

# Enseñar y aprender habilidades narrativas con profesionales de la salud. El cultivo de sentidos y posibilidades

Silvia Carrió

*Licenciada en Psicopedagogía  
Magíster en Psicología Cognitiva y Aprendizaje  
Instituto Universitario Hospital Italiano de Buenos Aires - Departamento de Educación  
E-mail: silvia.carrio@hospitalitaliano.org.ar*

*La educación no consiste en llenar un cántaro sino en encender un fuego.*

**W.B. Yeats**

*Esto es esto, esto también es aquello.*

**Chuang Dzu**

## Introducción

Desde hace algunos años, después de conocernos como médico y paciente, participamos con Jorge Janson en la generación de actividades de formación en habilidades narrativas con profesionales de la salud. Intentamos, desde nuestra perspectiva, contribuir a un modelo de atención centrado en la relación, poniendo el foco en el intercambio y construcción de historias. Poner el foco en el lenguaje del encuentro, en el “entre” –ni en el profesional ni en el paciente– y no buscar resultados previstos de antemano implica un desafío para la mayoría de nosotros, provenientes de campos disciplinares especializados que privilegian una mirada sobre el indi-

---

## Resumen

La educación para la comunicación en el encuentro con pacientes y colegas suele estar ausente en las carreras de formación del campo de la salud. El siguiente artículo relata algunas experiencias, logros e interrogantes surgidos en actividades de enseñanza y aprendizaje de habilidades narrativas. Estas propuestas pretenden aportar, desde un enfoque colaborativo dialógico, a la disolución de una perspectiva binaria para facilitar procesos de comprensión y construcción de significados y posibilidades.

**Palabras clave:** Comunicación - Relación médico-paciente - Construcción de significados - Narrativa.

TEACHING AND LEARNING NARRATIVES SKILLS WITH HEALTH PROFESSIONALS. THE CULTIVATION OF SENSES AND POSSIBILITIES

## Abstract

Education for communication in the encounter between patients and colleagues is often absent in the curricula of careers related to the field of health. This article draws on some experiences, achievements and questions raised during teaching and learning activities on narrative skills. From a collaborative and dialogic perspective, these proposals aim to contribute to the dissolution of a binary perspective and to facilitate processes of understanding and construction of meanings and possibilities.

**Keywords:** Communication - Doctor-patient relation - Construction of meanings - Narrative.

---

viduo. Nuestra educación profesional nos acostumbró, en gran medida, a un modo de pensar lineal, causal, lógico, analítico; a utilizar definiciones y categorías universales, tendientes a identificar, clasificar y cuantificar esencias, deficiencias y anomalías. Durante nuestra formación aprendemos un vocabulario que parece describir las cosas como son, de manera estable, un pensamiento dicotómico basado en el principio de no contradicción, una práctica protocolizada, con pasos y reglas que, cada vez más, sentimos como ineficaces para comprender al otro y a nosotros mismos, en relación.

En ese contexto, la expectativa más frecuente de quienes se acercan a nuestros cursos y talleres es la de contar con herramientas para mejorar la comunicación con pacientes y colegas. ¿Qué pasaría si cambiáramos de enfoque y de metáfora? ¿Qué sucedería si ellos experimentaran en carne propia una postura narrativa reflexiva, situada, orientada a la simultaneidad y a la comprensión y generación de sentidos?

En este artículo me propongo compartir algunas de las experiencias, logros e interrogantes de estos años con la intención de favorecer un intercambio y seguir reflexionando.

### La ilusión de lo claro y distinto

La lengua genera distinciones. En Occidente, las disciplinas de la salud se han caracterizado por la separación sujeto-objeto proveniente de la distinción del siglo XVII entre lenguaje literal y figurado. El sentido literal es objetivo, perteneciente al objeto; el sentido figurado es subjetivo, perteneciente al sujeto cuando describe el objeto. Como sostiene Kuriyama (1), la premisa de no mezclar “hechos” y “percepciones” es una distinción que surge de presuponer la existencia de cualidades ya dadas, ahí afuera, esperando ser percibidas.

Desde esa mirada, el esfuerzo ha sido intentar que el lenguaje nos ayude a no ser afectados, para captar o descubrir aquello preexistente, verdadero, absoluto. Para salir de esa ilusión, como plantea Bruner (2), parece indispensable aceptar que lo que conocemos es “siempre relativo a alguna perspectiva”.

Ser relativo, poner en relación y relatar parecen estar asociados. Al diseñar nuestro primer curso pensamos en la importancia de reconocer nuestra postura y perspectiva para encontrar el tono, nuestro tono. ¿Qué queríamos hacer? Parte de lo que leíamos sobre la relación médico-paciente nos interesaba, pero algo también nos alejaba: algunos textos tenían un dejo moralizador sobre la necesidad de recuperar valores esenciales, la humanidad perdida. Los debería hacerse, no debería, tendría que... se parecían un poco al discurso que tenemos las personas cuando estamos encerradas en una perspectiva y creemos que el mundo, los otros, se están comportando de manera equivocada. Tal vez no faltaba humanidad en la atención de los pacientes. Tal vez estábamos atrapados en una discusión entre dos concepciones de la naturaleza humana: una “romántica”, nostálgica, y otra “modernista” que sobrevalora el poder de la razón y la observación (3). Tal vez podíamos abrir otra puerta y

enfocarnos en las conversaciones que producen posibilidades. Nuestro primer giro entonces, en vez de predicar que nuestros alumnos debían hacer algo que no hacían (ser empáticos, compasivos, escuchar, no interrumpir, etc.), fue salir de esas opciones aprovechando un rasgo central de nuestra humanidad: nuestra especie es narrativa, nos encantan las historias, vivimos vidas contadas. Nuestros relatos nos permiten hacer memorable la experiencia, juegan un papel fundamental en nuestra vida común en la co-construcción y negociación de significados y posibilidades.

Reconocer la influencia de nuestro enfoque en la configuración de cómo son las cosas en el mundo nos permite reconfigurar lo que parece separado y las líneas divisorias que fragmentan lo posible. ¿Y si los límites, como en cualquier categoría, no fueran tan precisos y hablaran más de nuestras concepciones que de las cosas que distinguen?

### “Si me pongo en su lugar, ¿quién se pone en el mío?”

Una vez un médico nos planteó lo que para él era el gran problema de la empatía: en una relación con dos roles fijos, ¿cómo ayudar si uno abandona su lugar?

Heredamos de los griegos un mundo dicotómico. Los griegos creían que había dos modos de estar en el mundo: Apolo era el dios de la luz, la racionalidad, la coherencia, la norma, el orden, la medida, el equilibrio. Dionisio, en cambio, representaba la noche, la pasión, la embriaguez, el desenfreno, la contradicción, el caos, el instinto, el misterio.

Una de las características de nuestra humanidad, en nuestro medio, es creer que actuamos mejor guiados por nuestro pensamiento lógico racional. Una perspectiva dualista obliga a elegir: científico o intuitivo, realidad o ficción, control o impotencia, conocimiento objetivo o ignorancia, eficacia o ineficacia. Una lógica binaria no reconoce matices y todo el continuo existente entre un polo y otro queda invisibilizado. Berman (4) nos acerca un ejemplo: en las sociedades recolectoras, la categoría “plantas” permite que cada una conserve sus características únicas, interesantes. En las sociedades agrícolas las plantas se clasifican en comestibles y no comestibles. ¿Cómo clasificar lo que no es ni lo uno ni lo otro? ¿O lo que tiene ambas posibilidades, o lo que está en transformación?

Tal vez, para comprender y propiciar transformaciones convenga explorar otro modelo de eficacia; el de una lógica de proceso, dirá Jullien (5), que evoluciona en la interacción de los polos, opuestos y complementarios, sin forzar un resultado y cuyo efecto no proviene de afuera sino de las condiciones del potencial de la situación.

En una conversación dialógica, los opuestos pueden coexistir, los significados son locales, no pueden preverse, no existe ninguna forma correcta o incorrecta independiente de cada perspectiva. Para que puedan generarse nuevas posibilidades dentro de la conversación nos enfocamos en las posibilidades creativas del lenguaje. Nos asumimos como seres interpretantes, no intentamos

controlar o eliminar la conversación interior sino escucharla en simultáneo, junto con la que estamos manteniendo porque, como sostiene Anderson (6) citando a Gadamer, ser parte del “círculo de significación” para apreciar y co-construir el significado de “algo” no requiere objetividad ni neutralidad.

Según Morin (7), la comprensión hacia los demás no tiene lugar en nuestra educación y necesita la conciencia de la complejidad humana: reconocer el entramado de nuestras perspectivas es, para nosotros, el modo de participar de la complejidad, de ser parte de lo que está tejido junto.

### Una cucharada de la propia medicina

Algunos profesionales llegan a nuestros cursos buscando herramientas para mejorar la comunicación con los pacientes o la redacción de sus historias clínicas, otros esperan un taller literario o aprender a contar cuentos. ¿Cómo disolver con delicadeza certidumbres y fronteras para que puedan experimentar la potencia de un lenguaje de proceso? Nuestra propuesta es que nuestra narratividad implica una postura de curiosidad, un “no saber” que permite otras miradas y metáforas, la capacidad de hacer conexiones, presencia, acompañamiento, aceptación, diálogos genuinos, preguntas abiertas, nuevos significados.

En *Educación puerta de la cultura*, Bruner (8) propone: “Todo lo que uno puede hacer por un aprendiz en ruta hacia la formación de una perspectiva propia es ayudarlo y animarle en su propio viaje”. Un enfoque muy distinto al del modelo educativo de normalización (9), surgido de la Revolución Industrial según las necesidades de la división del trabajo para la producción en serie, destinado a formar individuos separados, que privilegia el trabajo académico y competitivo, desestimando la singularidad, la expresión personal y creativa, la comunicación y la colaboración.

El conocimiento pretendidamente objetivo no es el único posible para comprender nuestra existencia. Según Najmanovich (10), es tan solo “un modo humano, entre muchos otros, de experimentar el mundo”. Si queríamos facilitar otros modos de conocer y comprender, el desafío era hacerlo nosotros mismos, desde el comienzo. Imaginamos un curso como un viaje no lineal entre polos aparentemente opuestos que permitiera desplegar y moverse por un arco de posibilidades, enfocar distintas facetas, apreciar los matices y transformaciones entre uno y otro extremo. Un curso para volver a ligarnos a la trama de lo complejo, disfrutar de las paradojas, conectar lo fragmentado, des-aprender un enfoque y deshacer una impostura, reflexionar sobre la actitud del experto, revisar el modelo tradicional de eficacia asociado a la objetividad y control, el rol profesional, reconocer los efectos de las perspectivas, desplegar lo que está plegado, lo todavía no dicho (6) o no pensado. Hablar de lo que se da por des-contado: redefinir los términos, expandirlos, jugar con sus múltiples significados y el límite de las disyunciones.

Para Najmanovich, las explicaciones lineales causales surgen de una concepción mecánica y determinista del

mundo de la que se excluyen “las cualidades, los vínculos, los intercambios recíprocos, las influencias sincrónicas”. Buscando implicar, más que explicar, pensamos para cada encuentro una estructura holográfica, que en lugar de hablar del poder de las metáforas las pusiera en acción y desplegara el mundo que venía con ellas. Confiados en que los relatos se interpretan y no son juzgados, como dice Bruner (11), por su verificabilidad sino por su “parecido con la vida”, diseñamos un proceso en espiral, que vuelve a pasar por los mismos temas, con otra mirada buscando más sentidos y comprensiones.

Inspirados en Carl Rogers (12), proponemos ejercicios, actividades, lecturas y conversaciones para que cada uno dé el paso que necesita, hacia adelante, hacia atrás, hacia el espacio de posibilidades. Cada uno tiene sus enfoques, estrategias y capacidades. Partimos de la confianza en que todos son capaces de tomar del curso lo que necesiten para ligar estas experiencias de un modo personal y lograr un “aprendizaje significativo”. Nuestro papel es el de facilitadores disponibles que aceptan que el otro es el que sabe lo que le interesa, que tiene libertad para autodirigir su aprendizaje, e intentamos comprender, desde adentro de la relación, el proceso personal e irrepetible de cada uno.

Cada uno de nosotros, docentes y alumnos, tenemos la responsabilidad de hacer conexiones que vuelvan interesante la experiencia. No es una preparación para otro momento: es aquí, ahora, con nosotros. Tomamos las evaluaciones y devoluciones como ejemplos de intervenciones posibles: intentamos no hacer juicios o poner etiquetas, preguntamos más, subrayamos o expandimos algunas de sus palabras o expresiones para ligarlas a otra imagen, incluirlas en otro contexto, darles un giro nuevo.

Proponemos experimentar la diferencia entre concebir los relatos como herramientas del profesional o como recursos de la relación: contar una historia a es una habilidad diferente a con-versar y generar relatos con otro. Si, como propone Fruggeri (13), la dirección del cambio no está prefijada de manera unilateral por el profesional, sin buscar un resultado, se pierde el control de la eficacia de las herramientas técnicas. Lo creativo generativo en cada momento en cada encuentro sucede en cada ahora y no puede ser planificado.

Para explorar las posibilidades que se generan en el lenguaje proponemos ejercicios que permiten ver los efectos de las perspectivas, las historias que surgen desde esas miradas. Una perspectiva no dualista no reemplaza un concepto por su opuesto. Para Jullien (14), el sabio teme anteponer una idea a las demás, las mantiene como igualmente posibles porque sabe que al establecer (hacer estable, dejar fija) una, hace retroceder a las otras. Se guarda de apartar nada, de tirar solo de un hilo de la madeja así se despliegan todos, permitiendo que “coexistan armoniosamente todos los aspectos de la situación, por diversos que sean”. Tener todo abierto permite la complejidad de la totalidad de los procesos en curso. Al adoptar una posición, se genera un punto de vista, una parcialización de la perspectiva. Lo contrario de la parcialidad surge de no polarizar y apreciar lo que está en proceso, la continuidad de todo en la naturaleza. El “jus-

to medio" en la tradición china, a diferencia de la griega, "no se trata de pararse a mitad de camino sino de pasar igualmente de lo uno a lo otro, de ser capaz de lo uno tanto como de lo otro", sin estancarse en ningún lado.

Los relatos más potentes son abiertos, algo incier- tos, pueden ser interpretados de diferentes maneras, no pretenden aleccionar sino, como dice Jullien acerca del dicho de sabiduría, "dar que pensar": como no se explica lo que debemos entender, el único recurso que nos queda es despertar nuestra capacidad de darle senti- do por nosotros mismos.

Lo más fértil de nuestras actividades no está en las lecturas ni en los ejercicios, está en las posibilidades que se generan en el encuentro entre nosotros, nuestras propuestas y los alumnos. En lo que podemos aprender unos de otros, con otros, acerca de nosotros.

### ¿De qué se trata esta historia?

Luego de la lectura de un cuento corto, uno de nues- tros ejercicios consiste en pedirles a los participantes que respondan por escrito a la pregunta "¿De qué se trata esta historia?". Con frecuencia, hacen una síntesis del argu- mento o explican su moraleja o enseñanza. La expresión "se trata", tan frecuente, contiene el supuesto de que la historia en sí puede tener una esencia independiente de nosotros, un significado previo, universal, a ser captado, des- cubierto. Ese "se", neutral, impersonal, se apoya en la creencia de los significados únicos. Volvemos a pre- guntar: "¿De qué se trata esta historia? ¿Cuál es el eco en tu vida, cuál es tu significado?". Y de a poco alguien se anima a decir: "Para mí se trata de... y otro dice: "Es la historia de mi vida", y otro dice: "Sí, y también...". Y podemos empezar a reconocer que los significados no son verdades excluyentes, que todo lo dicho es dicho por alguien, que la pretensión de describir el mundo como si estuviéramos separados, independientemente del obser- vador que somos, es imposible.

Ningún relato puede interpretarse en un solo nivel. Bruner (11), siguiendo a Jakobson, señala que todo signifi- cado es una traducción y que la traducción múltiple o polisemia es la regla y no la excepción. ¿Qué quiere decir esta palabra? ¿De qué se trata esta historia? ¿A qué clase pertenece? Poder interpretar simultáneamente un texto de diversas maneras permite disolver los opuestos excluyentes de las dicotomías: la conjunción ya no es o... o, sino y.

En nuestros cursos proponemos actividades para "des- pertar" y generar nuevas reflexiones: compartimos poesías y relatos, los invitamos a escribir sobre sus experiencias, sobre imágenes, sobre historias, a conectar las lecturas con sus propios recuerdos y vivencias, a explorar supuestos y sorpresas. En los encuentros presenciales planteamos ejercicios de escucha y acompañamiento, anticipación y completamiento de las historias de los otros, juegos con palabras, actividades individuales, en parejas y grupales, para la evocación y generación de historias. Uno de nuestros descubrimientos más interesantes se relaciona con el "incumplimiento" de nuestras consignas. Aprendimos que, por mucho que nos esforzáramos por clari- ficar nuestras propuestas, la interpretación personal de

las consignas es parte del juego narrativo y la muestra genuina, no buscada, de la riqueza de sentidos y posibi- lidades del lenguaje.

Cada ejercicio es una invitación a salir de los estados fijos y volver a los procesos, a crear nuevos significados, a incluir una dimensión temporal, de movimiento. Un "estar siendo" en un tiempo propicio, oportuno, para que los eventos separados y congelados puedan ser re-en- hebrados en el ahora, con la vitalidad de un presente de posibilidades infinitas, un momento único, inédito, de creación y florecimiento, un descanso, una maduración, un latido, una alternancia, un ciclo que se renueva, la posibilidad de otro comienzo.

Nuestra narratividad nos permite resonar, ser afecta- dos y vibrar a la par, imaginar posibilidades, movernos a través de significados, sin ignorar la ambivalencia, disol- viendo un sentido, redefiniendo límites, amplificando un detalle, restaurando el todo, integrándonos desde nosotros, inventando un modo en el que lo que fue excluido confluya y se encadene. La dimensión recíproca del encuentro narrativo disuelve la dicotomía sujeto-ob- jeto, ¿dónde está el significado? Esa es la potencia del lenguaje: a veces podemos conjurar hechizos, acompasar con otro en un lenguaje poético, delicado, que no expli- ca, que no aprieta, que no es obvio, que no cierra.

### Algunas conclusiones

Sentimos que el imperativo de la recuperación de la humanidad que parece que tuvieron otros, antes que nosotros, tiene una connotación moral que hace difícil encarnar ese "deber" en la propia vida. Parecería que por ese camino sólo agregáramos una nueva exigencia.

Mientras sigamos separados de nuestras creaciones, buscando allí afuera lo objetivo y verdadero, será difícil reflexionar acerca de qué consideramos "humanidad" en medicina. El lenguaje también crea realidades, la for- mación tradicional pretende controlar la subjetividad, ubicando lo existente en clasificaciones y categorías con límites precisos. Otro modelo de atención, sensible a la relación, permitiría la co-creación de sentidos, integran- do hechos aislados en un todo significativo. La manera de despertar la fuerza vital de la tensión e integración de los opuestos y evitar que los pensamientos y sus cate- gorías definan universalmente situaciones únicas sería pre- star atención, estar presentes participando desde adentro de las conversaciones.

Pensamos que lo más importante de una historia no es su "enseñanza" sino su capacidad de generar otra his- toria. El cultivo de las habilidades narrativas facilita salir del enfoque habitual, volver a poner en movimiento cer- tezas y abrir una puerta a lo posible. Se nutre de ambi- güedades, paradojas, tonos y matices, múltiples niveles y metáforas, jugando con la polisemia del lenguaje, des- de distintas voces y perspectivas. Nuestras propuestas buscan poner la narración de historias en el centro del encuentro entre el profesional y el paciente para encon- trar juntos más sentidos y posibilidades.

Para posibilitar esa experiencia, adoptamos nosotros una posición de "no saber" partiendo de la confianza

en que esa apertura traerá, eventualmente, un mundo más rico. Nuestros alumnos hacen nuevas conexiones entre textos, emociones, pensamientos y experiencias, algunos nos cuentan que volvieron a escribir, a dibujar, a conectarse con recursos personales y creativos, que a través de sus interpretaciones se conocieron más a sí mismos, que creen haber recuperado el rumbo de su vocación y traen a cuento historias de pacientes con los que vivieron momentos imborrables, se animan a imaginar qué pasaría si corrieran el riesgo de adoptar esta postura en sus consultorios.

### Muy lindo todo, pero...

Para algunos no es fácil tanta apertura, aceptar que las historias no son en sí ni verdaderas ni falsas, y no se escuchan sin ser interpretadas, intervenidas, modificadas, construidas, reconstruidas, co-laboradas. A veces

sucede que algún participante no encuentra lo que esperaba: una definición más precisa, una demostración de aplicación, una indicación, una sistemática de uso, una lista de cotejo, un catálogo de relatos para tal o cual situación. El repertorio habitual de frases automáticas entra en crisis, los significados personales no pueden medirse, no son claros y distintos. La indeterminación y apertura genera incertidumbre, inseguridad y desconfianza. Acceder a "espacios de no saber", concebir otro modo de conocer habilitando en simultáneo lo imaginativo, metafórico, intuitivo y dionisiaco de cada uno, para vincularse desde otro lugar en la consulta, sin jerarquías, necesita un contexto que permita dudar de lo que habitualmente consideramos "eficacia". Reconciliar mundos puede requerir para algunos un mayor andamiaje. Nos preguntamos todavía adentro de qué historia podríamos seguir conversando con ellos ■

### Referencias bibliográficas

1. Kuriyama S. La expresividad del cuerpo y la divergencia de la medicina griega y china. Madrid: Siruela; 2005.
2. Bruner J. Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva. Madrid: Alianza Editorial; 1991.
3. Gergen K. El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo. Barcelona: Paidós; 2006.
4. Berman M. Cuerpo y espíritu. Santiago de Chile: Cuatro Vientos; 1996.
5. Jullien F. Tratado de la eficacia. La inteligencia de hacer posible lo que parece inalcanzable. Buenos Aires: Perfil; 1999.
6. Anderson H. Conversación, lenguaje y posibilidades. Un enfoque posmoderno de la terapia. Buenos Aires: Amorrortu; 2012.
7. Morin E. Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. Buenos Aires: Nueva Visión; 2001.
8. Bruner J. La educación, puerta de la cultura. Madrid: Visor; 1997.
9. Robinson K. Escuelas creativas. La revolución que está transformando la educación. Buenos Aires: Grijalbo; 2015.
10. Najmanovich D. El mito de la objetividad. La construcción colectiva de la experiencia 1. Buenos Aires: Biblos; 2016.
11. Bruner J. Realidad mental y mundos posibles. Los actos de imaginación que dan sentido a la experiencia. Barcelona: Gedisa; 1988.
12. Rogers C. Libertad y creatividad en la educación. Buenos Aires: Paidós; 1978.
13. Fruggeri L. El proceso terapéutico como construcción social. En: Mc Namee S, Gergen K. La terapia como construcción social. Barcelona: Paidós; 1996. p. 62-74.
14. Jullien F. Un sabio no tiene ideas. Madrid: Siruela; 2001.