



ELIZA VERSUS PSICÓLOGOS, ¿QUIÉN GANARÍA?

Myriam Ríos Madrid

Docente del Programa de Psicología
Funlam

En la década de los sesenta del siglo pasado, cuando los computadores estaban en pañales y la humanidad ni remotamente se imaginaba los que se le venía encima con el dominio digital, se creó lo que podríamos llamar, “la primera competencia artificial de la terapia psicológica”. Se trata del programa informático Eliza, uno de los primeros programas que procesaba el lenguaje natural. Veamos lo que señala Carr sobre este invento:

Fue uno de los episodios más extraños de la historia de la informática, y también uno de los más reveladores: en 1964 y 1965, en el transcurso de unos meses, Joseph Weizenbaum, un ingeniero informático de cuarenta y un años que trabajaba en el instituto de tecnología de Massachusetts (MIT), escribió una aplicación de *software* para analizar el lenguaje escrito, que programó para ejecutarse en el nuevo sistema de reparto de tiempo de la universidad. Un estudiante, sentado ante uno de los terminales del sistema, tecleaba una oración en el ordenador, y el programa de Weizenbaum, basándose en una serie de sencillas reglas de gramática inglesa, identificaba la palabra o sintagma más destacado de dicha oración, analizando el contexto sintáctico en el que se utilizaba. Entonces, el programa, a raíz de otro conjunto de normas, transformaba la oración en otra nueva que parecía ser respuesta a la original. La oración generada por el ordenador aparecería casi instantáneamente en el terminal del

estudiante, lo cual generaba la ilusión de una conversación (Carr, 2011, pág. 242).

El programa resultó bastante novedoso y atractivo, pues materializaba algo que, dado lo incipiente de la informática, pocos se habían atrevido a soñar: la interacción directa hombre -máquina. De entrada, motivó al público a utilizarlo, a interactuar con él, a querer conversar con él. Parecía como si hubiera sido diseñado pensando en tocar ese particular deseo humano de ser escuchado, de hacer confidencias, de hablar de sí frente a alguien que se supone receptivo, de confesarse libremente en situaciones particulares de la vida. Sigamos con la descripción de Eliza:

Para hacer las conversaciones simuladas un poco más interesantes, Weizenbaum también dotó a su interlocutor artificial de una personalidad, la propia de un psicoterapeuta discípulo de Carl Rogers. Esta elección, como explicaba en su ponencia, era de orden pragmático. Mediante una técnica desarrollada por Rogers en la década de 1940, los terapeutas adeptos a ella fingían, en sus conversaciones con los pacientes, no tener conocimiento del mundo. La mayoría de las veces se limitaban a reformular las declaraciones de sus pacientes devolviéndoselas en forma de preguntas o comentarios banales de composición abierta. Sabiendo que esta ingenuidad era una pose, los pacientes quedaban libres de atribuir o no a sus terapeutas “cualquier conocimiento previo, comprensión o capacidad de razonamiento”. Esta personalidad adepta a Rogers, reconocía Weizenbaum, le había sido de “una utilidad psicológica fundamental” a Eliza: sugería que la vacuidad del programa enmascaraba algún tipo de inteligencia real (Carr, 2011, pág. 244).

El programa deslumbró, cautivó al público del MIT, que seducido por la inteligencia de la máquina quería estar frente a ella largo tiempo. Eliza era un programa sencillo, fácil de manejar por cualquier lego en informática; el programa conoció rápidamente la fama, dándose a conocer en otras universidades, y, finalmente, sucedió lo inevitable, la prensa lo conoció y ayudó a que su difusión se expandiera llegando a otros ámbitos, convirtiéndolo, como lo señaló el propio Weizenbaum, “en un juguete nacional” (Carr, 2011, pág. 246).

Pero lo más importante e interesante de todo este fenómeno académico y social, resultó ser el grado de cercanía, el nivel de aceptación e intimidad que los usuarios desarrollaron frente al programa:

Por mucho que le sorprendiera el interés de la gente por su programa, le sorprendió más la rapidez y profundidad con que las personas que utilizaban el software “se implicaban emocionalmente con el ordenador”, le hablaban como si fuera una persona real. Muchas, “después de conversar un rato con él, insistían, pese a mis explicaciones, en que el ordenador de hecho los entendía”. Incluso su secretaria que le había visto escribir el código de Eliza “y sin duda sabía que no era más que un programa informático”, quedó seducida. Después de unos minutos usando el *software* en un terminal situado en la oficina de Weizenbaum, rogó al profesor que abandonara la sala porque estaba avergonzada de la intimidad que estaba alcanzando la conversación. “en lo que yo no había caído -dijo Weizenbaum- es en que incluso una exposición muy breve a un programa informático relativamente simple podía inducir un poderoso pensamiento delirante en personas perfectamente normales”. (Carr, 2011, pág. 246).

Vale la pena hacer hincapié en la expresión utilizada por Weizenbaum: “pensamiento delirante”, para definir esa posición personal de los usuarios de Eliza al entablar una relación con ella dándole un tinte humano, es decir, el delirio presente en la confusión al tomar el programa como un humano, pensando que éste los entendía, los escuchaba, que estaba atento a sus confidencias, cosa que bien nos puede evocar la cercanía de esta posición con la de millones de individuos quienes hoy en día han elevado el celular, con sus programas, al nivel de la mejor compañía, del mejor amigo, o, porque no, del mejor amante, el amante incondicional, que salvo una falla en la señal, siempre está cerca, pegado al cuerpo, dispuesto a escucharte, atento a las frecuentes caricias, casi ávido de caricias, lleno de sonrisas, emoticones diseñados para llenar de “felicidad” las horas, los días, los años, de estos cibernautas del siglo XXI, dueños incondicionales, verdaderas parejas eternas, fieles hasta la muerte, pues literalmente se hacen matar por el celular, los diarios registran todos los días estas muertes por amor, decesos de desesperados amantes que a golpes y con su propia sangre defienden su objeto amado, su bien más adorado. Muy

seguramente, cualquier escritor romántico de otra época, por ejemplo, nuestro Jorge Isaacs, hubiera deseado profundamente conocer un acto suicida de este tipo para llevarlo a la cumbre de las letras, deslumbrado, ya que este acto parece exhibir el más excelso amor, el más temerario, el más arriesgado, el verdadero amor; acto suicida que parece mostrar un antiguo dilema romántico: la propia vida o el objeto amado, y cuyo desenlace suele ser, en muchas ocasiones, la pérdida de la vida.

Podríamos preguntarnos, ¿Habrá otro pensamiento delirante más generalizado hoy? Delirio, como lo nombraba Weizenbaum, que se deja ver, que se exhibe fuera de los hospitales mentales, en todos los ámbitos sociales, académicos, familiares; en los espacios abiertos y en los espacios más íntimos, como son las camas, los lechos (no se nos puede olvidar que según investigaciones recientes, los seres humanos cada vez disminuyen la frecuencia de sus encuentros sexuales, disminución que parece ser directamente proporcional al aumento de la frecuencia del deslizamiento de los dedos por los dispositivos móviles. (He aquí un tema interesante para una tesis de grado de psicología).

Volviendo a Eliza, veamos dónde se ubica concretamente eso que he llamado al comienzo “la primera competencia artificial de la terapia psicológica”:

Pero la cosa estaba a punto de ponerse aún más rara. Distinguidos psiquiatras y científicos comenzaron a sugerir, con gran entusiasmo, que el programa podía desempeñar un valioso papel en el tratamiento de enfermos perturbados. En un artículo publicado en el *Journal of Nervous and Mental Disease*, tres importantes psiquiatras investigadores escribieron que Eliza, con un poco de ajuste podría ser “una herramienta terapéutica susceptible de difundirse ampliamente en aquellos centros psiquiátricos que sufren escasez de terapeutas”. Gracias a las “prestaciones de tiempo compartido de los ordenadores modernos y futuros, un sistema informático diseñado para tal fin podrá atender a varios cientos de pacientes en una hora (Carr, 2011, pág. 246).

La cosa no se quedó ahí, pues motivó muchos comentarios, tanto que un reconocido científico de la época, Carl Sagan, opinó sabia y utilitariamente sobre Eliza:

En *Natural History*, el destacado astrofísico Carl Sagan expresó idéntico entusiasmo por el potencial de Eliza. Preveía el desarrollo, de “una red de terminales informáticas de uso terapéutico, como esas cabinas telefónicas dispuestas en fila, que, al precio de unos pocos dólares por sesión, nos permitiría hablar con un psicoterapeuta atento, probado y, en gran medida, no directivo (Carr, 2011, pág. 246-247).

¡Qué maravilla, atención psicológica a granel, y en cabinas privadas; psicoterapia barata, prácticamente gratis; millones de usuarios desahogándose, millones de terminales escuchando, atentas a las palabras de las almas dolientes; terminales serenas frente a los polifacéticos lamentos; receptivas, brindando apoyo sin juzgar, sin condenar; tiernas, como madres que esperan la confesión de sus hijos para perdonarlos.

Sería la panacea de la psicoterapia, el culmen de la generosidad humana amparada en la tecnología; sería algo así como la versión tecnológica y psicoterapéutica de una labor como la de la madre Teresa de Calcuta, llevando analgésicos a millones de enfermos, millones de sufrientes, de pacientes psíquicos con dolores crónicos o actuales, desahuciados por la psiquiatría o por la medicina; en fin, sería la posibilidad de dar a todos la atención necesaria; por ejemplo, su implementación en nuestro país en el momento actual, utilizando miles de estas cabinas, sería la oportunidad de atender masivamente a todas las víctimas de todas las violencias que coexisten en nuestro querido territorio; también, a todos los victimarios, si es que quieren hacer confidencias; a todas las amas de casa que soportan la violencia intrafamiliar y la pesada carga del hogar; a todos los niños víctimas del matoneo de sus hermanos, amigos o profesores; a todos los profesores víctimas del matoneo de los niños y de los padres de familia; a todas las niñas que convulsionan histéricamente, como en los buenos tiempos freudianos, por las vacunas que generosamente les regala el estado, tratando de librarlas de una enfermedad que generosamente adquieren gracias a su precocidad sexual; a todos los pertenecientes a los sectores excluidos y discriminados por su orientación sexual, su color de piel o sus

gustos particulares. En fin, a todos los colombianos cuya frágil salud mental incapacita en alguna medida, colombianos que democráticamente podrían acceder a tan maravilloso beneficio psicotecnológico.

Ahora bien, es probable que algunos de ustedes tengan curiosidad, quieran saber más de Eliza, por eso, quiero darles una pequeña muestra de lo que era una sesión terapéutica con ella:

Paciente: Todos los hombres son iguales.

Máquina: *¿A qué se refiere?*

P: Siempre están incordiando con algo.

M: *¿Puede darme un ejemplo concreto?*

P: Bueno, mi novio me hizo venir aquí.

M: *Su novio la hizo venir aquí.*

P: Dice que me deprimó mucho.

M: *Siento oír que se deprime.*

P: Es cierto, soy infeliz.

M: *¿Cree que venir aquí la ayudará a no ser infeliz?*

P: Necesito ayuda, eso es seguro.

M: *¿Qué significaría para usted recibir ayuda?*

P: Tal vez podría aprender a llevarme bien con mi madre.

M: *Cuénteme más de su familia.*

P: Mi madre me cuida.

M: *¿Quién más de su familia la cuida?*

P: Mi padre.

M: *Su padre.*

P: Usted se parece a él en algunas cosas.

M: *¿Qué parecidos encuentra?*

P: Usted no es muy agresivo, pero creo que no quiere que yo lo note.

M: *¿Qué le hace pensar que no soy muy agresivo?*

P: Que no discute conmigo.

M: *¿Por qué cree que no discuto con usted?*

P: Porque me tiene miedo.

M: *¿Le gusta pensar que le tengo miedo?*

P: Mi padre le tiene miedo a todo el mundo. (246).

Como pueden ver con la pequeña ilustración que he realizado, Eliza no era cualquier cosa, no era una mujer cualquiera; se convirtió, así fuera por poco tiempo, en una verdadera rival de psicoterapeutas de todas las corrientes; una mujer fatal a la que muchos querían hablarle, acercarse a ella, “teclearle” al oído; por esto, por sus cualidades, es que la he traído hoy ante ustedes, pues ante la pregunta “¿qué hemos hecho en estos quince años del programa de psicología?”, pregunta que se planteó inicialmente como directriz o línea de trabajo para esta lectura de ensayos, he querido hablarles de lo que he hecho en mis cursos, también, desde los pequeños ensayos que he presentado en varias jornadas, y, por supuesto, desde mi posición personal.

De entrada, diría que mi labor docente ha estado parada, casi sin darme cuenta de ello, ahora es que lo asocio, entre otras, sobre una hipotética premisa básica: “si por algún capricho tecnológico, se reviviera Eliza, los virtuales pacientes preferirían, en primer lugar, a los psicólogos de nuestra universidad”. Es decir, en caso de que por los azares tecnológicos (que realmente no son azares) se reviviera Eliza de Weizenbaum, masificándose y tornándose en terapeuta de millones de embebidos, sufridos y distraídos navegantes-pacientes del siglo XXI, me estoy anticipando a los hechos, habría que pelear codo a codo, o mejor, dedos a teclado contra esa enigmática, fascinante e inteligente mujer que otrora sedujo por igual a hombres y mujeres (no hay que olvidar el encanto que las mujeres podemos ejercer en ambos sexos), los psicólogos tendríamos el reto de quitarle los potenciales clientes a Eliza y considero que competir con una mujer tan bien dotada, es, de entrada, empresa titánica, pues, basta ver la fascinación, ya lo señalé, en la que se hallan sumidos millones de internautas con su celular o su pc, dotados éstos sólo con sus funciones básicas, vale la pena imaginar cómo sería estando frente la “personificación” de una mujer terapeuta que te escucha, comprende, aconseja, que no duerme, que está disponible las veinticuatro horas del día, que no reprocha, no juzga, no es infiel, y con la que además, puede el virtual paciente, fantasear lo que quiera, cada vez que deslice los dedos por el suave teclado. Aquí, vale la pena recordar un fragmento de la reciente película “Her” en el que se anuncia un sistema operativo que tiene características femeninas: “Element Software está orgulloso de presentar el primer sistema operativo inteligente. La entidad que te escucha, te entiende y te conoce. No es sólo un sistema operativo, es una conciencia”. Quienes vieron la

película y tienen una idea de lo que es ella, de quien simula ser ella, quizás estarán de acuerdo con lo que voy a proferir, yo diría, Ella es una Eliza casi perfecta, una Eliza con derechos, una Eliza completa, una Eliza que goza y hace gozar a sus usuarios, no solo a uno, sino a muchos, Ella es la Eliza que Weizenbaum no se atrevió a pensar, no osó crear, quizás, porque le dio miedo pensarla, crearla, darle el soplo de vida a una mujer mil veces más fascinante que su recatada y rogeriana Eliza.

Como se aprecia, el reto es enorme, pues, entrar a competir hoy por hoy, con las llamadas máquinas pensantes, lo saben todos ustedes, no sería cualquier cosa, no sería empresa pequeña, al contrario, sería un desafío mayúsculo, casi sin parangón en la historia de la psicología.

Ahora bien, colateral a la premisa fundamental, habría una pregunta ¿qué necesitaría un psicólogo de carne y hueso para entrar a competir con Eliza? Pues bien, debería ser poseedor de muchos aspectos, llámense competencias, facultades, o, hasta rasgos de personalidad, entre otros. Voy a mencionar algunos, que a mi criterio, son fundamentales para el ejercicio de la profesión de psicólogo y que desde mis cursos he pretendido desarrollar, fortalecer, fomentar, pensando siempre en que los egresados, dado el caso, sean dignos rivales de Eliza.

1. **Pensamiento científico:** Que los estudiantes posean conocimientos claros, veraces, apoyados en la investigación científica, en los aportes de las ciencias sociales y humanas, o en la reflexión metódica, sistemática, filosófica; que no sigan pensando, por ejemplo, como un ilustre presidente latinoamericano (las masas siempre los llaman ilustres), que la homosexualidad es fruto del consumo de pollo engordado con hormonas. Que al graduarse no sigan pensando que los trastornos psíquicos graves o benignos, son fruto de la posesión demoníaca, del mal de ojo, del poder de chamanes, del poder de Regina 11, de maldiciones, o del hechizo de brujas. Lo mismo que otros procesos psíquicos como el enamoramiento, que comúnmente es atribuido a brebajes, rezos, embrujamientos y ardidés mágicos utilizados por mentes perversas, por personas con poder para hacer el mal.

2. **Pasión por la lectura:** Que les guste la lectura, que lean literatura, poesía, filosofía, lecturas que les permitan mirar la realidad humana desde un horizonte más amplio, menos patologizante, más poético, si quiere. Que piensen, que sientan que la lectura les abre la mente, les da herramientas de análisis, les ayuda a comprender la realidad, a cuestionarse a sí mismos; les permite conocer a profundidad, no en ciento cuarenta caracteres, otros puntos de vista, otras orientaciones teóricas, otras formas de vida. Que como mínimo, se lean dos libros completos al año. Que no piensen como Homero Simpsons, cuando le dice desconsolado a Lisa: “no puedo creer que estés leyendo, cuando hay tanto que ver en televisión”, frase que bien podría cambiarse por “No puedo creer que estés leyendo, cuando hay tanto que ver en el Facebook”.

3. **Pensamiento crítico- analítico:** que analicen la realidad nacional e internacional, más allá de lo fragmentario que transmiten los medios de comunicación, los informes de farándula de los noticieros, los videos de youtube; que contextualicen sus intervenciones; que analicen el contexto de su profesión, la problemática de la psicología, su compromiso, que lo debe tener, con la sociedad, con el momento actual; que cuestionen la realidad; que puedan proponer, desde la solidez de su conocimiento sobre el ser humano, alternativas a las dificultades actuales, o, al menos, plantear posibles soluciones o paliativos a los conflictos cotidianos. Que conozcan la actualidad mundial, tan caótica, tan catastrófica, tan ilustrativa de lo que ha logrado el ser humano en siglos de destrucción de la naturaleza, en siglos de guerras y luchas que no parecen tener fin. Que salgan de la burbuja de su Smartphone y sus redes sociales de fantasía, para mirar la realidad y hacerse una idea de ella.

4. **Pasión por la escritura:** que escriban bien, que tengan pasión por la escritura, que sepan expresarse con estilo, con rectitud, que no le teman al papel en blanco; que escriban, desde pequeños ensayos hasta unas buenas tesis, coherentes, argumentadas. Que vía de la escritura, cuestionen lo que tengan que cuestionar a la humanidad, a la sociedad consumista en que habitamos, a la propia psicología, a la pluralidad de corrientes que habitan bajo su nombre; que escriban algo, ya sea para desahogar su inquietud o para anunciar su profunda satisfacción en el capitalismo.

5. **Espíritu investigativo:** que tengan espíritu investigativo, aún para abordar el asunto más sencillo; que sean capaces de separarse por un momento de google, de wikipedia, del rincón del vago punto com, que se aventuren a una pequeña investigación sin depender de la web, sin copiar y pegar, sin naufragar en una web supuestamente profunda en información, pero muchas veces, espuria, mal escrita, fraudulenta, distorsionada, anónima.

6. **Ética profesional:** Que posean unos principios éticos sólidos, cuyo pilar sea el respeto al otro, viéndolo siempre como un ser autónomo al que no se debe manipular, sugestionar, o tratar de dirigir su vida pensando que hay que llevarlo por el camino del bien, de la normalidad, de la supuesta salud mental. Que tengan en cuenta la elección de los sujetos, la responsabilidad en sus dolencias, que no se monten en el cuento del engaño al paciente, visto como un ignorante, al que se despacha con cualquier cosa, al que hay que sacarle la plata. Que cuando se gradúen no tomen como alternativa laboral el consultorio que ofrece esencias florales y tratamientos con cuarzos, piedras, conversaciones con ángeles y regresiones a vidas pasadas, porque entonces, ¿dónde quedan las enseñanzas de Wundt, Pavlov, Piaget, Beck, Ellis, Klein, Rogers, Maslow, y hasta del mismo Freud?

7. **Introspección y autocrítica:** que se cuestionen sobre su propia existencia, que no ahoguen sus preguntas, sus inquietudes en la líquida y luminosa pantalla de su Smartphone, o en los estruendosos golpes del reggaetón de moda; que busquen espacios terapéuticos para hablar de sí mismos, para “conocerse a sí mismos”, mostrando que saben de Sócrates, que respetan a sus futuros pacientes, que piensen en el día en que estén frente a ellos, día en el que ya habrán escrutado algo de su propia vida, ya sabrán algo de su propio deseo, de su propia limitación, de su propia falta, de su propia existencia, tan cotidiana, tan sencilla, tan sufrida, tan contradictoria, tan conflictiva, tan humana, como la de sus pacientes.

8. **Escucha:** que desarrollen la escucha, empezando mínimamente con una escucha respetuosa en el aula de clase, frente a lo que dice el docente o sus compañeros; al respecto, resulta bastante ilustrativo, y para mi concepto, bastante preocupante el que en nuestras aulas se encuentren estudiantes, literalmente, con los oídos tapados, ya sea por audífonos o porque no ponen

atención a quien habla, futuros psicólogos que pretenden trabajar con la escucha y viven con los oídos tapados; invito, a quien quiera escuchar, a tomar este aspecto como tema de trabajo de grado, por ejemplo, con la pregunta: ¿qué es lo que no quieren escuchar los psicólogos en formación cuando se tapan los oídos?. Psicólogo que no escucha, difícilmente tendrá algo que decir en el espacio cerrado del consultorio o bajo el cielo abierto de las comunidades. Sobre qué base se apoyará para intervenir, cuando no se ha formado una escucha atenta, reflexiva, desprejuiciada, analítica. Considero que la escucha se forma desde las aulas, escuchando, reflexionando e interviniendo cuando es pertinente.

9. **Expresión oral:** que se expresen bien, que posean un vocabulario amplio, que pronuncien y utilicen correctamente los términos, que muestren un dominio de la terminología psicológica, y también, de la cultura general que les permita comprender lo que dicen otros y expresar sus ideas con soltura, sin avaricia de términos; que si van a una entrevista sobresalgan por su manera de hablar, por su apropiación del lenguaje. Que al finalizar la carrera ya no se escuchen expresiones como: “Yo hago la práctica con gente de extracto uno”; “lo niños que atiendo son imperativos”, o, “voy a atender a cada paciente en cinco secciones”. Que quien los escuche hablar piense que la psicología es una carrera en la que se aprende a expresarse bien, que el psicólogo tiene un saber sobre lo que dice, que su discurso no contiene palabras sueltas, ideas incoherentes.

Volviendo a Eliza, no crean que es una broma o que es utópico, hoy, existen varios programas que te permiten interactuar con la máquina, conversar con ella, darle órdenes echarle piropos, pedirle consejos, sugerencias. Algunos programas acumulan experiencias de sus conversaciones con otros usuarios, lo que les permite más naturalidad al interactuar, conversaciones más fluidas, más humanas. Muchos usuarios acuden a estos programas, convirtiéndolos en su compañía, su confidente, su mejor amigo, y por qué no, su psicoterapeuta de los momentos difíciles.

Finalmente, espero que mi aporte, que es ante todo una posición ética frente a mi labor docente, haya encontrado eco en algunos, sean muchos o pocos. Al tiempo le corresponderá señalar si mi pretensión valió la pena o no; en caso de que sucediera lo segundo, es decir, si en esa hipotética lucha entre la máquina y los psicólogos, ésta se quedara con los pacientes, bien podrían decir algunos que ha sido una bofetada a mi ingenuidad. De todas maneras, aquí,

como en otras situaciones de la vida, la peor empresa es la que no se emprende y en aras de la ética personal y profesional, la ingenuidad queda disculpada, y el dolor de la bofetada, muy seguramente pasará, como todo en la vida.

REFERENCIAS:

Carr, Nicholas. (2011). Superficiales. ¿Qué está haciendo internet con nuestra mente? Bogotá: Aguilar.