre con estos vicios es que son sutilmente conflictivos. Para los interlocutores, van manifestándose de manera subrepticia, de tal forma que estando en la discusión, ya no se sabe cómo empezó y más aún, dado que la conversación tomó otro rumbo (el de la discusión con características conflictivas), no hay interés ni siquiera en descubrir por qué comenzó.

Nuestro concepto de "vicio conversatorio" puede llevar a confusión con la noción de "estratagema", de la que habla Schopenhauer. Si bien es cierto que comparten semejanzas, existe una diferencia importante que permite distinguir ambos conceptos. Schopenhauer advierte que en el uso de estas estratagemas hay premeditación, y el hecho de incurrir en ellas es propio de la maldad que, según él, caracteriza al género humano. Para nosotros no existe, necesariamente, esa mala intención en quienes recurren a los vicios conversatorios. Veamos un ejemplo que cita el filósofo en su Dialéctica Erística, en el que es posible percatarse de esta premeditación presente en el uso de estas estratagemas:

“

ESTRATAGEMA 9

No establecer las preguntas en el orden requerido por la conclusión a la que se desea llegar con ellas, sino desordenadamente; el adversario no sabrá dónde queremos ir a parar y no

estará preparado para prevenir la conclusión; además, dependiendo de cómo vayan resultando sus respuestas, éstas podrán utilizarse para extraer conclusiones diversas, incluso contradictorias...”³²

A estas alturas, es conveniente señalar que “vicios conversatorios” y “dinámicas viciosas”, pueden homologarse en términos generales, no sin antes entender que los primeros se refieren a la transgresión conversacional misma (una falacia, por ejemplo), en otras palabras, al aspecto más estructural. “Dinámica viciosa”, en tanto, se refiere al contexto de conversación más amplio en que se darían estos vicios, es decir, a los intercambios conversacionales que rodean la ocurrencia de estos. Es por ello que a lo largo de este trabajo utilizaremos indistintamente ambos nombres, según el énfasis que se quiera dar.

Por otra parte, como ya mencionamos, la relación causa-efecto concebida en términos lineales, no logra dar cuenta de cómo estas dinámicas viciosas pueden, al mismo tiempo, ser origen y resultado de un conflicto cualquiera. Se hace necesario, entonces, recurrir al concepto de causalidad recursiva que logra explicar cómo los productos y los efectos, pueden actuar como causas y productores de aquello que los produce. Lo recursivo rompe con la linealidad causa-efecto, porque lo producido retroactúa sobre lo productor: un ciclo auto-organizador.³³

En ocasiones, estos vicios sólo gatillarán el surgimiento de un desencuentro que se venía formando desde antes y que, tal vez, se manifestaba en patrones interaccionales patógenos. De esta manera, un vicio conversatorio es un buen “pretexto” para que irrumpa el conflicto. Pero, a su vez, este vicio también es producto de estos patrones interaccionales patógenos o poco sanos, puesto que los estados anímicos (el “emocionar”, en términos de Maturana) promueven un uso de un lenguaje afín con ese estado de ánimo y, de hecho “...el

³² Schopenhauer, A.; *Op Cit*, pág. 64

³³ Al respecto véase www.psicolibro.com/opinion.html

campo del discurso es el reflejo lingüístico de las intenciones del usuario de la lengua en la situación en que ocurre el texto”³⁴.

En otro caso, estos vicios pueden ser previos al comienzo de un conflicto, es decir, desde ellos se empieza a desarrollar el desencuentro, a diferencia de lo ocurriría en el caso anterior, en que aparentemente sólo lo gatillaban. Aquí tampoco se puede establecer una causalidad lineal, puesto que si bien es a partir de la enunciación de este vicio que se inicia el problema, ¿no puede ser este mismo vicio el resultado de otro conflicto que se venía gestando aún antes? Con todo, los conceptos de comienzo y fin no tienen sentido en los sistemas con circuitos de retroalimentación³⁵, como es el caso de las dinámicas interaccionales.

En esta etapa de la exposición cabe la pregunta: ¿Qué hace que estos vicios puedan sólo potencialmente producir un conflicto?

Decimos que los vicios están “asociados” al origen de un conflicto, puesto que existen variables tales como características personales de los interlocutores y aspectos contextuales, que pueden resultar más determinantes en el surgimiento o no de un desencuentro cualquiera. Nos ha tocado conocer grupos de personas (familias, amigos, compañeros de universidad, etc.) en los que se dan con frecuencia vicios conversatorios y que, incluso por momentos, las dinámicas viciosas se afianzan como el patrón comunicacional prevaleciente, y aún así no se producen conflictos (al menos no en el corto o mediano plazo). Esto puede deberse a que sus miembros son demasiado tolerantes, o están acostumbrados, o no les interesa, o prefieren evitar peleas a cualquier precio y mantener el equilibrio homeostático del grupo. Además, en determinados contextos, estas transgresiones conversacionales pueden obviarse porque se les considera irrelevantes en relación con el momento en que ocurren. Así, por ejemplo, si en una situación de emergencia donde se debe actuar con rapidez y en la que suele existir bastante tensión, alguien nos ordena, con un tono

³⁴ Gregory, M., Carroll, S.; *Lenguaje y Situación, Variedades del Lenguaje y sus Contextos Sociales*. Fondo de Cultura Económica, México, D.F., 1986, p. 54

³⁵ Al respecto véase Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D.; *Teoría de la Comunicación Humana*. Editorial Herder, Barcelona, varias reimpresiones, pág. 47

brusco y autoritario, que nos movamos rápidamente, tal vez no sería prudente apelar a lo poco cortés que fue esta persona en esas circunstancias.

Por otra parte, hay ocasiones en que estos vicios no harán más que sumarse a otros factores en el surgimiento de una situación conflictiva, por lo que en ningún caso se puede llegar al reduccionismo de pensar que ellos, por si solos, son siempre los causantes de una disputa. Los vicios conversatorios no ocurren en una ambiente “puro”, donde se puedan aislar las demás variables para conocer su impacto en el plano de las relaciones interpersonales. Hay motivaciones, intereses, predisposiciones inconscientes, estados anímicos, que pueden resultar mucho más determinantes en el origen de una disputa, más aún considerando que “toda conversación es un microcosmos de relaciones básicas, sociales y personales.”³⁶

Por otro lado, proponemos que las dinámicas viciosas se pueden evitar si se hace un “alto” en la discusión y se reflexiona sobre lo que se dice cuando se conversa, en otras palabras, necesitamos de la metacomunicación, que podríamos entenderla simplemente, como la capacidad de hablar *sobre* lo que se está hablando.

Este metaentendimiento de esta “dinámica viciosa de conversación” cobra crucial relevancia si consideramos que la situación emocional en que nos deja una discusión afectará nuestras conversaciones a futuro, predisponiéndonos a que de ahí en adelante tengamos aún más motivos sobre los cuales discutir. En palabras del propio Maturana, “el emocionar de una conversación afecta al emocionar de otra, de modo que se producen cambios en las conversaciones que se entrecruzan que no tienen su origen en el ámbito relacional en que ocurren. Cuando esto pasa, los cambios en el actuar y/o razonar que se producen en los distintos dominios operacionales en que se dan las distintas conversaciones, aparecen, tanto para el actor como para el observador, como inesperados e injustificables desde ellas y pueden ser tratados por éstos como actos originales, creativos, arbitrarios o locos, según sea su escuchar y la explicación que se de sobre su origen.”³⁷

³⁶ Stubbs, M.; *Análisis de Discurso*. Alianza Editores, S.A., Madrid, 1987.

³⁷ Maturana, H.; *Op Cit.*, p. 152

Finalmente, y en la línea de lo que enunciamos recién, pensamos que es muy importante interferir lo antes posible en cualquier tipo de dinámica viciosa que se esté desarrollando. Dada la complejidad de los sistemas interaccionales, que sólo pueden ser entendidos a la luz de conceptos como el de causalidad recursiva y el de retroalimentación, y ponderando elementos subjetivos como las motivaciones, los intereses y los estados anímicos que los constituyen; el tiempo en que se está en estas dinámicas viciosas no hace más que contribuir a que ingresen más elementos y se complejice más el problema, al margen de lo desgastantes que puedan resultar estas interacciones para los que se ven involucrados en ellas.

"Son pocos los que hacen buena guerra"
(Baltazar Gracián, Oráculo, 114)³⁸

2.3. Vicios Conversatorios y Dinámicas Conversacionales

Entender la relación entre los vicios conversatorios y el surgimiento de desavenencias entre las personas mediante una lógica lineal, presenta una serie de inconvenientes, puesto que esta no logra dar cuenta de una relación que, por decirlo de alguna manera, es compleja. Es más bien recurriendo a una causalidad recursiva, que se hace más fácil comprender dicha relación, así como sustituyendo la visión unidimensional y estática que está a la base de nuestro primer acercamiento al tema, por una perspectiva más dialéctica. En esta primera aproximación de nuestra investigación, suponíamos que los vicios eran los que producían de forma lineal, algún conflicto interpersonal, sin tomar en cuenta que quizás ellos, podían ser resultado del mismo conflicto.

Dado lo anterior, creemos que se hace necesario introducir la noción de dinámica conversacional que nos permitirá, por un lado, entender más claramente la relación de la que hablamos más arriba y, por otra parte, analizar cómo se insertan estos vicios en las conversaciones.

El hablar de dinámica conversacional, en oposición al concepto de conversación, permite situar nuestro objeto de estudio dentro de una red en la que se pueden relativizar (en el sentido de contextualizar) los efectos de estos vicios, aún cuando la palabra "efecto" no sea la más conveniente de usar en este modelo. Esta relativización tiene que ver con que es el contexto el que determinará finalmente, si el vicio se relaciona o no con algún conflicto.³⁹

³⁸ Citado en Schopenhauer: *Op Cit.*, pág. 9

³⁹ Decimos se "relaciona", dado los inconvenientes que resultan de establecer una causalidad lineal entre estos elementos.

⁴⁰ Lozano, J.; Peña-Marín, C.; Abril, G., *Análisis de Discurso, Hacia una Semiótica de la Interacción Textual*, Ediciones Cátedra S.A., 1997, Madrid, España, pág. 43

³⁹ Con relación a esto, véase la noción de atractor en Briggs, J.; Peat F. D.; *Espejo y Reflejo: Del Caos al Orden*, Gedisa Editorial, 1990, Barcelona, España.

En otras palabras, los vicios conversatorios no se sitúan dentro de una conversación o un diálogo específico, sino dentro de una dinámica conversacional, con toda su historia y circunstancias. Esta concepción, ya está dicho, nos permite contextualizar el fenómeno. Considerar el contexto es de suma relevancia y, de hecho, “si no se tomase en cuenta (el contexto), las expresiones adolecerían de una necesaria ambigüedad, cuando no de completa incomprensibilidad”⁴⁰.

De esta forma, no es el efecto aislado de una palabra o un grupo de palabras el que por sí solo, produce un conflicto interpersonal, sino que es una dinámica conversacional situada dentro de un contexto más amplio, la que se relaciona de forma no lineal con ciertos conflictos interpersonales. Con esto, estamos diciendo que no se puede establecer una relación unívoca entre estas dinámicas y la aparición de conflictos interpersonales.

Ahora, si entendemos las dinámicas conversacionales como sistemas dinámicos complejos (esto es, que están en constante movimiento y cambio), podemos deducir que, como cualquier sistema, convergen hacia una región del espacio, es decir, tienden hacia un estado⁴¹, que llamaremos atractor.⁴² Son estas dinámicas conversacionales, en las que se pueden distinguir diferentes niveles, las que tienden hacia un atractor que se caracterizará, precisamente, por el tipo de relación que tengan los involucrados en la dinámica. En otras palabras, la dinámica conversacional que establezcan dos o más personas, tenderá a estabilizarse en un estado que, aún cuando sea dinámico, dará cuenta de ciertas regularidades presentes en el patrón comunicacional o relacional de esas personas. De esta manera, no es poco común ver cómo, por ejemplo, las dinámicas conversacionales que se dan en los programas de televisión donde participan políticos de distintas facciones, tienden a “estabilizarse” o, más simplemente, a “quedarse” en un estado de tensión o disputa que podríamos llamar “basal”, sobre el cual se van a desarrollar el resto de los intercambios conversacionales. En otro caso, el atractor donde se establezca una dinámica conversacional

⁴⁰ Lozano, J.; Peña-Marín, C.; Abril, G., *Análisis de Discurso, Hacia una Semiótica de la Interacción Textual*, Ediciones Cátedra S.A., 1997, Madrid, España, pág. 43

⁴¹ Con relación a esto, véase la noción de atractor en Briggs, J.; Peat F. D.; *Espejo y Reflejo: Del Caos al Orden*, Gedisa Editorial, 1990, Barcelona, España.

⁴² Entenderemos por atractor como el estado hacia el que tiende un sistema, donde éste se estabiliza. Al respecto véase Briggs, J.; Peat, F. D.; *Op. Cit.*

puede ser muy distinto, como en la relación entre una madre y su hijo pequeño, donde, por ejemplo, la ternura y la asistencia suelen ser las emociones básicas sobre las que se estructura toda su interacción.

Nuestra hipótesis es que el atractor hacia el que tienden las dinámicas viciosas de las que hemos hablado, muchas veces sería una situación conflictiva como una disputa o una discusión. A estas alturas, hay dos preguntas que se hace necesario abordar: ¿Cuál es la fuerza que arrastra las conversaciones hacia ese atractor? Y, por otra parte, ¿Mediante qué procesos, qué medios, la conversación es llevada a ese atractor?

Para responder a la primera pregunta, es necesario tratar de averiguar qué es lo que lleva a las personas a incurrir en estas dinámicas viciosas. Schopenhauer nos sugiere una posible respuesta cuando se refiere a por qué las personas incurren en las distintas estrategias que él propone, y que pueden considerarse, para este caso, buenos ejemplos de vicios conversatorios. “La maldad, la improbidad innata que caracteriza al género humano, afirma Schopenhauer, es el fundamento que descansa en el hecho de que dos o más personas utilicen argumentos capciosos o desleales en las discusiones, puesto que ninguna de ellas será capaz de discutir por amor de la verdad y ceder la razón al adversario cuando la tenga. Antes bien, cada uno pretende que su opinión, sus ideas sean las que prevalezcan sobre las del adversario, pretensión que está generalmente motivada por la vanidad personal que no soporta el hecho de saberse derrotada”⁴³.

Este enjuiciamiento tan drástico, propio del pesimismo característico del filósofo, no deja de tener algo de cierto. No obstante, a diferencia de Schopenhauer nosotros hacemos una distinción que nos parece relevante. Si bien coincidimos en que hay, de forma más o menos abierta, en quienes incurren en estos vicios conversatorios, una intención de que la opinión propia prevalezca sobre la de los demás (entre otros motivos para recurrir a ellos), esto no siempre ocurre de forma consciente. En su deseo de querer tener la razón o de desligarse de alguna responsabilidad, el sujeto apelará a lo que tenga a mano para lograrlo, pero no siempre de forma premeditada. El incurrir en estas dinámicas viciosas, donde la responsabilidad parece diluirse, es una buena forma de hacerlo, más aún considerando que

⁴³ Schopenhauer, A., *Op Cit.*, pág. 10

suelen ser eficientes en relación a sus objetivos.

En síntesis, para nosotros no existe necesariamente aquella intención maliciosa, maquiavélica, que ve Schopenhauer en quienes recurren a las distintas estratagemas. Más bien, pensamos que la persona se guía por lo que en términos psicoanalíticos se denomina como *Principio de Placer*, que es uno de los dos principios que rigen el funcionamiento mental, según Freud (el otro es el *Principio de Realidad*). Aquí la persona opera con este principio económico, mediante el cual actúa evitando el displacer (ligado al aumento de las cantidades de excitación) y procurándose el placer⁴⁴. De esta manera, una persona frente a una situación donde es acusada o responsabilizada de algo, por ejemplo, intentará evitar el displacer que le provoca esto, recurriendo a un vicio conversatorio que le permita eximirse de culpa.

Con todo, y respondiendo a la pregunta sobre ¿cuál es la fuerza que arrastra las conversaciones hacia ese atractor? Diremos que lo que lleva a una dinámica conversacional a tomarse viciosa es el deseo, más o menos consciente de la persona, de salir de una situación que para él resulta molesta, o querer imponer una determinada opinión.

Pero, ¿qué es lo que hace que las personas incurran en estas dinámicas?

Creemos que una persona, para salir de una situación incómoda, o por querer ganar una discusión, es capaz de recurrir a todas las estrategias y técnicas de que dispone para obtener su objetivo, aunque, insistimos, no necesariamente de forma premeditada. Lo anterior, se da con mayor razón en el caso de los vicios conversatorios, puesto que el recurrir a ellos no tiene la misma reprobación que una mentira franca, por ejemplo. Es decir, como no todo el mundo se percata que en su uso, efectivamente existen transgresiones conversacionales y errores lógicos que se deben evitar, el que incurre en ellos suele quedar en la impunidad. Lo anterior, sumado a que en muchas ocasiones estos vicios logran “salvar” a la persona de la situación desagradable en que se hallaba (o en la que podría haber caído), son un excelente refuerzo para seguir recurriendo a ellos.

⁴⁴ Al respecto véase Laplanche, J., Pontalis, J. B.; *Diccionario de Psicoanálisis*. Editorial Paidós, Bs. Aires, Argentina, 1997, pág. 296- 297.

Por otra parte, ¿cuáles son las técnicas, los medios, mediante los cuáles la dinámica conversacional es arrastrada hacia el atractor?

Aquí es sumamente tentador responder de forma categórica, casi simplista, diciendo que la persona, en su afán por salir de su situación incómoda (donde no tiene el dominio de la situación), puede utilizar cualquier medio, técnica o recurso. Aún cuando hay algo de verdad en esto, hipotetizamos que existe una tendencia a usar más frecuentemente aquellos medios a través de los cuales la responsabilidad parece diluirse. Estos “medios” serían lo que conocemos como “falacias”, “paradojas pragmáticas”, las “estratagemas” de Schopenhauer, los “argumentos sofísticos” de Aristóteles⁴⁵, los “cambios de nivel”, entre muchos otros. También es frecuente la recurrencia a frases o dichos populares, buscando en ellos cierta racionalidad extraviada, que ayude a que los argumentos sean más persuasivos. Así, por ejemplo, una persona podría tratar de convencer a otra de que sea más atrevida diciéndole: “El que no se arriesga, no cruza el río.” Con esto, uno podría suponer que esta persona cree en la racionalidad de este dicho y se adscribe a él; por algo lo enuncia cuando quiere convencer a alguien. Pero esta misma persona, en otra ocasión, podría apelar a estos mismos dichos populares y a su racionalidad, para convencer a otro sujeto de que no debe ser tan arriesgado, diciéndole: “Más vale pájaro en mano que cien volando.”

⁴⁵ Que en palabras del propio filósofo serían “...argumentos que parecen ser tales, pero en realidad no son más que falacias, y nada tienen de argumentos o refutaciones.” Al respecto véase Aristóteles: *Argumentos Sofísticos*. Aguilar Argentina S. A. de Ediciones, Bs. Aires, Argentina, 1973, pág. 29

2.4. Propuesta de Clasificación

Creemos que, aún cuando es posible hablar de “vicios conversatorios”, asumiendo que existen algunos elementos que permiten distinguirlos de otros fenómenos, como por ejemplo, el particular estado en que colocan a quien es víctima de ellos o algún tipo de estructuras similares que se pueden reconocer en estos vicios; las dinámicas a través de las cuales actúan, las diferentes falencias o transgresiones conversacionales que tienen a la base y la forma en que estas se van a manifestar, hacen que cualquier intento de clasificación sea dificultoso y, en alguna medida, arbitrario.

Por otro lado, dado que la noción de “vicio conversatorio” es básicamente teórica, puesto que supone reconocer una estructura que, en la práctica sólo ocurre inserta en el contexto de una dinámica interaccional mayor; es que nuestra investigación fue derivando, precisamente, desde el concepto de “vicio” hacia el de “dinámica viciosa” que permitía entender mejor nuestro fenómeno de estudio.

Como dijimos, aún cuando creemos que en ocasiones es posible reconocer ciertas estructuras comunes en estas dinámicas, la forma en que se van desarrollando y los múltiples elementos que las constituyen, complican el intento por proponer una taxonomía de ellas. De esta forma, el hecho de que los tipos de dinámicas viciosas sea tan variado, nos llevó a pensar que, a fin de que nuestra clasificación sea más precisa y generalizable, podría centrarse en lo que más se repetía de ellas, o más bien en ciertos denominadores comunes que es posible distinguir en ellas (falacias, paradojas, etc).

A pesar de estos elementos que se repiten y que permitirían categorizarlas; cuando se hace un intento por relacionar estas mismas categorías (a modo de una metacomparación) en busca de similitudes que permitan unificarlas, la tarea se hace más difícil, puesto que estos elementos comunes, no siempre son internos a las dinámicas o inherentes a ellas, sino suelen estar más relacionados con lo que las rodea, con lo que pasa antes y después de su ocurrencia.

Así, hemos podido constatar que estas dinámicas, normalmente surgen cuando

alguno de los involucrados quiere evadir una responsabilidad o ganar una discusión, es decir, ellas se constituyen en cierto tipo de técnicas de persuasión o debate. Esta es una característica que se puede reconocer como algo que se repite en casi todos los tipos de vicios que hemos identificado. También es posible advertir como algo que nos permite asociar estos vicios, el estado emocional de las personas que son víctimas de ellos y que describimos como similar a una disonancia cognitiva, en donde el sujeto no logra darle coherencia a lo que le rodea. Por un lado, se siente sobrepasado y “paralizado” por la situación en la que se encuentra y, por otra parte, parece tener una leve sospecha de las inconsistencias en la defensa o en el ataque de su interlocutor.

Considerando lo anterior, creemos necesario volver a centrar la atención en los vicios conversatorios propiamente tales, y advertir que este es un intento por sistematizar, precisamente, a estos vicios y no las dinámicas viciosas, ni mucho menos los conflictos que podrían derivarse de ellas. Es, por esta razón, una clasificación centrada en la vertiente más estructural de estas dinámicas, y no en sus aspectos más relacionales o en sus eventuales repercusiones interaccionales, que por su variabilidad y complejidad serían inabarcables. Con todo, creemos necesario insistir que es sólo a la luz de estos elementos que aquí prescindimos por razones prácticas, que es posible comprender nuestro concepto de “vicio conversatorio”.

De esta manera, esta propuesta de clasificación se acerca bastante a lo que hace Schopenhauer con sus estratagemas, aún cuando nosotros no seamos tan concretos en su enunciación. Si por un momento, nos permitimos homologar los conceptos de “vicio conversatorio” y “estratagema”, podemos ver que el filósofo alemán hace una compilación de estas últimas, y no realiza un intento por clasificarlas o categorizarlas. La suya es una recopilación de algunas estratagemas o argumentaciones engañosas. La nuestra en tanto, intenta ordenar los *tipos* de vicios, no los vicios en sí, que son prácticamente infinitos, puesto que, por ejemplo, existen muchas formas de “endosarle” un problema a otro, o distintas maneras de cometer una falacia o una paradoja pragmática. En síntesis, la diferencia entre ambas propuestas es de tipo lógico, como la antigua dualidad clase-miembro. Mientras el filósofo pone su interés en las estratagemas, a fin de dar ejemplos de ellas; nosotros nos situamos en otro nivel lógico (superior), y nos centramos en las *clases* de vicios.

La clasificación que proponemos aquí, ha sido enriquecida con ejemplos que apuntan a que el lector pueda ver más “concretizada” la noción de “vicio conversatorio”, que, por momentos, se hace demasiado imprecisa. Por esta razón, las situaciones que exponemos a continuación no tienen tanto un valor en sí, en el sentido de cuán frecuentes o generalizables son; sino sólo en la medida en que contribuyen a que el lector pueda tener un referente empírico para una noción algo abstracta y que, así mismo, le faciliten la distinción entre los diferentes tipos de vicios que proponemos.

Por otra parte, una clasificación de este tipo, surge de nuestra observación de cómo las personas intentan, por ejemplo, ganar una discusión o evitar asumir una responsabilidad, a través de trucos dialécticos, como llama el filósofo alemán a este tipo de argumentaciones. Con respecto a los nombres con que hemos denominado a las distintas categorías, resulta evidente que algunos provienen de otros campos como la lógica, por ejemplo. Los demás, en tanto, fueron acuñados con la pretensión de sintetizar su característica principal.

En algunas de las categorías que se proponen más abajo, se ejemplifica a través de una situación real de la que fuimos testigos y que, en algunos casos, conseguimos grabar, o que pudimos transcribir a partir de un diario, una revista o un libro. Aquí se describe el contexto en que estos ocurrieron y cuando es posible, se explica en qué deriva la situación luego de ocurrido el vicio conversatorio. En los casos en los que no fue posible encontrar ejemplos de la vida real, se recurrió a situaciones inventadas que, de todas formas, tienen mucho en común con otras que nos a tocado presenciar.

1.- Vicios falaces

Este tipo de vicios es, quizás, el más común y se caracteriza porque, precisamente, a través de una falacia, la persona hace confundir el nivel del asunto sobre el que se está desarrollando la conversación, aunque manteniendo siempre una aparente ligazón con el

tema. Lo que ocurre entonces, es que aquel argumento falaz y en definitiva incorrecto, se halla en un nivel distinto del asunto sobre el cual trata la conversación y, como dice Bentham, “desvía el espíritu de ese punto y lo sustituye por cualquier otro”.⁴⁶ Lo concreto es que las falacias, de alguna forma se “disfrazan” de argumentos lógicos y bien contruidos, y es por ello que quien recurre a ellas, pretende sacar algún tipo de ventaja mediante esto, aunque no siempre de forma premeditada. Además, muchas veces adoptan un carácter de desprecio y de insulto, y tienden a producir debates llenos de acritud.⁴⁷

Dentro de esta categoría, uno de los más frecuentes es aquel que se basa en la falacia llamada “Generalización Apresurada”. Un ejemplo de este tipo fue el que presenciamos durante la transmisión de un partido entre Chile y Bolivia. Al cabo del primer tiempo, Chile perdía 1 a 0 y un periodista se acerca a un jugador chileno cuando se dirigía al camarín en el entretiempo. El breve diálogo se desarrolló del siguiente modo:

Periodista: *Está difícil...*

Jugador: *No, no, ganamos, ganamos...*

Periodista: *Así se puede ver, ... ese es el ánimo de los jugadores de García (entrenador de la Selección Chilena de Fútbol)*

Explicación:

Aquí, el periodista toma la opinión de un jugador y la generaliza a todo el plantel de la Selección de Fútbol. Si bien es cierto que en este caso no ocurrió ningún tipo de conflicto, de hecho, el jugador, ni siquiera escuchó la última intervención del periodista, no son pocas las veces en que situaciones similares, efectivamente, provocan inconvenientes. Más de alguna vez, hemos conocido casos de personas que han sido entrevistadas en distintos medios, y alegan no haber dicho lo que se les imputa que han dicho o que frases suyas han sido descontextualizadas. Situaciones en las que se carece de rigor, como el ejemplo que citamos recién, y en las que suelen caer algunos periodistas, hacen que se produzcan dificultades que son perfectamente posibles de evitar.

⁴⁶ Bentham, J.; *Tratado de los Sofismas Políticos*. Editorial Leviathan, Buenos Aires, 1986, pág. 10

⁴⁷ Al respecto véase Bentham, J.; *Op. Cit.* pág. 11

Otro ejemplo de este tipo es el que encontramos en la Revista de Deportes de el diario “El Mercurio”, cuando un entrenador de un equipo de fútbol profesional en Chile, luego de un mal resultado de sus jugadores responde a un periodista:

“El arbitraje fue muy malo. Hay que decirlo, y ojalá ustedes lo hagan: fue pésimo. Lo que más me preocupa es que el cuarto juez, siendo un chileno, jugó a favor de las cosas erróneas que cometieron los otros jueces. Eso quiere decir que nuestro arbitraje no es bueno”.

Explicación:

Aquí, este entrenador, tal vez agobiado por no haber podido conseguir el triunfo, atribuye parte de la responsabilidad por el resultado, al arbitraje. Además, y aquí es donde se produce el vicio, a partir de lo que para él fue un mal desempeño del cuarto árbitro (cuyo rol, en rigor, es de muy poca injerencia en los partidos) concluye que todo el arbitraje que existe en Chile no es bueno. Digamos que esta persona también incurre en lo que se ha llamado la falacia de la “Generalización Apresurada”. En una situación como esta, los árbitros perfectamente podrían sentirse molestos porque se dice públicamente que ellos no son buenos, y emitir un comentario similar con respecto al desempeño de los entrenadores chilenos, con lo que también estarían incurriendo en una falacia, específicamente la falacia *ad hominem*, que se explica más abajo. De hecho, hemos conocido polémicas que se han dado con elementos casi idénticos a los que enunciamos recién.

Un tercer caso de lo que hemos llamado “vicios falaces”, es el que extrajimos del libro “El Túnel” de Ernesto Sábato, donde el personaje de Juan Pablo Castel cuenta lo siguiente:

“...Con una repugnancia, pero con decisión, lo llamé por teléfono, le dije que tenía que verlo urgentemente, lo fui a ver a su casa, le elogí el libro de versos y (con gran disgusto suyo que quería que siguiésemos hablando de él), le hice a boca de jarro una pregunta ya

preparada:

-¿Cuánto hace que María Iribarne es amante de Hunter?

Mi madre no preguntaba nunca si habíamos comido una manzana, porque habríamos negado; preguntaba cuántas, dando astutamente por averiguado lo que quería averiguar: Si habíamos comido o no la fruta; y nosotros, arrastrados sutilmente por ese acento cuantitativo, respondíamos que sólo habíamos comido una manzana.

Lartigue es vanidoso pero no es zozco: sospechó que había algo misterioso en mi pregunta y creyó evadirla contestando:

-De eso no sé nada.”⁴⁸

Explicación:

Aquí el pintor Castel, abrumado por los celos que le generaba la angustiosa relación que sostenía con María, le tiende una pequeña “trampa” al marido de ésta. Con la pregunta que le formula, está asumiendo implícitamente que María, efectivamente, es amante de Hunter. Este tipo de preguntas también corresponde a una falacia, que ha recibido el nombre de “la Pregunta Compleja”, pues, como dijimos, en ella hay siempre una afirmación que se da por hecho y desde la cual precisamente va a desprenderse la pregunta falaz. En este tipo de casos, la persona que es interpelada se encuentra en una situación en la que se ve obligado a asumir lo que subyace a la pregunta misma. Incluso más, el que pregunta está dando por hecho que su interlocutor ya lo hizo. Aquí, sólo es posible salir de una situación como esta apelando a la metacomunicación, es decir, refiriéndose a la pregunta misma y explicitando la afirmación que se está obligado a asumir con ella.

Por último, otro ejemplo de este tipo de vicios, fue el que nos tocó presenciar durante un almuerzo familiar, donde un hijo le recrimina a su mamá que toma mucho sol y que eso le hace pésimo:

Hijo: Tú mamá, eres increíble.... te levantas y te vas a la playa, almuerzas y te vas a la playa...

⁴⁸ Sábato, E.: *El Túnel*. Editorial Seix Barral, S. A. 1994, Barcelona, España, pág. 123

Madre: *Tú no eres opinión.... tú amaneces en la tarde...*

Explicación:

Nuevamente estamos en presencia de una falacia, que en este caso, sería la del *Argumentum ad Hominem*. Aquí la madre, no se mantiene en el nivel de los argumentos, ataca al hijo y descalifica su opinión. Así, ella, en lugar de quedarse en el “lenguaje objeto”, se sube un nivel (metanivel) y alude a su hijo, es decir, a quien se encuentra refiriéndose a este “lenguaje objeto”. Incluso en esta situación, la madre no sólo ataca al hijo sino que lo descalifica moralmente (“*Tu no eres opinión...*”) para emitir un juicio, lo que haría que cualquier persona se sintiera molesta y ofendida, y pudiera reaccionar agresivamente. Por último, podemos ver que mientras él habla de “cosas” o “hechos”; ella habla de él y su alusión a estas cosas o hechos. Esta incongruencia de niveles hace muy difícil que se pueda llegar a acuerdos y definir el tema del que se quiere hablar. Además, sería bueno recordar que “la fuerza intrínseca de un argumento, no depende en manera alguna del carácter moral de quienes lo emplean... el motivo, bueno o malo, no afecta en grado alguno al argumento mismo.”⁴⁹

2.- Vicios paradójicos

Lo particular de este tipo de vicios es que colocan al interlocutor en una situación insostenible, donde se le plantea la llamada “ilusión de alternativas”, en la que existe una aparente posibilidad de elegir entre dos opciones que son igualmente indeseables para quien recibe el mensaje. Aquí “dado que el mensaje es paradójico, cualquier reacción frente a él, dentro del marco establecido por el mensaje, debe ser igualmente paradójica. Es imposible comportarse de manera congruente y lógica dentro de un contexto incongruente e ilógico.”⁵⁰ En esta situación, la persona “pierde o pierde”, además, no todos tienen la capacidad (o la asertividad) de evadir esta “trampa” a través de la metacomunicación.

⁴⁹ Bentham, J.; *Tratado de los Sofismas Políticos*. Editorial Leviatán, Buenos Aires, 1986, p. 229

⁵⁰ Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D.; *Op. Cit.*, pág. 181

Un ejemplo de este tipo de vicios sería el de la persona que le dice a otra: “*Tú siempre me llevas la contra*”, a lo que esta última responde: “*No, eso no es cierto*”, y la primera termina agregando: “*¿Ves que siempre me contradices?*”.

Explicación:

En esta situación, la persona que es acusada de contradecir siempre al otro, tiene dos opciones. La primera es admitir que, efectivamente, siempre se opone a lo que dice, con lo que le estaría dando la razón; la segunda, es afirmar que no es cierto que siempre la contradiga, con lo que la está contradiciendo nuevamente y así, confirmando que es verdadero lo que se le acusa.

Otro ejemplo de similares características es la pregunta que se le hace a un marido: *¿Dejó usted ya de golpear a su mujer?* Aquí, si el marido responde afirmativamente está admitiendo que golpeaba a su mujer. Ahora bien, si dice que no, asume que aún no ha dejado de hacerlo. En este tipo de situaciones, no sería nada de extraño que, dada esta “trampa pragmática”, una persona que no pueda identificar la paradoja y denunciarla a su interlocutor, se desespere o se frustre y reaccione agresivamente

3.- Vicios de endoso de la responsabilidad

En esta categoría se incluyen aquellos vicios que se caracterizan porque la persona traslada la responsabilidad que le cabe por alguna situación cualquiera, justamente, a quien resultó perjudicado por ese hecho. Así, cuando alguien ha sido afectado por algo, y se lo imputa a quien ha sido el responsable, este último, quizás apremiado por las circunstancias, tratará de defenderse apelando a la lógica de que “un buen ataque es la mejor defensa”. Lo particular de este tipo de vicios, es que este “endoso” lo realiza a través de la dinámica viciosa en que envuelve a su interlocutor.

Una situación como la descrita es la que se muestra en la película mexicana “Sexo, Pudor y Lágrimas”. Aquí el personaje de Carlos imputa a su mujer y a un amigo de años,

Tomás, haberlos visto besándose hace unos momentos. Ante tal acusación, este último dice: “...eso está muy mal hecho, no..., espiar es una cosa muy fea,... el que busca encuentra”.

Explicación:

Aquí Tomás, con una buena cuota de desfachatez, traspasa la responsabilidad de la situación justamente a quien resulta ser víctima de ella y, lo peor, pretende eximirse de culpa haciéndolo. En este caso, aún cuando corresponde a una situación ficticia, se produce un conflicto de proporciones, puesto que Carlos ante tal acusación se abalanza sobre Tomás para tratar de golpearlo. Este último huye hacia la calle y se arma una pelea a la que se suman otras personas, y que empieza a tomar ribetes de comicidad por la magnitud que va adoptando y por lo bullicioso del conflicto.

4.- Vicios de endoso del problema

Esta categoría puede considerarse una variante del “endoso de responsabilidad”. Figuran en ella aquellos vicios que se caracterizan porque, quien recurre a ellos, hace partícipe, más o menos evidentemente, a su interlocutor de un problema o de una situación que le afecta. Además, el sujeto pretende sacar ventajas mediante concesiones que se le debieran entregar dada su situación. Lo anterior no debe confundirse con la mayor tolerancia y/o comprensión que puede pedir una persona en un momento difícil de su vida. Lo particular de estos vicios, es que el sujeto, justamente a través de ellos, involucra a su(s) interlocutor(es) en el problema y le(s) traspasa parte de la responsabilidad.

Un ejemplo de este tipo nos ocurrió cuando al querer pagar a un taxista por un recorrido que habíamos hecho, él con cara apesadumbrada nos dice que no tenía vuelto y agrega: “... A ver... qué hacemos...”, con una evidente intención de traspasarnos el inconveniente o de al menos, compartirlo.

Explicación:

Aquí, obviamente la situación no reviste gravedad, de hecho, no es una falta imperdonable que el taxista no haya tenido cambio (aún cuando el pago fue bastante corriente y no necesitaba de mucho sencillo). Lo que hace que una situación como esta se constituya en un vicio, es que el taxista se resiste a asumir íntegramente su problema y lo que ello implica, además para, precisamente no cargar con toda la responsabilidad, traspasa una parte de ésta a su interlocutor.

5.- Vicios egocéntricos

Estos vicios se distinguen porque la persona que los comete, tiene a la base una visión unilateral y, en definitiva, egocéntrica de una situación dada. De esta manera, cuando comete el vicio, podrá, por ejemplo, imputar a su interlocutor el hecho de que éste intente imponerle algo, y así, invalidando esta posibilidad, podrá hacer lo que él desea. De una situación como esta fuimos testigos hace un tiempo, cuando el diálogo entre dos amigos dentro de un supermercado, se dio más o menos del siguiente modo:

Francisco: *Llevemos este pan, es más rico*

Gonzalo: *No, el pan amasado es mucho más caro*

Francisco: *No, no es mucho más caro, además es más rico*

Gonzalo: *¡ No compadre, en las casas se come este pan y no te voy a consentir en tus lujos. No vamos a hacer lo que tú digas!*

Explicación:

En esta situación, Gonzalo trata de invalidar la opinión del otro, e incluso le dice que no van a hacer lo que él diga. Una de las implicaturas de una afirmación como esta, es que Gonzalo está dando a entender que, puesto que no se va a hacer lo que Francisco dice,

se hará lo que él mismo propone. Aquí yace la visión egocéntrica que le da el nombre a este tipo de vicios, a saber, centrarse sólo en la perspectiva propia desautorizando las demás. En este caso en particular, efectivamente se desarrolla un conflicto, puesto que Francisco perturbado y, en cierta medida, agredido por el tono impositivo del comentario de su compañero, se exaspera y se enfrasca en una discusión donde sólo después de unos instantes se reestablece la calma.

Veamos otro ejemplo extraído del libro “La Comunicación Entre Hombres y Mujeres a la Hora del Trabajo”⁵¹, de Debora Tannen:

“A dos compañeros de trabajo que se llevaban muy bien se les encargó efectuar juntos un estudio de mercado. Cuando recibieron la orden, el hombre comenzó a decir:

-Yo me ocuparé de las aerolíneas y de la industria del automóvil; tú puedes hacer los artículos para el hogar y el mercado de venta por correspondencia.

La mujer quedó desconcertada.

-Eh – dijo –, parece que ya lo tienes todo decidido. En realidad a mí me gustaría hacer aerolíneas y automóviles. Ya tengo muchos contactos en esas áreas.

-Ah – musitó él, algo mortificado y bastante sorprendido.

Ella continuó:

-Podrías ser menos autoritario.

-Bueno, ¿Cómo habrías comenzado tú?- Preguntó él.

-Te habría preguntado qué partes querías hacer tú.

Para él eso no tenía sentido.

-Entonces, ¿De qué te quejas? Si me hubieras preguntado qué partes quería hacer, yo te habría dicho: “Las aerolíneas y los automóviles”. Y estaríamos igual.”

⁵¹ Véase Tannen D., “La Comunicación Entre Hombres y Mujeres a la Hora del Trabajo”, Javier Vergara Editor, 1996, Buenos Aires, Argentina

Explicación:

Este ejemplo es particularmente interesante, puesto que pudiera haberse clasificado también como un vicio de “endoso de la responsabilidad”. Aquí resulta relevante destacar la rapidez con que nuestro amigo sale de una situación en la que había actuado egoístamente, y traspasa la responsabilidad de la incipiente discusión a su compañera. Pero además, hay una visión unilateral de la situación, puesto que la persona actúa sólo considerando su propio punto de vista e intereses. Un comentario como el que profiere nuestro amigo es suficientemente exasperante para producir, casi por sí solo, una situación conflictiva. La desfachatez de una respuesta como esa, justifica una reacción de molestia de parte de quien resulta afectado.

6.- Vicios que ocurren en dos o más tiempos

Estos se caracterizan porque la dinámica en que están insertos se va desarrollando, se va construyendo no en un diálogo preciso, en una conversación en concreto, sino que los elementos constituyentes de esta dinámica se hallan más distanciados temporalmente⁵². Por esta razón, estos vicios son los más difíciles de detectar y quizás también uno de los menos frecuentes. Cabe señalar además, que esta es una categoría que atraviesa las otras, puesto que algunos de los vicios de los que hemos hablado, tienen la particularidad de darse en un contexto temporal más largo. Un ejemplo de este tipo de vicios sería el siguiente: Dos amigos se suben a un auto y el que conduce le dice al otro: “*Jorge, te puedes poner el cinturón de seguridad*”, a lo que Jorge responde: “*Nooo..., no va a suceder nada*”. Después que termina el viaje este último dice: “*Viste que no pasa nada*”.

⁵² Es de suma importancia destacar que los vicios que interesan a esta investigación, se inserta en un contexto mucho más amplio que el momento preciso en que ocurren y no puede reducirse la búsqueda de un conflicto ligado a ellos, a una conversación específica.

2.5. La Cultura del Patriarcado

Se hace difícil determinar con precisión, cuáles son los factores que han contribuido para que en nuestra cultura se establezcan relaciones sociales fundadas, en gran medida, en valores como la competencia y la rivalidad con el otro. No obstante, podemos ver cómo en la economía, la ciencia y el lenguaje, por nombrar algunos campos, se exacerban estos valores, promoviendo el individualismo y la lucha entre las personas. Lo anterior, entra en franca contradicción con culturas orientales, que sustentan sus vínculos en la cooperación y la solidaridad.⁵³

Tratar de conocer cuáles son los motivos por los que hemos llegado a una sociedad tan competitiva, en la que predominan valores de características “masculinas”, sería tema para una nueva investigación y no es nuestro objetivo. No obstante, es posible hipotetizar sobre algunos factores que han incidido en el predominio y exacerbación de estos valores en nuestra cultura, a la que, por razones que se expondrán más abajo, llamaremos “patriarcal”.

Creemos que, entre otros aspectos de nuestra organización, el sistema económico que impera en la actualidad, en la mayoría de los países de la cultura occidental, ha tenido efectos insospechados en la estructuración de nuestras relaciones y en la manera como nos vinculamos unos y otros. Este sistema impone, con o sin querer, una suerte de competencia y lucha entre las personas. Dicta una serie de imperativos regidos por las normas de eficiencia y productividad; al mismo tiempo que leyes rígidas, sustentadas en la mayor o menor conveniencia personal, dan movimiento a este gran sistema. Por otra parte, establece que, para ganar más, alguien debe perder más. Con esto, ha cimentado las bases para el surgimiento de verdaderas batallas entre las personas, por unos bienes que son escasos y en donde su apropiación, es cuestión de “vida o muerte”, literalmente. Para Fritjof Capra esta “competencia se ha considerado la fuerza motriz de la economía y el “enfoque agresivo” ha devenido el ideal en el mundo de los negocios...”⁵⁴

⁵³ Con relación a este tema véase Capra, F.; *El Punto Crucial: Ciencia, Sociedad y Cultura Naciente* Edición Estaciones, Argentina, 1982

⁵⁴ Capra, F.; *Op Cit*, pág. 48

La ciencia también ha contribuido con lo suyo. Ya Darwin en el siglo XVIII, dio la partida a una carrera interminable entre todas las especies de la tierra, al proponer que sobrevivía el más apto o, en otras palabras, “el mejor”. En este contexto, los seres humanos parece que somos los más interesados en ganar esta competencia, aún cuando su meta última se haya desvirtuado y nuestra adaptación al medio haya implicado un gran costo ambiental.⁵⁵ Asimismo, Capra señala que “la importancia atribuida por Marx a la lucha en la evolución histórica es paralela al énfasis que Darwin le da en su descripción de la evolución biológica. De hecho se dice que a Marx le gustaba considerarse a sí mismo como 'el Darwin de la sociología'. El concepto de la vida como una lucha permanente por la existencia, que tanto Marx como Darwin tomaron del economista Thomas Malthus, fue promocionado en el siglo XIX por los darwinistas sociales, grupo que quizá haya influido en Marx y que seguramente lo hizo en varios de sus discípulos”.⁵⁶

En esta cultura patriarcal, como dice Maturana, “lo individual y lo social se contraponen, porque lo individual se afirma en las conversaciones que legitiman la apropiación y negación del otro en la valoración de la competencia y la lucha...”⁵⁷ Los “otros” parecen situarse entre las personas y sus objetivos, y no junto a aquellas en la consecución de sus metas. Este comportamiento competitivo “se remonta a la visión errónea de la naturaleza sostenida por los darwinistas sociales en el siglo XIX. Para ellos, toda la vida en la sociedad tenía que ser una lucha por la existencia regida por el lema de la 'supervivencia del más apto’”.⁵⁸

Además vivimos en una sociedad en la que no existe la confianza, y sin confianza es imposible conformar lo social. En esta cultura patriarcal europea u occidental sólo vemos la desconfianza, el desamor, la competencia y la lucha.⁵⁹ En este contexto competitivo, es importante tener la última palabra, opinar en todo momento, no pasar desapercibido, tener siempre la razón, no dar la “mano a torcer” y no ceder en ningún ámbito que pueda poner en duda la integridad de las personas como “seres exitosos”. Como se dijo, todo lo anterior

⁵⁵ Con relación a esto véase Capra, F.; *Op Cit*, pág. 23- 24

⁵⁶ Capra, F.; *Op Cit*, pág. 36- 37

⁵⁷ Maturana, H.; *El Sentido de lo Humano*. Ediciones Pedagógicas Chilenas, Santiago, Chile, pág. 138

⁵⁸ Capra, F.; *Op Cit*, pág. 48

⁵⁹ Al respecto, véase Maturana, H.; *El Sentido de la Humano*, pág. 52

se da en una cultura con valores eminentemente masculinos en la que se “ha retratado tradicionalmente a la mujer como un ser pasivo y receptor y al hombre como un ser activo y creador.”⁶⁰ Con respecto a esta cultura, Capra afirma que, durante los últimos 3000 años, se ha basado en un sistema filosófico, social y político en el que los hombres por distintos medios (fuerza, ritos, leyes, lenguaje y educación) han determinado el papel que las mujeres deben desempeñar, y mediante el cual están sometidas al hombre.⁶¹

En la actualidad, el lenguaje nos da cuenta de cómo muchas relaciones entre las personas son descritas en términos competitivos, incluso bélicos. Así, el gobierno se declara “en guerra contra la delincuencia” o “lucha contra la pobreza”. Vemos que se habla en el deporte de “los rivales” o “el contrincante”. O como en muchos juegos, donde se refieren a la “defensa”, “el ataque”, “las tácticas” y “las estrategias”, “el instinto asesino de algunos goleadores”, “un golpe *matador*”, etc. Lo que en principio tenía un fin lúdico, termina por convertirse en un enfrentamiento entre dos bandos. Con respecto a esto último, quisiéramos citar textualmente la siguiente noticia:

‘Grave con un pulmón perforado uno de los líderes de la "Garra Blanca"’

Internado en la Asistencia Pública con diagnóstico grave, se encuentra el “Custodio”, uno de los líderes de la tristemente célebre "Garra Blanca" y miembro de una de las facciones que ayer en el estadio Monumental se enfrentaron a puñaladas durante el partido que Colo Colo jugaba con O’Higgins.

El “Custodio”, brazo derecho del número uno, El “Huinca”, de nutrido prontuario y cuya identidad es Manuel Saavedra Huinca, fue quién sacó la peor parte en la reyerta al recibir numerosas puñaladas del jefe del otro bando el “Barti”, cuya identidad es Sandor Voicin, quien fue detenido por Carabineros y esta mañana, con otros siete garreros, enviado al Centro de Detención Preventiva de Puente Alto.

“Custodio”... presenta un compromiso pulmonar serio, denominado hemotórax, al resultar con su pulmón derecho perforado por una de las estocadas recibidas, sangre en el pulmón y otras heridas menos graves que le comprometen el tórax, brazo y espalda por el

⁶⁰ Capra, F. *Op Cit*, pág. 39

⁶¹ Al respecto, véase Capra, F.; *Op Cit*, pág. 31

costado derecho.

En tanto que con heridas menos graves resultó el cabecilla del grupo Manuel Saavedra Huinca, alias el “Huinca”, 28 años...

El “Custodio” ayer en el Monumental, cuando eran aproximadamente las 19:10 horas, fue el que recibió las estocadas más penetrantes del “Barti” en la sangrienta disputa por asumir el liderazgo en la “Garra Blanca”. Si bien antes el grupo marchaba unido, diferencias internas que no trascendieron hicieron que la mayoría de los garreros apoyara al “Huinca”.

Lunes 4 de diciembre de 2000 ⁶²

Esta noticia grafica, en buena medida, la asociación que, lamentablemente, existe entre el deporte y la lucha entre rivales. Esta concepción bélica del deporte, creemos que es en gran parte responsable de hechos como los referidos por esta noticia, en donde ciertas personas creen hallarse inmersas en una verdadera batalla campal. Así, vemos que con estos niveles de rivalidad y lucha entre las personas, los demás se han convertido en adversarios con los que se debe competir y, por sobretodo, sobre los que hay que imponerse. En esta cultura patriarcal, como dice Maturana, “lo individual y lo social se contraponen, porque lo individual se afirma en las conversaciones que legitiman la apropiación y negación del otro en la valoración de la competencia y la lucha...”⁶³

Dadas las condiciones que hemos descrito, las conversaciones habrán de reflejar esta suerte de tensión que subyace a las relaciones entre las personas, y se constituirán en otra forma en la que se manifiesta esta competitividad. De hecho, nuestra cultura patriarcal occidental se caracteriza, como red particular de conversaciones, por la valoración de la guerra y la lucha, en la aceptación de las jerarquías, de la autoridad y el poder, y en la justificación racional del control del otro, a través de la apropiación de la verdad. Así, es imposible vivir en el respeto mutuo y la colaboración, si se vive inmerso en las conversaciones de discriminación y competencia: Si se quiere acabar con esto, se requiere cambiar la red de conversaciones de nuestra cultura.⁶⁴

⁶² Con respecto a esta noticia véase www.lasegunda.com

⁶³ Maturana, H.; *El Sentido de lo Humano*, pág. 138

⁶⁴ Al respecto, véase Maturana, H.; *El Sentido de lo Humano*, pág. 132- 133

Podemos ver que en nuestra sociedad estamos en un atractor de características patriarcales, el que hace que las conversaciones (que son también atractores) tiendan hacia la competencia y la confrontación. Pensamos que es a este atractor al que se refiere Maturana cuando habla de esta “red particular de conversaciones”, conversaciones que arrastran a las personas a esta lucha permanente, lucha que no está en nuestros orígenes, ya que “la historia de la humanidad antes del patriarcado no es una historia centrada en la competencia, la lucha o la agresión, sino que en la solidaridad en la que la competencia, la lucha o la agresión, eran sólo episodios del convivir, no un modo de vida”.⁶⁵

Cabe destacar, la legitimación sobre la que nos referimos más arriba, en relación a que las personas suelen creer que es válido servirse de, prácticamente, cualquier medio para lograr vencer en esta “competencia”. Considerando lo anterior, el uso de los vicios se constituye como una herramienta con más de una ventaja, puesto que, por un lado, es sumamente eficiente, ya que en muchos casos logra que, al menos en apariencia, se gane la discusión o se imponga una opinión determinada y, por otra parte, se logra quedar en la impunidad, puesto que, ya que el uso de estos vicios conversatorios suele no ser detectado por quien es víctima de él (por, entre otros motivos, estar dentro del mismo atractor patriarcal legitimador de estas dinámicas); muchas veces recurrir a ellos no tiene sanción alguna, e incluso puede ser considerada como una persuasiva técnica de discusión.

No obstante lo anterior, no creemos que las personas sean impelidas a caer en estas dinámicas sin una buena cuota de responsabilidad. De hecho, no todo el mundo se halla inmersos en esta lucha con los demás. Si bien es cierto que existen tendencias (atractores) que nos inclinan a actuar de tal o cual modo, y dentro de los cuales podemos ser más o menos conscientes de nuestros actos, como en los fenómenos grupales que describió Le Bon⁶⁶, no es menos cierto que cada uno contribuye a generar este atractor. Esto se puede explicar a través de la propiedad fractal de los atractores. Un fractal podríamos entenderlo simplemente como un objeto geométrico con algunas características particulares, que permiten dar cuenta de ciertos fenómenos complejos. Dentro de estas particularidades

⁶⁵ Maturana, H.; *El Sentido de lo Humano*, pág. 137

⁶⁶ Al respecto véase Le Bon, G.; *Psicología de las Masas*. Madrid Morata Ediciones, Madrid, España, 2º Ed., 1986

figura la autosimilitud, que dice relación con que cierto patrón se repite infinitamente y a múltiples escalas. Así, es posible observar que ese patrón se encuentra en los componentes, y en las partes de los componentes, y en las partes de las partes de sus componentes, y así hasta el infinito. De esta manera, se puede entender que las características de este gran atractor cultural (a las que ya nos referimos) también se dan a niveles menores, que en este caso, serían las personas que constituyen nuestra sociedad. Ambos (personas y sociedad), se influyen recíprocamente, a través de un proceso dialéctico, en donde los sujetos son impelidos a caer en ciertas dinámicas viciosas, pero al mismo tiempo la sociedad que los impulsa a caer en ellas, se forma por los aportes de sus integrantes.

Por último, es necesario insistir en que no creemos que, cuando se recurre a estos vicios conversatorios, haya una intención maliciosa para obtener resultados a toda costa. Más bien, en su uso, es posible constatar una dinámica de aprendizaje basada en continuos reforzamientos (en el sentido conductista del término), y que se encuadra dentro de un contexto de rivalidad y competencia entre las personas. De esta forma, su uso se entiende como un acto defensivo, un medio, para poder sacar ventajas en esta “guerra declarada”.

2. 6. Ética del Conversar

Porque la conversación es una de las formas más importantes que tenemos los seres humanos de relacionarnos; porque, como ya hemos dicho, creemos que gran parte de nuestros conflictos interpersonales se deben a ciertos tipos particulares de conversaciones que sostenemos; y porque estamos convencidos que es sólo mediante la conversación que dichos conflictos se pueden resolver; consideramos que es necesario dedicar algunas líneas a lo que, para nosotros, sería una “buena conversación”, dentro de un contexto que hemos llamado la “Ética del Conversar”.

Este capítulo consta de dos partes que nos permitirán, por un lado, y a través de la antigua disciplina de la etimología, buscar evidencia que nos permita apoyar la opción valórica desde la que nos referimos al uso de estos vicios conversatorios; y por otra parte, sugerir ciertos principios que apunten a fomentar los términos en que podría darse una “buena conversación”. Con relación a esto último, nos hemos basado en algunos supuestos del filósofo chileno Humberto Giannini, centrándonos principalmente en dos de sus obras: *La “Reflexión” Cotidiana*⁶⁷ y *La Experiencia Moral*⁶⁸.

⁶⁷ Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1988

⁶⁸ Giannini, H.; *La Experiencia Moral*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1992

2. 6. 1. La “Verdadera Palabra”

Hemos decidido recurrir a la etimología para situarnos en algún lugar desde donde se pueda hablar y criticar el uso de estos vicios conversatorios. Lo anterior se relaciona con que nuestra investigación supone una postura moral y una opción valórica de orden superior, en la medida en que se cuestiona el uso de dinámicas conversatorias que hemos denominado “viciosas” y se incentiva, al mismo tiempo, la recurrencia a conversaciones más transparentes en intenciones, y preservadoras de los niveles lógicos que supone cualquier intercambio comunicacional.

La etimología se relaciona con el origen de las palabras y en definitiva con su verdadero uso, con la “verdadera-palabra” (del latín *etimologia*, y éste del griego *etimología*; de *étymos*, verdadero, real, y *lógos*, palabra). Así, esta disciplina puede resultar útil en la medida que nos habla del significado primero de las palabras, mediante una semiosis⁶⁹ mucho más análoga y asociativa, que la que resulta después que el tiempo y el uso la han desvirtuado. Como dice el profesor Giannini, en alusión a la etimología, “es el acto de decir por primera vez una cosa y sólo en él que se funda la verdad del nombre que llegará a tener cada cosa.”⁷⁰

Quisiéramos, para empezar, hacer un breve análisis etimológico de algunas pocas palabras que resultan claves en nuestra investigación. Posteriormente se relacionarán estos conceptos, que servirán como apoyo para lo que estamos proponiendo.

Comunicación viene de “común”, y éste del latín COMMŪNIS, y también de *commūnĭcare*, que es “compartir”. *Comunicación* entonces, sería algo así como “poner en común”, precisamente, “compartir”. La palabra *conversación*, en tanto, viene de

⁶⁹ Proceso por el cual algo (vehículo-símbolo) es signo de otra cosa (designado) para alguien (intérprete). Al respecto véase: Robles de Iturbe, N. E.: *Op. Cit.*, pág. 5

⁷⁰ Giannini, H.; *Desde las Palabras*. Ediciones Nueva Universidad, Santiago, Chile, 1981, pág. 26

“converger”, tomado del latín tardío *convergêre* que es “inclinarse”, “dirigirse”. Así, esta palabra se asociaría a cierta acción de convergencia, de “ir” hacia un punto central.

Por otra parte, la palabra *discutir*, está tomada del latín *dîscûtêre*; que es “quebrar”, “disipar”, derivado de *quater* “sacudir”. Por último, el término *vicio* proviene del latín *VÎTÎUM*, que quiere decir “defecto”, “falta”; en italiano, *vezzo* dice relación con “mala costumbre, mimo, capricho”. “Vicio” tendría una connotación negativa, pero además con la característica de ser reiterativo.

Con todo, tenemos que la comunicación y la conversación (conceptos centrales en nuestra investigación) se refieren, idealmente, a la noción de “dirigirse” a un punto en común, a un centro, a converger. En este proceso cada persona contribuye con algo y lo hace común, con la intención de que todos lo conozcan y al mismo tiempo, pertenezca a todos. Creemos que es, precisamente, este “poner en común” el que se altera cuando las dinámicas de conversaciones se tornan viciosas, puesto que ingresan a ella elementos que alguno de los interlocutores, con o sin intención, ha introducido de manera no totalmente clara, a fin de salir de una situación que para él resulta molesta o por querer imponer una determinada opinión.

Entonces, esta “mala costumbre” (vicio) de transgredir ciertas normas conversacionales, introduciendo elementos externos mediante lógicas inaceptables, atenta, justamente, contra este “compartir”, contra esta transparencia que supone el acto de poner en común. Existe, como ya se dijo una sutil forma de esconder (más o menos conscientemente), de parte de quien comete el vicio, un argumento falaz, una paradoja pragmática o un cambio de nivel respecto al tema que trata la conversación. Esta costumbre recurrente viene a “quebrar” (discutir) lo común, viene a quebrar el diálogo cuya naturaleza puede “resumirse en lo siguiente: desde un punto de vista objetivo, ha de estar regido por *el principio de verdad*: No sólo se quiere el diálogo. Se lo quiere justamente para alcanzar por su intermedio *una experiencia común*, esto es, un conocimiento teórico y una valoración práctica de las cosas, que constituya un criterio válido para zanjar dificultades y reanudar la rutina suspendida. En esta eficacia, en esta fuerza resolutive, consiste justamente su

verdad.”⁷¹ Es esta “experiencia común” que nos permite entender las mismas cosas a partir de los mismos signos⁷², la que se ausenta en los vicios conversatorios. Aquí es donde se “quiebra” la armonía y se legitima cualquier tipo de dialéctica.⁷³

⁷¹ Giannini, H.: *La Reflexión Cotidiana*. Editorial Universitaria, Stgo., Chile, 1993, pág. 75

⁷² Al respecto véase Giannini, H.; *Desde las Palabras*, pág. 20

⁷³ Al respecto véase Schopenhauer, A.; *Op Cit*, pág. 54

2. 6. 2. La “Buena Palabra”

Concordamos con el profesor Humberto Giannini cuando afirma que la conversación rutinaria está en crisis⁷⁴, siendo tal vez, señal de los difíciles tiempos que estamos viviendo, puesto que, las conversaciones son reflejo de lo que pasa en el “mundo”. Precisamente este tipo de intercambios rutinarios, son los pilares de la vida en sociedad y como tal, hay que quererlos y, por sobretodo, preservarlos.

Por otra parte, tenemos que, aún cuando son cada vez más los medios que disponemos para comunicarnos y las distancias que solían separar a las personas se han reducido, al menos virtualmente; parece ser que el hombre nunca había estado tan solo y el mundo ha adquirido un preocupante matiz de angustia y aislamiento, como el que describieron algunos autores existencialistas como Camus o Sábato.

Dado lo anterior, creemos que es imprescindible reivindicar la “buena comunicación” y devolverle el status que nunca debió haber perdido. Es necesario mejorar nuestras destrezas comunicacionales y la forma que tenemos de vincularnos con el mundo que es preferentemente una relación lingüística. El desarrollo de este tipo de destrezas puede contribuir a mejorar nuestras relaciones interpersonales y la inserción que tenemos en un mundo eminentemente social.

Como dijimos más arriba, para nosotros, la mayor parte de los problemas que afligen a las personas se relacionan con la forma que tienen de comunicarse y, en concreto, con sus conversaciones. De aquí la importancia de aprender a comunicarnos mejor, de tener conversaciones en donde prime la asertividad, la transparencia, el respeto y la confianza. Por todo lo anterior, en esta etapa de nuestro trabajo proponemos ciertas nociones sobre las que podría cimentarse lo que hemos llamado una “buena conversación”.

Como vimos, en su significado más básico, comunicar corresponde al acto de hacer común algo⁷⁵, de compartir una “experiencia común”. Por ello, “el intento de hablar con

⁷⁴ Al respecto véase Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1988, pág. 72

⁷⁵ Al respecto véase Giannini, H.; *La Experiencia Moral*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1992, pág. 49

otros seres humanos – de comunicarle algo – supone la existencia de alguna comprensión compartida de las cosas y, por tanto, de ciertos significados comunes.”⁷⁶

Al hablar se deben decir las cosas tal como son ellas mismas⁷⁷ y tratar que nuestro interlocutor entienda qué es lo que le estamos comunicando. Esta “experiencia común” se constituye en un a priori que permite construir las bases del compromiso que implica todo acto comunicativo; compromiso con lo que digo y con lo que escucho. Con lo primero, porque cuando digo algo me comprometo con su veracidad⁷⁸; y lo segundo, porque el acto de escuchar también implica una responsabilidad y un genuino interés en lo que recibo; de ahí se desprende el hecho que, a futuro, deba responder sobre lo que he escuchado. Este “contrato implícito” que se establece entre los interlocutores, requiere transparencia y claridad de cada una de las partes para que sea válido.

No obstante lo anterior, concordamos con Giannini cuando advierte que el hecho que se logre establecer una “experiencia común” no nos salva de que puedan producirse desavenencias y conflictos entre las personas. Pensamos que muchas de las dificultades empiezan recién aquí, porque la “experiencia común” es señal de un conflicto siempre renovado; un deseo de aclaración que rehúsa a satisfacerse.⁷⁹ En esta línea apunta el Psicoanálisis cuando propone el conflicto como un elemento constituyente del género humano. Hay un deseo permanentemente insatisfecho; un conflicto irresoluble e irrenunciable.

Por lo demás, “en cierto sentido todo es discutible. Y lo es a causa de la aparente ambigüedad de las cosas con que trata el hombre; ambigüedad de los hechos, ambigüedad – terrible ambigüedad – de las palabras, ambigüedad de los valores y de los sentimientos, etc. Ambigüedades que al ponerse repentinamente de manifiesto, desatan el conflicto de las intenciones, de las interpretaciones, de los intereses que se encuentran allí, oponiéndose.”⁸⁰ Dado lo anterior, y considerando que siempre existirán los conflictos entre nosotros, es

⁷⁶ Giannini, H.; *La Experiencia Moral*, pág. 14

⁷⁷ Al respecto véase Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1988, pág. 167

⁷⁸ Recordemos el Principio de Cooperación de Grice, que en su máxima de Cualidad nos dirá: “No diga algo que crea falso”. Al respecto véase Escandell, M. V.; *Introducción a la Pragmática*. Ediciones Antrhopos, Barcelona, España, 1993, pág. 93- 95

⁷⁹ Al respecto véase Giannini, H.; *La Experiencia Moral*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1992, pág. 73

⁸⁰ Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*, pág. 76

importante que cuando irrumpen, las personas puedan resolverlos en buenos términos y con el menor desgaste emocional para los involucrados.

Por otra parte, el hecho que haya una “experiencia común” y comunicable representa un compromiso ético importante para todos, no sólo porque aquí está dada la posibilidad de calificar de verdadera o falsa una afirmación, sino porque además, implica que “estamos en lo mismo”, y si por algún motivo esto no llegara a ocurrir, es posible de ser corregido con un nuevo intento de convergencia en relación al objeto que genera la discrepancia.⁸¹

Es precisamente cuando surgen las discrepancias, cuando se rompe la rutina del conversar fluido y ameno, que se hace necesario llegar al “diálogo”. Aquí, los interlocutores debieran darse cuenta que se produjo un desajuste en la actividad en la que estaban insertos, y buscar una solución desde un metanivel, que permita referirse a *lo* que está sucediendo.⁸² Pero para llegar al diálogo debe cumplirse con dos condiciones importantes: lo primero, es que se debe reconocer la existencia de un conflicto de intereses y/o de interpretaciones; y, en segundo lugar, se debe querer llegar a una solución que convenza a las partes involucradas, o en el peor de los casos, a la solución que más les convenga.⁸³

De lo que se trata es que mediante el diálogo, se puedan llegar a acuerdos y para ello debe estar regido por un principio de veracidad⁸⁴, y la verdad es un hecho que requiere de participación y el camino hacia ella pasa, necesariamente, a través de una conciencia dialogante.⁸⁵ En relación a esto, Giannini dirá que “al aceptar los dialogantes este paréntesis reflexivo en busca de una reaproximación entre las partes, tienen que haber convenido tácitamente someter sus intereses u opiniones a la eficacia de la prueba que allí mismo resulte irrefutable o, al menos, más convincente. Es decir: *deben* recurrir a él con una declarada disposición hacia la verdad *transubjetiva* que se desprende del enfrentamiento: “deben”; esta, la palabra clave. Y no se nos esconde la ardua dificultad que encierra

⁸¹ Al respecto véase Giannini, H.; *La Experiencia Moral*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1992, pág. 72

⁸² Al respecto véase Giannini, H.; *La Experiencia Moral*, pág. 92- 93

⁸³ Al respecto véase Giannini, H.; *La Experiencia Moral*, pág. 31- 32

⁸⁴ Al respecto véase Giannini, H.; *La Experiencia Moral*, pág. 32

⁸⁵ Al respecto véase Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*, pág. 175- 176

alcanzar tal disposición; el riesgo que corre el diálogo – *siempre* – de que se le use como pura estratagema para ganar tiempo, amontonar material bélico y, así, demoler después al adversario. Pero, justamente entonces, *y por eso mismo*, por tener o no tener aquella predisposición hospitalaria hacia el argumento ajeno, respecto de lo justo que éste puede mostrarnos, el acto de dialogar tomado en serio, es un acto enjuiciable, una auténtica conducta moral.”⁸⁶

Aún cuando las condiciones recién expuestas, que se imponen como apriorísticas e irrenunciables para que el diálogo pueda potencialmente llegar a su objetivo, resultan como obvias e innegables, en la práctica parecen no darse con la frecuencia que sería deseable. Nos ha tocado presenciar en distintos contextos (universitario, reuniones sociales o familiares, foros políticos), no pocas veces, cómo algunas personas se disponen a resolver diferencias o a llegar a un acuerdo, sin la intención manifiesta de alcanzar una solución o un acercamiento; incluso, sin tener presente el principio de veracidad del que hablamos, sino que, por el contrario, considerando el faltar a la verdad, como un recurso más para tratar de “ganar la partida”.

En ocasiones, las personas se hallan tan enfrascadas en discusiones y polémicas que, una vez en el diálogo, no surge como prioritario para ellos llegar a un acuerdo o encontrar una solución a las diferencias; sino más bien, su objetivo se torna en imponer su propia opinión o validar su propuesta y así, esperar que su interlocutor ceda donde él no lo ha hecho. Muchas veces, quien actúa de esta forma, logra su objetivo y consigue que su interlocutor ya sea por cansancio, falta de argumentos o porque se sienta intimidado, capitule en el intento de defender su postura. En relación a esto, Perelman y Olbrechts-Tyteca afirman que “no sería necesario, sin embargo, que la adhesión del interlocutor se hubiera obtenido únicamente gracias a la superioridad dialéctica del orador. El que cede no debe haber sido vencido en una justa erística, sino que se supone que se ha inclinado ante la evidencia de la verdad; pues, el diálogo, tal como se entiende aquí, no debe constituir un *debate*, en el que las convicciones establecidas y opuestas las defiendan sus partidarios respectivos, sino una *discusión*, en la que los interlocutores busquen honestamente y sin ideas preconcebidas la mejor solución a un problema controvertido... La discusión, llevada con buen fin, debería desembocar en una conclusión inevitable y admitida de forma

⁸⁶ Al respecto véase Giannini, H.; *La Experiencia Moral*, pág. 94- 95

unánime, si los argumentos, presumiblemente del mismo peso para todos, están dispuestos en los platillos de la balanza.”⁸⁷

Por todo lo anterior, creemos que es necesario preservar el diálogo para lograr estar más cerca de la solución de una eventual controversia. De hecho, cuando éste se degrada se convierte en una “discusión” que tiene como principio rector el triunfo sobre el argumento ajeno.⁸⁸ Desde aquí disminuyen las posibilidades de lograr un acuerdo, puesto que el que discute sólo percibe la verdad de sus propias ideas y trata de hacer pasar el conflicto a través de la responsabilidad del otro. Así, se justifica el uso de cualquier argumento, desde el argumento sofista hasta el insulto.⁸⁹ Como dice el profesor Giannini, “a la discusión se va a ganar, a quedarse con toda la razón y con la última palabra; lo que implica que allí no ocurre en momento alguno el reconocimiento de la perspectiva ajena, o que de partida se la da por falsa.”⁹⁰

Por último, creemos que al conversar adquirimos un compromiso moral de máxima relevancia. A partir de este, se establecen los lazos más estrechos entre los miembros de una cultura; las personas se enamoran, los países logran acuerdos y los amigos comparten sus secretos. Pero, del mismo modo y, a través de la misma conversación, las personas estafan, tiranizan o se agreden. La “palabra” en sí, no tiene una calificación moral inherente, no puede calificarse de buena o mala, no obstante que con ella se pueden hacer las mejores y las peores cosas.

⁸⁷ Véase Perelman, Ch. y Olbrechts-Tyteca, L.; *Tratado de la Argumentación*, pág. 81

⁸⁸ Al respecto véase Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*, pág. 81

⁸⁹ Al respecto véase Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*, pág. 76

⁹⁰ Giannini, H.; *La “Reflexión” Cotidiana*, pág. 76

3. Conclusiones

Durante los casi tres años que se prolongó esta investigación que aquí termina, nos ha tocado madurar bastante con respecto a la primera concepción que teníamos acerca del tema de los vicios conversatorios. A lo largo de este tiempo, recibimos numerosos aportes de compañeros y profesores que, con intereses muy diversos, han contribuido a enriquecer un tema que, desde un principio, resultaba tremendamente ambicioso y necesario de abordar desde distintas perspectivas. Es así como consideramos que podemos dar por terminada la aproximación al tema, aún cuando pensamos que hay mucho más que aprender con respecto a estos y otros muchos vicios presentes en la comunicación humana.

A pesar de que nuestro mayor problema fue el de la escasa bibliografía relacionada con nuestro problema de estudio, creemos que los aportes e influencias que recibimos de campos como la Lógica con su clasificación de las falacias⁹¹, la Retórica⁹², la Teoría de la Comunicación Humana de Watzlawick y col.⁹³, la Teoría de la Complejidad⁹⁴, los distintos enfoques de estudio del Lenguaje⁹⁵, la Pragmática⁹⁶, entre otros, nos ha permitido lograr una visión más holística del problema. Con todo, son tres los autores que resultaron cruciales para estructurar la arquitectura de esta investigación.

Por un lado, la obra de Maturana fue de suma relevancia para cimentar las bases epistemológicas de nuestro trabajo y algunas de sus ideas ejercieron la función de matrices a la hora de pensar e investigar nuestro tema.

⁹¹ Bentham, J.; *Tratado de los Sofismas Políticos*; García Damborenea, R.; *Uso de Razón*. Editorial Biblioteca Nueva, Madrid, España, 2000; Copi, I.; *Introducción a la Lógica*. Editorial Universitaria, 1999, Buenos Aires.

⁹² Aristóteles; *Argumentos Sofísticos*; Perelman, Ch. y Olbrechts-Tyteca, L.; *Tratado de la Argumentación*; Schopenhauer, Arthur; *Dialéctica Erística o el Arte de Tener Razón Expuesta en 38 Estratagemas*.

⁹³ Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D.; *Teoría de la Comunicación Humana*

⁹⁴ Briggs, J., Peat, F. D.; *Espejo y Reflejo: del Caos al Orden*.

⁹⁵ Echeverría, Rafael; *Ontología del Lenguaje*; Gregory, M., Carroll, S.; *Lenguaje y Situación, Variedades del Lenguaje y sus Contextos Sociales*; Hörmann, H.; *Psicología del Lenguaje*; Robles de Iturbe, N. E.; *Signos, Lenguaje y Semiótica*.

⁹⁶ Escandell, M. V.; *Introducción a la Pragmática*; Stone, D., Patton, B., Heen S.; *Conversaciones Difíciles*.

Schopenhauer, a través de su Dialéctica Erística, es quien más se aproxima al problema de los vicios conversatorios y, de esta manera, su investigación guió, en gran parte, nuestro trabajo y nos permitió enriquecer nuestra propuesta.

Por último, Humberto Giannini con su filosofía moral, nos facilitó las bases, precisamente morales, desde donde estructurar la defensa de una “buena comunicación”.

Este aspecto moral de la comunicación, que para nosotros es más que nada un *compromiso moral*, fue cobrando cada vez más importancia mientras avanzaba nuestro trabajo, de ahí la importancia que adquirió el aporte del profesor Giannini.

Al referirnos al proceso de maduración que fue experimentando nuestra propuesta (y nosotros mismos), existen algunos aspectos importantes de señalar y que tal vez ahora que estamos terminando esta tesis, sea conveniente explicitarlos a fin de que puedan contribuir a un mejor entendimiento de nuestra investigación.

Nuestro tema surgió teniendo a las falacias como el prototipo de aquellas transgresiones que se hallaban a la base de los vicios conversatorios. Con el tiempo, nos fuimos dando cuenta que existían otro tipo de transgresiones conversacionales y que, probablemente, serían difíciles de cuantificar. La esencia de estos vicios era ahora, no sólo los errores formales o más de tipo contextual que ellos pudieran tener a la base; sino también, el énfasis estaba puesto en descubrir bajo qué condiciones las personas recurrían a ellos y cuál era el estado en que quedaban quienes eran “víctimas” de ellos, aún cuando este nombre dejaba de ser útil de momento en que empezaban a entenderse estos vicios ya no como elementos estáticos, sino como dinámicas, precisamente, dinámicas viciosas. Esta evolución de la noción de vicio conversatorio, nos facilitó en gran medida el entendimiento del tema y este nuevo modelo teórico, se transformó rápidamente en el que otorgaba las explicaciones más satisfactorias.

Con el tiempo, el enfoque con que fuimos abordando el tema fue adquiriendo paulatinamente un aspecto moral. Aún cuando dijimos en numerosas ocasiones que no había, necesariamente, una mala intención en quienes recurrían a ellos, nos fuimos dando cuenta que este tipo de dinámicas es muy coherente con el patrón cultural en que estamos insertos, tal como se expuso en el apartado “La Cultura del Patriarcado”. Además, el hecho que su uso se encuentre reducido casi con exclusividad a aquellas situaciones donde, para

las personas es importante desligarse de una responsabilidad o imponer una opinión, nos lleva a pensar que cuando alguien recurre a ellas, hay un nivel de conciencia y, por ende, de responsabilidad mayor que el que habíamos supuesto, de momento en que las personas se dan cuenta que logran fines prácticos mediante su uso.

Por otra parte, a pesar de que nuestra investigación es básicamente teórica, quisimos enriquecerla a través de situaciones reales que nos permitieran ejemplificar los tipos de vicios propuestos en nuestra clasificación. Esta recolección de datos nos permitió, además, disponer de ciertos indicadores sobre algunas conjeturas que teníamos acerca del uso de estos vicios conversatorios. Decimos sólo “indicadores” porque a partir de las escasas situaciones que pudimos registrar, es poco riguroso hablar de confirmación de supuestos.

Por un lado, a través de los ejemplos de situaciones reales que pudimos encontrar, constatamos que las personas incurrieran en estos vicios cuando necesitaban imponer una opinión, eludir una responsabilidad, o ganar una discusión, entre otros motivos. Fue precisamente en estos contextos donde, casi con exclusividad, detectamos la presencia de vicios conversatorios.

Lo anterior nos lleva a pensar que, aún cuando hemos insistido en más de una oportunidad que quienes incurren en ellos no necesariamente lo hacen de mala fe (incluso, muchas veces, pueden hacerlo sin siquiera estar conscientes de su uso); el hecho que estos vicios tengan una función práctica, en el sentido que, efectivamente, sirvan para imponer una opinión o eludir un problema (lo que va reforzando su uso); otorga una responsabilidad de carácter moral innegable y que se relaciona con lo que hablamos más arriba en el apartado 2. 6. 2. llamado ‘La “Buena Palabra”’. Con esto queremos decir que para nosotros, no han de considerarse estos vicios como cualquier otro “error” que las personas suelen cometer cuando conversan, como podría ser una equivocación de tipo gramatical, o incluso un error más formal como tartamudear.

Además, pudimos constatar que, al menos en nuestra pequeña muestra, efectivamente los vicios falaces fueron aquellos que se dieron con mayor frecuencia tal como habíamos hipotetizado, aún cuando debe considerarse que el que se haya detectado este tipo de vicios con mayor asiduidad, podría tener relación también con que estemos más

sensibilizados con ellos y, por ende, nos sea más fácil su identificación. De hecho, tal como dijimos, el tema de los vicios conversatorios surgió teniendo como modelo de transgresión conversacional, precisamente, a las falacias.

Con respecto a nuestra hipótesis que decía relación con que estos vicios se asociaban a la aparición de un conflicto; creemos que la reducida muestra que logramos obtener de ellos, no nos permite aventurarnos a confirmar este supuesto. A pesar de que se produjeron conflictos en algunas situaciones que nos tocó presenciar, preferimos no generalizar estos efectos, a fin de no incurrir nosotros mismos en un vicio falaz como sería el de una Generalización Apresurada.

Por otra parte, el hecho que a través de las distintas metodologías de indagación que utilizamos, hayamos encontrado menos ejemplos de vicios conversatorios de lo que hubiéramos esperado, nos lleva a pensar en una respuesta que es de carácter muy personal, incluso íntima. Aún cuando seguimos creyendo que, efectivamente, existen vicios conversatorios y que estos se dan en ciertos contextos con una frecuencia que no hemos podido determinar; con el tiempo nos hemos aventurado a la posibilidad de que, tal vez, sobreestimamos la frecuencia con que se darían, dejando en claro que no por ello el tema pierde relevancia. También en el plano de las especulaciones, se nos ocurrió pensar que quizás en nuestra historia de vida, nos ha tocado vincularnos con mayor asiduidad a personas o contextos en los que este tipo de dinámicas son más frecuentes. Es probable que, por ello, nos hayamos sensibilizado más con el tema y decidiéramos emprender esta investigación. Por otro lado, siempre nos gustó conversar, discutir y exponer nuestras propias ideas, lo que nos llevó (y nos seguirá conduciendo, probablemente) a innumerables peleas y polémicas con otras personas que defendían sus puntos de vista, con la misma vehemencia que nosotros. En un contexto como éste, seguramente se da con mayor frecuencia la presencia de estos vicios.

Para la reflexión, quedan al menos dos puntos que nos parecen relevantes. El primero se relaciona con que, dado que la noción de “vicio conversatorio” reviste cierta complejidad, siempre su análisis debe ser cuidadoso y lo que se afirme de ellos no debiera ser, en ningún caso, concluyente. El contexto en todo momento, puede hacer que se

reconsideren los juicios particulares que se tienen sobre el uso de estos vicios y las dinámicas en que se insertan. Por ejemplo, nosotros hemos dicho que *lo* que una persona dice es independiente del carácter moral de esa misma persona y, basado en esta máxima, es que se critica el uso de la falacia *ad hominem*. Pero en el caso hipotético en que una persona que nosotros sabemos que es impuntual y sumamente irresponsable, se enfada con nosotros porque nos hemos retrasado unos minutos a una cita; ¿es del todo censurable responderle que no puede llamarnos la atención por nuestro atraso, dado que él no ha llegado puntualmente en muchas otras situaciones? En concreto, a la base de una respuesta como esta hay, justamente, una falacia *ad hominem*. Pero ¿podremos prescindir de una contestación así en una situación como la descrita? Con todo, creemos que no siempre es posible desligar un argumento de quien lo emite, como prescribe la Lógica y, nuevamente será el contexto quien nos permita entender la situación.

Lo segundo tiene que ver con otro tipo de vicio conversatorio que fuimos detectando hacia el final de nuestra investigación, y que aquí sólo enunciaremos. Esta última categoría podríamos llamarla “confundir el deseo con la realidad” y, en rigor, es una falacia que lleva el mismo nombre. Estos vicios se caracterizarían porque, justamente quien los enuncia, actúa como dando por hecho lo que cree que pasó o pasará, o lo que desea que haya pasado o pase. Además, son muy usuales cuando una persona quiere confirmar una idea o una hipótesis y carece de pruebas contundentes. De esta forma, a fin de darle consistencia a su juicio, dará por confirmadas algunas de sus especulaciones.

Finalmente, creemos que lo más importante de nuestro trabajo no es tanto lo que hemos propuesto en términos concretos sobre el tema de los vicios conversatorios, es decir, lo que hemos escrito en esta tesis. Lo más relevante, es lo que se pueda escribir sobre este tema de ahora en adelante, ya sea que nosotros mismos profundicemos en él, o porque esta investigación sirva para inspirar nuevos trabajos. En este sentido, insistimos que para nosotros el tema de las “errores comunicacionales” no es menor, puesto que se encuentra detrás de la gran mayoría de los problemas que tienen las personas en (y a) distintos niveles. Sentimos que mucho de nuestro sufrimiento, del sufrimiento de un mundo que para muchos está enfermo, es posible evitar puesto que “está de más”. Las personas suelen

desconsolarse y estar tristes por problemas que muchas veces son, desde nuestra perspectiva, evitables e incluso, prescindibles. Para nosotros el sufrimiento es lingüístico, como ya lo explicamos y éste, la mayor parte de las veces se asocia a la “representación” de los problemas más que a ellos mismos en su realidad más íntima. Aquí sería bueno recordar las palabras de Voltaire, que decía que o el problema tiene solución y entonces no hay de qué preocuparse, o el problema no tiene solución y entonces no hay de que preocuparse tampoco.

Sobre temas como estos debiera volcar la Psicología algunas de sus energías; poniendo especial énfasis en conocer cómo es “el lenguaje”, cómo son las conversaciones “internas” y “externas” de cada persona, y así aventurarse a descubrir cómo es su relación con el mundo. Digamos, en todo caso para ser justos, que Guidano con su teoría Post-racionalista, ha realizado un importante aporte en esta línea.

Por último, siempre hemos pensado que no importa cuál sea el tema sobre el que versa cualquier intercambio de ideas u opiniones, este no debiera desembocar nunca en una discusión o en un conflicto si se discute en el nivel de los argumentos, si se es claro y transparente y si se respeta la perspectiva del otro. Si vemos que en el otro no están dadas estas condiciones siempre nos queda la posibilidad que nos sugiere Aristóteles: “[...] no hay que discutir con todo el mundo, ni hay que ejercitarse frente a un individuo cualquiera. Pues, frente a algunos, los argumentos se tornan necesariamente viciados.”⁹⁷

⁹⁷ Citado en Perelman, Ch. y Olbrechts-Tyteca, L.; *Op. Cit.* pág. 51- 52

4. Bibliografía

1. Aristóteles; *Argumentos Sofísticos*. Aguilar Argentina S. A. Ediciones, Bs. Aires, Argentina, 1973
2. Bandler, R., Grinder, J.; *La Estructura de la Magia*, Volumen I, Editorial Cuatro Vientos, Stgo, Chile, 1980
3. Bentham, Jeremías; *Tratado de los Sofismas Políticos*, Editorial Leviatán, Buenos Aires, Argentina, 1986
4. Borisoff, D., Victor, D.; *Gestión de Conflictos*. Diaz de Santos, S. A. Ediciones, Madrid, 1991
5. Briggs, J., Peat, F. D.; *Espejo y Reflejo: del Caos al Orden*. Gedisa Editorial Barcelona, España, 1990
6. Capra, F.; *El Punto Crucial : Ciencia, Sociedad y Cultura Naciente* Edición Estaciones, Argentina, 1982
7. Copi, Irving; *Introducción a la Lógica*. Editorial Universitaria, Buenos Aires, 1999
8. Echeverría, Rafael; *Ontología del Lenguaje*, Dolmen Ediciones, Stgo, Chile, 1996
9. Escandell, M. V.; *Introducción a la Pragmática*. Ediciones Antrhopos, Barcelona, España, 1993
10. García Damborenea, R.; *Uso de Razón*. Editorial Biblioteca Nueva, Madrid, España, 2000
11. Giannini, H.; *Desde las Palabras*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1981

12. Giannini, H.; *La "Reflexión" Cotidiana*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1988
13. Giannini, H.; *La Experiencia Moral*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1992
14. Gregory, M., Carroll, S.; *Lenguaje y Situación, Variedades del Lenguaje y sus Contextos Sociales*. Fondo de Cultura Económica, México, D.F., 1986
15. Hernández, Fernández y Baptista; *Metodología de la Investigación*, Ediciones Mc Graw Hill, México, 1991
16. Hörmann, H.; *Psicología del Lenguaje*. Editorial Gredos S. A. Madrid, España, 1973
17. Laplanche, J.; Pontalis, J. B.; *Diccionario de Psicoanálisis*. Editorial Paidós, Bs. Aires, Argentina, 1997
18. Le Bon, G.; *Psicología de las Masas*. Madrid Morata Ediciones, Madrid, España, 2º Edición, 1986
19. Lewis, C. S.; *El Problema del Dolor*. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1990
20. Lozano, J.; Peña- Marín, C.; Abril, G.; *Análisis de Discurso, Hacia una Semiótica de la Interacción Textual*. Ediciones Cátedra S. A., Madrid, España, 1997
21. Martínez Míguez, M.; *El Paradigma Emergente*, Editorial Trillas, México, D. F., 1997
22. Maturana, Humberto; *Desde la Biología a la Psicología*, Synthesis Ediciones, Stgo, Chile, 1993

23. Maturana, Humberto; *El Sentido de lo Humano*, Ediciones Pedagógicas Chilenas S.A., Stgo, Chile, 1991
24. Perelman, Ch. y Olbrechts-Tyteca, L.; *Tratado de la Argumentación*. Editorial Gredos, Madrid, 1994
25. Robles de Iturbe, N. E.: *Signos, Lenguaje y Semiótica*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1977
26. Russel, Bertrand; *Fundamentos de Filosofía*, Plaza & Janes Editores, Barcelona, España, 1975
27. Schopenhauer, Arthur; *Dialéctica Erística o el Arte de Tener Razón Expuesta en 38 Estratagemas*. Editorial Trotta, Madrid, 1977
28. Stone, D., Patton, B., Heen S.; *Conversaciones Difíciles*. Grupo Editorial Norma, Bogotá, 1999
29. Stubbs, M.; *Análisis de Discurso*. Alianza Editores, S.A., Madrid, 1987
30. Watzlawick, P.; Beavin, J.; Jackson, D.; *Teoría de la Comunicación Humana*, Editorial Herder, Varias Reimpresiones, Barcelona, España, 1967