

Auto- y heterorreferencia: intervención, supervisión*

Luz Mary Sánchez Rengifo**

*Profesora de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano
Universidad del Valle*

Resumen

En la primera parte del artículo se definen de manera sencilla la autorreferencia y la heterorreferencia. Los planteamientos de diferentes autores acerca de las dificultades que afrontan los seres humanos para reconocer sus errores y verse a sí mismos, se organizan en ocho puntos, y se introduce el concepto de *disonancia cognitiva*; igualmente, se proporcionan interrogantes al lector para ayudarlo en su autoevaluación. La segunda parte se centra en la intervención y en la supervisión, focalizándose en tres puntos: la falibilidad de los seres humanos, los cuestionamientos acerca de cómo se eligen las profesiones de ayuda y algunas características de los procesos de cambio.

Palabras clave: autorreferencia, heterorreferencia, disonancia, cambio, intervención, supervisión.

...

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Sánchez Rengifo, Luz Mary. 2014. "Auto- y heterorreferencia: intervención, supervisión". *Revista Trabajo Social* 16: 127-141. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia

Recibido: 07 de octubre del 2013. **Aceptado:** 27 de noviembre del 2013.

* Este artículo surgió de la ponencia presentada en el VI Encuentro Nacional sobre Familias, realizado del 28 al 30 de agosto del 2013, en la Universidad del Valle, Cali, Colombia.

** lumsanchez@gmail.com

Self- And Hetero- Reference: Intervention, Supervision

Abstract

The first section of the article defines self-reference and the hetero-reference. The approaches of different authors about the difficulties faced by persons in recognizing their mistakes and seeing themselves are organized into eight points, and the concept of cognitive dissonance is introduced; also, questions are provided to the readers to help them in their self-assessment. The second section focuses on intervention and supervision, focusing on three points: the fallibility of human beings, questions about how support professions are chosen and some characteristics of the processes of change.

Keywords: self-reference, hetero-reference, dissonance, change, intervention and supervision.

Auto- e heterorreferência: intervenção, supervisão

Resumo

Na primeira parte deste artigo, definem-se de maneira simples a autorreferência e a heterorreferência. As proposições de diferentes autores sobre as dificuldades que os seres humanos enfrentam para reconhecer seus erros e verem-se a si mesmos organizam-se em oito pontos e introduz-se o conceito de *dissonância cognitiva*; além disso, proporcionam-se interrogantes ao leitor para ajudá-lo em sua autoavaliação. A segunda parte se centra na intervenção e na supervisão focalizando-se em três pontos: a falibilidade dos seres humanos, os questionamentos sobre como se escolhem as profissões de ajuda e algumas características dos processos de mudança.

Palavras-chave: autorreferência, heterorreferência, dissonância, mudança, intervenção, supervisão.

Introducción

Decidir cómo abordar el tema de la autorreferencia fue difícil, porque aparecía constantemente en mi cabeza el interrogante ¿cómo tender un puente entre lo que la mayoría de los potenciales lectores de este artículo saben, hacia un conocimiento diferente? no tan diferente, pero sí lo suficiente, que les permita leer, comprender y avanzar en el conocimiento del tema y en la aplicación de este a nuestras vidas personales y profesionales.

Por limitaciones de espacio para abordar el tema de la autorreferencia¹ en toda su complejidad, decidí tomar solo la tercera posibilidad de autorreferencia, de las tres² que se plantean en el glosario sobre la teoría social de Luhmann (1998), porque es la que más se aproxima al contenido que me interesa plantear en este artículo.

En el tercer caso el sistema se refiere a sí mismo mediante sus propias operaciones, y esto requiere que el sistema pueda distinguirse a sí mismo de lo externo, es decir, de su entorno. Se presenta entonces la

reflexión. La distinción que guía en este caso a la autorreferencia es la que se da entre el sistema y el entorno. (Corsi, Espósito y Baraldi 1996, 35)

No sé si al lector, pero a mí, el tercer caso de autorreferencia me recuerda tres términos: el primero *autocrítica*, el cual utilizábamos antes de involucrarnos con el lenguaje sistémico, para hablar de la capacidad de los seres humanos de verse a sí mismos y asumir la responsabilidad de nuestras acciones. El segundo es el término *insight*, proveniente del psicoanálisis, para significar la comprensión del sujeto de sus procesos internos. Y el tercero el de *iluminación* del que hablan los orientales en el desarrollo espiritual de las personas. El lector, estará haciendo ahora mismo sus propias asociaciones y quizás evocará además de los mencionados, otros términos, que tienen que ver con su historia personal. En este artículo desarrollaré los términos auto- y heterorreferencia y dedicaré un espacio al análisis etimológico de los términos *crítica* y *autocrítica*.

El artículo está dividido en dos partes: en la primera, planteo el comportamiento de los seres humanos, cuando se trata de volver la mirada sobre nosotros mismos, porque quiero enfatizar que la auto- y la heterorreferencia atañen a todos los seres humanos. Esto, con la ayuda de los planteamientos de diferentes autores. En la segunda parte me referiré concretamente a la intervención y, en especial, a la supervisión. En las dos partes tengo algunas certezas, muchos interrogantes y algunas pistas que he encontrado en las lecturas y reflexiones a propósito de este artículo. Interrogantes y pistas que ustedes podrán seguir desarrollando según su estilo y sus intereses particulares.

Primera parte

Los términos *crítica* y *autocrítica*, aunque nos son familiares a todos, entrañan dificultades, pues la palabra ‘crítica’, en su etimología³, tiene un sesgo hacia la búsqueda de la verdad, del error y tal vez por esto y a pesar de que se hable de crítica positiva

1 Este tema ha sido tratado por diferentes autores: Morin (2001), Bateson (1976 y 2002), Elkaim (1989 y 1998), Von Foerster (en Elkaim 1998), Prigogine I (en Elkaim 1998), Luhman (1998), Maturana (2005) y, anteriormente a ellos, en el mismo sentido aunque no con el nombre de autorreferencia, se habían referido a las implicaciones en el conocimiento y en las relaciones interpersonales, otros autores como Zuleta (1998) y Laing, Phillipson y Lee (1978).

2 Las otras dos posibilidades de autorreferencia según el texto en mención son: 1) Si lo que se refiere a sí mismo es un elemento del sistema (una comunicación, un pensamiento, una célula), si tiene autorreferencia basal. El concepto elemento indica lo que para el sistema es una unidad sin posible descomposición ulterior, precisamente elemental. Por un lado, cada elemento es tal solo relativamente a un sistema y no existen elementos sin un sistema para el cual sean tales. Por el otro lado, cada elemento existe solo en relación con otros elementos y lo que lo constituye es precisamente la diferencia y la conexión entre elemento y relación. La distinción que permite al elemento autorreferirse es la que se da entre elemento y relación, con base en la cual las operaciones del sistema forman una circularidad de referencias a sí mismas, mediante la relación con otras operaciones del sistema. La autorreferencia basal es la forma del sentido en cuanto el dato regresa a sí mismo, mediante la relación con el posible al que hace referencia. 2) Cuando el *auto* de la referencia es un proceso, se da la reflexividad, que consiste en el reforzamiento de la selectividad del proceso, mediante la aplicación del proceso a sí mismo, antes que a lo procesado. Un ejemplo es aprender a aprender, que en vez de referirse directamente al objeto del aprendizaje, se refiere al proceso mismo del aprendizaje, y refuerza su capacidad y la selectividad.

3 Etimológicamente la palabra ‘crítica’ se deriva de la palabra *critério*; comparten la misma raíz ‘*kri*’, en su objeto de discernir la *verdad* evidenciando, previamente, la *falacia* o el error.

y negativa, el término crítica, en nuestra cultura, ha adquirido una connotación negativa. Y si hablamos de autocrítica, este término ha sido utilizado de manera distorsionada en algunos contextos⁴. Menciono esto para que hagamos conciencia de la carga que conllevan las palabras, lo cual, sabemos, es una razón para que seamos cuidadosos con el lenguaje y que a veces es necesario explicitar los códigos de significación, detenernos en los significados denotativos y connotativos. Como no me gusta recurrir a neologismos entonces seguiré utilizando, en ocasiones, los términos crítica y autocrítica como equivalentes a autorreferencia y heterorreferencia; para el propósito que nos ocupa construí una definición coloquial:

Autorreferencia

Referencia al sí mismo; el observarse a sí mismo supone la capacidad de reflexión y, fundamentalmente, la capacidad de abandonar las convicciones (léase creencias, paradigmas), que limitan su vida ya

4 El término 'autocrítica' se ha aplicado, en diferentes contextos, político, religioso, ético, epistemológico, teórico y también en el contexto de la praxis profesional. Aquí hago algunas concreciones en términos del ámbito profesional, aunque antes permítanme pasar, grosso modo, por la forma en que se han utilizado los términos *crítica* y *autocrítica* en algunos de los contextos que he señalado, porque nos darán luces para discernir los significados en los que queremos profundizar.

En el terreno político, la crítica y la autocrítica fueron llevadas al extremo en las épocas del *Estalinismo* y del *maoísmo*. En el *Estalinismo*, se combinaba con la política de purgas y obligaban a sus miembros a la autoinculpación, llegando a reconocer delitos que no habían cometido. Este es el tema de la película *La confesión* de Jorge Semprú y Costa Gavras, 1970, ambientada en Checoslovaquia en 1951, en la que el personaje representado por Yves Montand se ve en la necesidad de reconocer crímenes que no ha cometido y a aceptar la condena, con el fin de beneficiar la causa del socialismo en la que, sinceramente, cree. Los interrogatorios son similares a los de la inquisición. En el *Maoísmo*, se aplicaba la crítica conjuntamente con la reeducación, y fue muy utilizada durante la revolución cultural. En la película *El último emperador* de Bernardo Bertolucci, 1987, se observa el empleo de estrategias mediante las que se termina consiguiendo que Pu Yi reniegue de su pasado y se convierta por su "propia voluntad" en un hombre nuevo socialista, pasando de emperador a jardinero. También en la literatura vemos ejemplos de esto en las novelas de Lisa See, especialmente en *Sueños de felicidad* y en *Cisnes salvajes* de Jung Chang.

En el ámbito religioso, la crítica y la autocrítica se pueden comparar con la confesión y la penitencia católicas que, en lugar de propiciar acciones reparadoras por parte de quien confiesa los pecados, por lo general se centra en una crítica culpabilizadora y la penitencia en rezar unas cuantas oraciones.

sea en relación con sus pensamientos, sus narraciones, sus sentimientos y sus acciones. También incluye su capacidad de buscar y poner en acto, sus potencialidades, sus recursos, sus fortalezas.

Heterorreferencia

Referencia a los otros, observar a los otros de manera integral con el fin de ayudarles a reconocer sus aciertos y desaciertos y a fortalecer los primeros con la identificación y puesta en primer plano de los recursos. Acompañar al otro en el proceso de asumir responsabilidades, reparar, corregir y desprenderse de las convicciones limitantes. Es importante señalar que esta se da cuando el desempeño del observador ha sido solicitado, bien sea porque el que se encuentra en el papel de observado se ha ubicado en el papel de consultante y ha acudido al observador, en su papel de orientador, terapeuta, consejero, supervisor o le ha pedido la opinión a cualquiera otra persona que él considera que le puede ayudar.

Cuando emitimos juicios o decidimos expresar nuestra opinión acerca del comportamiento de los otros sin que se nos haya solicitado, puede denominarse esta acción, como cantaleta, sermón, intrusión. Cuando es recíproco puede llamarse, pelea, discusión de las percepciones de los comunicantes acerca de sí mismos y de los otros. Les dejo una pregunta para la reflexión: ¿tenemos la tendencia a ser intrusivos con otras personas, juzgándolas u ofreciendo opiniones o consejos que no nos han pedido?

La auto- y la heterorreferencia, definidas de la manera anterior, nos llevan a recordar que:

1) Para ejercerlas, es necesario diferenciarnos, discriminar lo que es nuestro y lo que le corresponde al entorno, a los otros. En consecuencia la primera pista en forma de pregunta es ¿Tenemos claros nuestros límites? ¿Tenemos claridad en lo que es nuestro? ¿Nos es fácil o difícil decir no? ¿Sabemos decir no en el *contenido*, diciendo si en la *relación*?, es decir

5 El *contenido* se refiere al *qué* de la comunicación, son los datos, las palabras, las ideas, los discursos, lo que se puede decir con el lenguaje y tiene las ventajas y las limitaciones propias de este. Si bien la forma preferencial en la que se expresa el contenido es la verbal, vale decir que también es posible expresar contenidos de manera no verbal, por ejemplo el asentir o negar con la cabeza, el lenguaje de las señas, en el que se encuentran códigos muy

¿sabemos expresar el *desacuerdo* sin que ello perturbe nuestra relación con los otros?

Conocemos muy bien el mecanismo de defensa de proyección, que parece ser el mecanismo de defensa más utilizado y que corresponde a aquello que se menciona en la Biblia “es más fácil, ver la paja en el ojo ajeno, que ver la viga en el propio” y el axioma de la puntuación de la secuencia de los hechos (Watzlawick, Beavin y Jackson 1983, 56)⁶. Estos dos elementos los observamos en la vida cotidiana, en nuestra:

- Relación con aquellas personas que nos sirven de espejo porque tienen una característica que no reconocemos en nosotros; no nos gustan, nos irritan, las juzgamos, las rechazamos, las criticamos, etc.
- Tendencia a señalar a aquellos con quienes interactuamos, como responsables de nuestra conducta: “él me hizo gritarle”, “ella me hizo pegarle”, “él me hizo sentir de tal manera”, etc. En este caso, los comunicantes tendrán que aprender a asumir las responsabilidades que les competen y a buscar las soluciones a sus dificultades de relación.

elaborados como los utilizados por los sordomudos. La *relación* se refiere al *cómo* de la comunicación, tiene que ver con la interacción entre los comunicantes y con los sentimientos, emociones, actitudes, fantasías, confianza, sospecha, etc., presentes en ella. La calidad de la relación es uno de los factores influyentes en la atribución de significado al contenido. (Para ampliar estos conceptos véase Watzlawick, Beavin y Jackson 1983, 52 y 80).

- 6 La comunicación se concibe como un proceso complejo de una serie ininterrumpida de intercambios comunicacionales los comunicantes por lo general se empeñan en señalar un comienzo o puntuación de las secuencias comunicacionales y lo ubican casi siempre afuera, en el otro. El otro fue el que empezó y mi respuesta es solo una reacción “natural” a lo que el otro hizo. Si los comunicantes se señalan el uno al otro, como responsables de lo que está ocurriendo, esto los lleva al conflicto y a intentar demostrar quién tiene la razón y a que cada vez sea más difícil comunicarse y metacomunicarse. El error fundamental que comenten los comunicantes está en intentar señalar un comienzo, donde no lo hay, y que cada individuo considera que él solo está reaccionando ante las actitudes y acciones del otro y no considera que, también está contribuyendo a provocarlas. En el caso del *receptor*, es necesario que asuma que es responsable no solo de sus acciones, sino también de sus reacciones; no puede responsabilizar al que envió el mensaje por su reacción. En el caso del *emisor*, él es responsable de lo que dijo, cómo lo dijo y de lo que hizo y, en cierta forma, de la reacción del otro, en cuanto su conducta prefigura contextualmente la del otro. Watzlawick, Beavin y Jackson (1983, 22), dicen que “[...] un fenómeno permanece inexplicable en tanto el margen de observación no es suficientemente amplio como para incluir el contexto en el que

2) A todos los seres humanos nos encantan los secretos, los chismes, ocuparnos de los errores ajenos, más que de los propios; veamos el comentario en relación con este punto de Daniel Kahneman “¿Por qué nos interesan los chismes? Porque es mucho más fácil, y también más entretenido, encontrar y etiquetar los errores de otros que reconocer los propios” (2013, 13).

El mismo autor, nos plantea que cuestionar nuestras creencias, nuestros deseos, nuestras preferencias, es muy difícil “Con frecuencia estamos seguros de nosotros mismos cuando nos equivocamos, y es más probable que un observador objetivo detecte nuestros errores antes que nosotros mismos” (2013, 14). Yo diría un observador externo y la objetividad la pondría entre paréntesis, porque ya sabemos que la objetividad absoluta no es posible. Cuando nos equivocamos, en vez de cuestionar las premisas en las que se inscriben o fundan nuestras creencias, tendemos a buscar el error afuera.

dicho fenómeno tiene lugar. La imposibilidad de comprender las complejidades de las relaciones que existen entre un hecho y el contexto en que aquel tiene lugar, entre un organismo y su medio, o enfrenta al observador con algo ‘misterioso’ o lo lleva a atribuir a su objeto de estudio ciertas propiedades que quizás el objeto no posea”. El *contexto* puede ser más o menos restrictivo, pero siempre determina hasta cierto punto las contingencias. *El contexto no consiste solo en factores externos* (para los comunicantes). *Los mensajes verbales y no verbales intercambiados, se vuelven parte del contexto interpersonal* particular y ejercen influencia sobre la interacción posterior.

También Echeverría se refiere al contexto interpersonal, denominándolo contexto de la conversación: “La interacción comunicativa es como una danza. Implica la coordinación de acciones con otra persona. Por lo tanto, tal como hacemos al ejecutar un paso de danza cuando digo algo a alguien, ese alguien generalmente me responderá dentro del espacio de posibilidades que se ha creado por lo que dije. Por ejemplo, si pido algo, mi interlocutor normalmente responderá aceptando, rehusando o postergando su promesa, haciendo una contraoferta, etcétera. Sus acciones en esta danza conversacional están muy bien definidas por los movimientos ya ejecutados en esa conversación. A esto le llamamos *el contexto de la conversación*. El contexto de la conversación es uno de los factores que condicionan nuestro escuchar. Cualquier cosa que se diga es escuchada dentro del contexto de la conversación que estamos sosteniendo. Usualmente, esto define lo que esperamos escuchar. Si hacemos una petición, escucharemos cualquier respuesta que se dé como una aceptación, rechazo, postergación del compromiso, etcétera”. (2005, 176)

En este punto me quiero detener un poco para que advirtamos que la auto- y la heterorreferencia, tal como las hemos definido, se dan en algunos momentos de nuestras vidas, es decir *no son permanentes*, no podemos estar todo el tiempo en el plan de auto-observarnos, ni en el plan de observar a los otros para ayudarles, como dice Maturana “[...] la mayor parte de nuestras vidas no operamos como observadores; simplemente hacemos nuestra vida, sin preguntarnos qué estamos haciendo en ese momento” (2005, 45). Y yo digo ¡qué bueno que así sea!, porque sería muy desgastador, estar permanentemente en plan de auto- hetero-observación.

3) Nuestros mecanismos de percepción constitucionales y aprendidos familiar y socialmente contribuyen a establecer las formas en que interpretamos el mundo. Gran parte de este aprendizaje lo asumimos como *natural*, es decir, general, casi *nunca* ha sido objeto de reflexión. Tenemos unas gafas a través de las cuales percibimos el mundo, pero por lo general ignoramos que las tenemos y simplemente asumimos que el mundo es tal como nosotros lo vemos y que, por lo tanto, somos poseedores del criterio de “verdad” y es lo que nos lleva en muchas oportunidades a plantear: “si estás de acuerdo conmigo, estas bien, si no, estas mal”. Es decir, ni las acciones, ni la percepción de estas, conducen directamente a la experiencia, como dicen Laing, Phillipson y Lee (1978, 21).

El mismo acto de percibir supone la interpretación [...]. Nuestra experiencia del otro supone una interpretación particular de su conducta:

Actúo de un modo que es *cauteloso* para mí, pero *cobarde* para ti.

Actúas de un modo que es *valiente* para ti, pero *temerario* para mí.

Ella se considera *alegre*, pero él la considera *superficial*.

Él se considera *amable*, pero ella lo considera *seductor*.

Ella se considera *reservada*, pero él la considera *fría y altanera*.

Él se considera *cortés*, pero ella lo considera *falso*.

Ella se considera *femenina*, pero él la considera *débil y dependiente*.

Él se considera *masculino*, pero ella lo considera *despótico y dominador*.

En este caso se trata de la misma conducta, aunque interpretada de manera diferente por cada uno de los participantes en una interacción. Ejemplos de este tipo quizás están emergiendo en ustedes, bien sea proveniente de su experiencia personal o profesional y acumulada en su inconsciente.

4) Como dice Estanislao Zuleta, cuando nos menciona la práctica, en la vida cotidiana de:

[...] una no reciprocidad lógica; es decir el empleo de un método explicativo completamente diferente cuando se trata de dar cuenta de los problemas, los fracasos y los errores propios y los del otro cuando es adversario o cuando disputamos con él. En el caso del *otro* aplicamos el *esencialismo*: lo que ha hecho, lo que le ha pasado es una manifestación de su ser más profundo; en *nuestro caso* aplicamos el *circunstancialismo*, de manera que aun los mismos fenómenos se explican por las circunstancias adversas, por alguna desgraciada coyuntura. Él es así; yo me vi obligado. Él cosechó lo que había sembrado; yo no pude evitar este resultado. El discurso del otro no es más que un síntoma de sus particularidades, de su raza, de su sexo, de su neurosis, de sus intereses egoístas; el mío es una simple constatación de los hechos y una deducción lógica de sus consecuencias. *Preferiríamos que nuestra causa se juzgue por los propósitos y la adversaria por los resultados*. (1985, 13) [cursivas de la autora]

También podemos recordar situaciones en las que nuestros amigos han perdido dinero, han sido víctimas de un fraude o un robo, les han chocado el carro, etc. En este caso tendemos a *minimizar* la pérdida y les decimos a nuestros amigos, frases como “eso no merece”, “te podría haber ido peor”, “ya lo recuperarás”, “si se arregla con dinero no hay problema”, etc. En cambio, si cualquiera de las situaciones anteriores nos ocurren a nosotros, nos mortifican, por lo menos por un rato y podemos llegar a *magnificar* la pérdida, a culpar a otros o a tratarnos mal a nosotros mismos.

5) Es más fácil criticar, que autocriticarnos y que aceptar y elaborar críticas provenientes del exterior,

porque cuesta mucho trabajo reconocer nuestras equivocaciones. Nuestros puntos ciegos, cognitivos y emocionales no nos permiten vernos a nosotros mismos. Al respecto, Eduardo Punset (2010, 111-112) dice:

Se nos repite desde pequeños que tendríamos que aprender de nuestros propios errores, pero ¿cómo vamos a aprender de nuestras equivocaciones, si no admitimos nunca, o rara vez, que nos hemos equivocado? Entre las mentiras conscientes para engañar a otros y los intentos inconscientes de justificarse a sí mismo ante los demás, hay un terreno movedizo en el que se fabrica nuestra propia memoria, en la que no puede confiarse ciegamente [...]. Cuando los supuestos expertos se equivocan, se sienten amenazados en su propia identidad y en el reconocimiento por los demás de la valía de esta identidad. Como anticipa muy bien la teoría de la disonancia, cuanto más confiados y famosos son los expertos, menos probabilidades existen de que admitan errores en su conducta.

6) De la posibilidad de error en el proceso del conocimiento han hablado muchos autores (Bateson 2002, Morin 1996 y 2001, Zuleta 1998)⁷. Quiero destacar la dificultad para reconocer nuestra ignorancia, Daniel Kahneman nos habla de una limitación de la mente humana en este sentido

[...] nuestra excesiva confianza en lo que creemos saber y nuestra incapacidad para reconocer las dimensiones de nuestra ignorancia y la incertidumbre del mundo en que vivimos. Somos propensos a sobreestimar lo que entendemos del mundo y a subestimar el papel del azar en los acontecimientos. (2013, 27)

7 La ideología según Estanislao Zuleta (1998, 77-100), se funda en las tradiciones, en los modos de vida, en una autoridad del tipo que sea y deja de lado la demostración como fundamento de su validez. La ideología tiene horror al vacío y en consecuencia tiene para todo una respuesta. Está sumergido en la ideología, aquel que no sabe en absoluto que hay muchas cosas que ignora. La ideología excluye la autocrítica, responde a todo y, en tal sentido, es completa y tranquilizadora. Morin (2001, 21 y 91) plantea que es necesario aprender a vivir en un mundo de incertidumbres, un mundo de preguntas abiertas que aún no tienen respuesta y las que tienen respuesta, son certezas temporales, que nos sirven como cartas de navegación, mientras se encuentran otras respuestas más satisfactorias. “[...] no hay conocimiento que no esté en algún grado, amenazado por el error y la ilusión” “el conocimiento es navegar en un océano de incertidumbres a través de archipiélagos de certezas”.

En este sentido, Zuleta también nos plantea que, la ignorancia, más que caracterizarse por el vacío, es un estado de llenura, es creer que sabemos.

Si nos trasladamos al dominio de la vida cotidiana, al terreno del conocimiento acerca de nosotros mismos, para comprender la dificultad de aceptar nuestros propios errores, mencionaré cuatro autores:

El primero es León Festinger, quien, en 1957, investigó y desarrolló la teoría de la disonancia cognitiva, que ha sido aplicada por Tavis Carol y Aronson Elliot (2007)⁸ en el libro cuyo título es muy sugestivo: *Mistakes Were Made (but not by me)* (Se cometieron errores, pero no por mí). Esto se parece mucho a lo que a veces decimos y escuchamos, se quebró el vaso, se regó la sopa, es decir con tal de no reconocer nuestra responsabilidad, llegamos a concederle vida a lo inanimado.

Las cogniciones, pueden ser ideas, creencias, valores o reacciones emocionales en relación con lo que pensamos de nosotros mismos o al conocimiento que tenemos de temas que se supone son de nuestra especialidad y a lo que otros nos comunican sobre lo que piensan de nosotros o del conocimiento en general o en específico. Si hay disonancia, el malestar, puede ir desde una simple expresión de sorpresa, hasta sentir miedo, vergüenza o rabia, dependiendo del caso y de la cantidad de disonancia experimentada.

Hay *disonancia* cuando *dos actitudes o una idea y una conducta* están en conflicto (fumo, aunque sé que puede matarme y de alguna manera me autojustifico) o cuando uno hace una predicción que no funciona, por ejemplo, los que han dicho que el mundo se va a acabar en una fecha específica y ante la evidencia de que no se acaba, en lugar de cuestionar sus creencias, las refuerzan con explicaciones como “Dios perdonó al mundo por la fe de nuestro grupo” o “por lo mucho que oramos”, o algo por el estilo.

La disonancia es especialmente dolorosa, cuando algo relevante de nuestro autoconcepto⁹ se siente

8 Elliot era el asistente de Festinger, a quien le interesaba la investigación básica, el desarrollo de la teoría; a Elliot, le interesa la aplicación y en ese sentido ha continuado trabajando.

9 Recordemos que según Laing, Phillipson y Lee (1978, 15-16) “[...] la autoidentidad, es decir mi visión de mí mismo es un constructo teórico no una realidad concreta y está constituida no solo por nuestra observación de nosotros mismos, sino

amenazado, cuando la información amenaza la forma en que nos vemos o cuando desafía alguna creencia política o religiosa. Es decir, el malestar causado por la presencia simultánea en nuestra conciencia de dos cogniciones contradictorias acerca de la definición de nuestro YO. Esto ocurre frecuentemente cuando nos sentimos criticados. También se puede extender en el sentido más general a “[...] disonancia es todo aquello que no coincide exactamente con la idea que tenemos de las cosas en función, obviamente, de nuestros propios intereses” (Punset 2010, 112). Por ejemplo, si nos vemos como personas buenas, honestas, trabajadoras y alguna conducta nuestra pone en peligro esto, y alguien me lo hace notar o yo lo noto, tenemos dos caminos. Podemos:

- a) *Darnos cuenta* y emprender conductas reparadoras o si yo no lo advierto y otra persona me lo hace notar, puedo decir “gracias por hacerme ver lo mal que actué, perdóname” y emprender acciones reparadoras.
- b) “*No darnos cuenta*”¹⁰ y en el caso en que nos lo hagan ver desde afuera, mandar a la persona y la información a donde sabemos y pasar a justificarnos. Tengamos en cuenta que no es lo mismo, que mentir para escapar, la disonancia actúa inconscientemente como una forma de mentirnos a nosotros mismos y nos lleva a comportarnos como si no hubiera pasado nada.

Esta teoría plantea, que cuando experimentamos la disonancia, hacemos todo lo posible para minimizarla, bien sea reduciendo la importancia de uno de los elementos disonantes y justificándonos o bien, llegar al resultado ideal, alterar nuestro sistema de creencias para acoger una idea nueva y recuperar la consistencia interna.

también por nuestra observación de los otros observándonos y nuestra reconstitución y alteración de estas visiones de los otros acerca de nosotros. En este nivel más complejo, más concreto, la autoidentidad es una síntesis de mi observación de mí y de mi visión de la visión que los otros tienen de mí. Estas visiones que los otros tienen de mí no necesitan ser aceptadas pasivamente, pero no puedo ignorarlas al desarrollar mi sentido acerca de quién soy. Pues aun cuando rechace la visión de otro sobre mí, la incorporo, rechazada, como parte de mi autoidentidad”.

¹⁰ Entrecorriente el “no darnos cuenta” para denotar que aunque la información no llega al consciente el inconsciente sí se da cuenta.

Si el camino elegido es el de la autojustificación, esta suele venir acompañada de cierta tensión y agresividad, resulta cada vez más difícil echarse para atrás, porque reconocer que mi justificación conlleva cierta agresión es una idea disonante con mi propia imagen de ser razonable, así que mejor dejar claro que mis actos y la manera en que los defiendo están justificados y llenos de sentido, y de ahí se puede pasar rápidamente a ver al otro participante en la interacción, como el único responsable de lo que ocurre en nuestra relación, por ejemplo acusándolo de ser intolerante, intransigente, envidioso, etc. Uno de los factores que contribuyen a que esto se dé, es la polarización del pensamiento, y el maniqueísmo subsecuente: se cree que los buenos están en un lado y en el otro lado están los malos. De esto tenemos ejemplos en la vida cotidiana y en la política internacional y de ahí viene aquello que a veces escuchamos, la gente buena, niega que hace cosas malas para conservar la idea de que es buena. Tenemos que aceptar que una persona, una sociedad o una organización, bien integrada, se caracteriza precisamente porque acepta y entrelaza lo negativo y lo positivo que hay en ella, es imposible deshacernos de lo negativo y puede llegar incluso a ser peligroso, pues la dualidad se vuelve extrema y puede llevar a los sujetos a comportarse y relacionarse en unos espacios de manera apacible y armoniosa, incluso llegan a ser admirados por sus cualidades, pero en otro terreno, son capaces de cometer crímenes atroces. En la literatura podemos citar como ejemplo de esto, la novela de Stevenson (1991) *El extraño caso del Dr. Jekyll y Mr. Hyde*, la cual también ha sido llevada al cine.

Para salir de esta desagradable situación, que solo genera dolor y frustración, es fundamental:

- a) Aprender a establecer distancia (desidentificarnos) de lo que creemos ser y generar respuestas que nos permitan reducir la disonancia y escuchar la crítica del otro. Hacer esto reviste una alta dificultad, pues remover ideas y patrones que llevamos bien grabados en nuestra mente y nuestro cuerpo no es nada fácil, en ocasiones resulta casi imposible responder asertiva y compasivamente ante las críticas, opiniones o comportamientos de otros, especialmente cuando nos cuestionan íntimamente.

- b) Buscar ayuda terapéutica y/o supervisión. Es importante hacer notar que no podemos evitar la disonancia con el simple deseo; implica un trabajo, un proceso, en el que por lo general necesitamos acompañamiento porque:
- Ya hemos mencionado que cada uno de nosotros tiene puntos ciegos físicos, intelectuales y emocionales y es por eso que en el trabajo autorreflexivo necesitamos que alguien nos acompañe. Porque muchas veces, si alguien que nos está viendo actuar explora nuestra forma de pensar sobre esa actuación, se encuentra con una contradicción acerca de lo que decimos y hacemos, y lo más curioso es que esta contradicción, que puede ser obvia para los observadores, no lo es para el protagonista; de ahí el dicho que todos conocemos: “del dicho al hecho hay mucho trecho”. Por ejemplo, los predicadores y predicadoras que van, de casa en casa, hablando de lo bien que hay que tratar a los hijos, pero a sus propios hijos los descuidan y los maltratan emocional y físicamente.
 - Se requiere el cambio en la narrativa, la emoción, la experiencia y en las acciones.

Preguntas que les dejo en el tintero: ¿por qué la gente no se siente culpable¹¹ cuando debería? Si lo prefieren, pueden cambiar la palabra culpable por responsable. ¿Cuál es el papel limitante que en nuestras vidas están jugando las lealtades a nuestras familias? Y ¿cómo nos inhiben los mitos y secretos de nuestras familias?

La cuarta autora que quiero mencionar es Cordelia Fine, quien escribió el libro *A Mind of its Own: How Your Brain Distorts and Deceives* (Una mente propia: ¿cómo distorsiona y engaña tu cerebro?). Los seres humanos estamos dispuestos a notar información que confirma nuestras creencias y a ignorar o minimizar la información que no confirma lo que creemos. Nuestra mente está hecha para la congruencia. *A nuestra mente no le interesa la verdad, sino sobrevivir.*

Nuestro cerebro trata de convencerse siempre de la opción más cómoda, de la que concurda mejor

con su propia realidad. La memoria y el inconsciente se encargan de ajustar lo que no encaja, de cambiar lo que no gusta, de eliminar lo que duele y de ensalzar lo que agrada.

7) Punset (2010, 64) plantea que hoy en día encontramos dos posiciones en cuanto al tema de *cambiar de opinión*, unos ven el cambio de opinión como una muestra de frivolidad, mientras que, al que siempre mantiene sus ideas religiosas, políticas, personales, etc., se le considera coherente, leal y cuerdo.

Yo creo que ninguno de los extremos es conveniente; ya sabemos que en la dualidad *permanencia y cambio* debe darse un movimiento dialéctico que nos permita conservar las certezas, mientras emergen otras (paradigmas, teorías, creencias, opiniones), que nos permitan comprender mejor la situación en cuestión. Así que el que nunca cambia de opinión se caracteriza por la rigidez y el conservadurismo, mientras que en el otro extremo, tenemos a los que, escudándose en el principio de incertidumbre de Heisenberg¹², se comportan como veletas y constantemente cambian de opinión, más que por convicción y capacidad argumentativa o de razonamiento, por conveniencia de intereses políticos, económicos, etc. En consecuencia, reitero, no justifico el comportamiento que vemos en algunos de nuestros personajes de la política local y que podríamos, mejor, interpretar como oportunismo, pues cambian de partido según a dónde vean que sus intereses personales pueden ser mejor atendidos. Son más o menos como el peluquero del pueblo de la telenovela colombiana: *Quieta Margarita*¹³, en la que el peluquero le pregunta a su cliente: ¿quiere la peluqueada con conversa o sin conversa? Y si el cliente le contestaba: con conversa, entonces él volvía a preguntar: “¿llevándole la corriente o en contra?” El cliente elegía por lo general la primera y así se desarrollaban unas conversaciones donde el peluquero siempre estaba de acuerdo, a pesar de las contradicciones evidentes de su cliente.

8) El ojo fue diseñado para ver hacia afuera y el ejercicio autorreflexivo implica algo así como forzarlo

11 ‘Culpable’ en términos de lo que León Grinberg (1990) denomina culpa reparadora.

12 El principio de Heisenberg plantea que debemos vivir para siempre con probabilidades y no con certidumbres.

13 En esta telenovela (1988), dirigida por David Stivel, el papel del peluquero lo interpretó Bruno Díaz.

a mirar hacia adentro. Tanto lo que expresamos verbalmente como nuestro comportamiento nos delatan, es decir, mostramos quiénes somos en cada momento con nuestras expresiones verbales y nuestro comportamiento. En todos los espacios, en los que nos desempeñamos, actuamos con el desarrollo que hemos alcanzado. ¿Qué tanto de esto podemos ver? ¿Qué congruencia hay entre el discurso, es decir lo que *decimos*, por ejemplo, “los ancianos deben ser respetados” y lo que *hacemos*?, ¿cómo actuamos con los ancianos cuando interactuamos o trabajamos con ellos? ¿Les damos su lugar? y si no se lo damos, ¿nos damos cuenta?

Nos cuesta mucho trabajo hacer el ejercicio forzado de observarnos a nosotros mismos y reflexionar sobre lo que vemos, y como nos resulta más fácil ver la paja en el ojo ajeno, el error, la equivocación en el otro, *también nos es más fácil intentar que los otros cambien*, bien sea utilizando como medio, la crítica, el consejo, la sugerencia, la amenaza, la manipulación, etc. Este tipo de acciones, por lo general bienintencionadas, las justificamos, diciéndonos cosas como, le digo al otro “la verdad”, por su propio bien, solo pretendo ayudarlo o educarlo. Como suele ocurrir que el otro, no solo, no nos ha pedido ayuda y en ocasiones, ni siquiera nuestra opinión, nuestras “buenas intenciones” se ven frustradas, terminamos siendo intrusivos y nuestras sugerencias y críticas, rechazadas. Podemos decir entonces, que gastar energía en la crítica bienintencionada y no solicitada, por lo general es energía desperdiciada, es energía que podemos utilizar más bien en la autocrítica.

Segunda parte

En esta parte quiero centrarme en tres aspectos:

Somos fallibles

Todos los seres humanos fallamos, es decir podemos cometer errores, pero hay errores más graves que otros. Milton Erickson decía que la terapia debe empezar por casa, por la casa del terapeuta (Robles 1991, 34). Esto no quiere decir que el terapeuta debe tener resueltos todos sus problemas para estar en condiciones de atender consultantes, sino que debe haber

hecho un proceso en lo personal, que le permita ser flexible, para utilizarse como instrumento en el proceso terapéutico, tener claros sus límites y moverse en diferentes posiciones emocionales en su relación con los consultantes. Es necesario que el terapeuta tenga claras sus necesidades emocionales, para que, de esa manera, no proyecte lo suyo sobre los consultantes, y si lo llega a hacer, sepa echar reversa, o busque supervisión. Lo mismo ocurre con el supervisor, él no está libre de cometer errores, ni tiene que saberse las todas, pero sí tiene que conocerse, en el mismo sentido que hemos dicho para el terapeuta y así no proyectar sus carencias, deseos, intereses y valores en sus supervisados.

Al respecto, y haciéndolo extensivo al espacio de supervisión, comparto con Enriqueta Gómez (2009), que cualquier error en la psicoterapia, como ignorancia, ingenuidad, omnipotencia, arrogancia, inseguridad, crítica severa, inexperiencia, puede convertirse en horror si se lleva al exceso y si no se detecta y asume quien lo comete.

- El no ver (“negar”) un error y el endilgarle a otro (“proyectar”) las responsabilidades del error cometido, llevados al extremo, convertiría el error en horror.
- Cuando la vida personal del terapeuta o del supervisor, contradice lo que le pide al consultante o al supervisado, como autocuidado, autonomía, libre expresión de ideas y sentimientos, enfrentamiento de los conflictos, congruencia personal, etcétera. Si el terapeuta o el supervisor, en su vida personal, no expresa sus emociones o sus ideas, no cuida de su salud, no demuestra que sabe trabajar en equipo, si abusa de otros o permite que abusen de él, si no enfrenta los conflictos, si descuida su vida intelectual, social, emocional y espiritual, nos preguntaríamos: ¿el consultante o el supervisado, registra estas incongruencias de parte del terapeuta o del supervisor?, ¿las podrá verbalizar ante su terapeuta o su supervisor?
- Todos los seres humanos somos capaces de emitir periódicamente dobles mensajes. Sabemos, por la experiencia, que los dobles mensajes generan en el receptor confusión, ansiedad e incertidumbre, que es la misma confusión que experimenta, sin saber-

lo, el que los emite. En sí mismo esto no sería un horror. Inclusive podemos pensar que forma parte de las circunstancias cotidianas. Se puede convertir en horror si no se permite la metacomunicación, si no se puede hablar y si no se pueden aclarar los mensajes y las contradicciones implícitas.

- Hay errores que se convierten en faltas éticas y que se dan cuando el terapeuta (o el supervisor):
 - Aprovecha la situación política, económica o social del consultante, para su propio beneficio, como pedirle dinero prestado o pedir u otorgar favores de tipo político o económico.
 - Aprovecha la relación terapéutica para establecer relaciones eróticas con los consultantes.
 - Viola la confidencialidad y proporciona información obtenida en psicoterapia a terceros que no deberían poseerla.
 - Sermonea e intenta adoctrinar al consultante, imponiéndole su ideología y sus valores.

Elección de profesión

Cuando escogemos profesiones de ayuda, hay que tener en cuenta que, en ocasiones, elegimos una profesión de ayuda porque creemos que resolvemos nuestros problemas:

- Estudiando el comportamiento humano. Si bien esto nos da pistas, no es suficiente por sí solo.
- Ayudando a otros. Necesitamos que nos necesiten, es decir tenemos la tendencia a actuar como *salvadores*; es más fácil ayudar a otros a resolver sus problemas que afrontar los nuestros. Para evaluar si tenemos esta tendencia, podemos observarnos teniendo en cuenta los siguientes indicadores:
 - ¿Por qué decidió ayudar a otras personas y estudiar para hacerlo?
 - ¿Tuvo en esta decisión alguna influencia, la dinámica de su familia de origen?¹⁴

¹⁴ Hay una serie de preguntas que se formulan en el artículo “La formación y el estilo del terapeuta” Ceberio, Moreno y Des Champs (2002) que se pueden tener en cuenta:

- ¿Cuáles son los mandatos de mi familia de origen?
- ¿En general, tiendo a destacar el lado positivo de las situaciones? ¿Quién de mi familia me lo enseñó o acaso, eran negativos y críticos en sus opiniones?
- ¿Soy provocador y confrontativo, mi estilo es agresivo, incisi-

- ¿Qué factores temperamentales, emocionales, etc. contribuyeron a esta elección?
- ¿Está esperando permanentemente reconocimiento de su comportamiento personal y profesional?
- ¿Permite que otros determinen sus acciones?
- ¿Necesita sobresalir?
- ¿Le atrae ayudar a quienes sufren un dolor similar al suyo?
- ¿Tiene dificultades para establecer relaciones íntimas y de colaboración con sus iguales?
- ¿Se relaciona más fácilmente con personas con las que tiene una relación complementaria, donde usted ocupa la posición superior?
- ¿Está atrapado en un ciclo de excesiva sociabilidad o aislamiento?
- ¿Se ve impulsado a una actividad incesante?

vo, irónico? ¿Dónde lo aprendí y de quién?

- ¿Siempre trato de formular acuerdos, evito confrontarme y que la gente me confronte? ¿En mi familia quién era así? ¿Cómo fue mi función?
- ¿Soy un preguntón, pregunto minuciosamente, me interesan los temas que no conozco y trato de agotarlos? ¿Quién era así? ¿Dónde lo aprendí?
- ¿Me gusta contar historias, anécdotas, cuentos, soy un buen contador, atrapo a la gente con mi relato? ¿Alguien era así en mi familia? ¿De quién lo aprendí?
- ¿Soy gracioso, divertido, hábil para contar chistes, para espontáneamente crear gags, animo por lo general las reuniones y festejos? ¿Cuándo lo aprendí? ¿Quién era así?
- ¿En términos de afecto, tengo dificultad o facilidad para acercarme y tocar al otro? ¿Cómo manifestaba el afecto mi familia de origen? ¿Cuál era el código? ¿Quién era el más expresivo? ¿Se decía con la palabra, con el cuerpo, con las preocupaciones, etc.?
- ¿Soy histriónico, digo más con el cuerpo o con la palabra? ¿Manejo bien el espacio físico o tiendo a quedarme rígido? ¿En compensación, me expreso bien, soy elocuente, parsimonioso, tengo facilidad en mis expresiones? ¿Aprendí de alguien esta habilidad?
- ¿Suelo brindar ayuda y contener? ¿En mi familia fue este mi lugar, o quién lo ocupaba?
- ¿En general, soy paciente, tolerante, impulsivo, en estos términos cómo me calificaría? ¿Quién era así...?
- ¿Soy una persona práctica, de acciones concretas, soy más de hacer que de decir? ¿Dónde lo aprendí?, ¿Qué me llevó a desarrollar esta habilidad?
- ¿Tiendo a dar órdenes, a dirigir, soy un imperativo explícito o a través de sutileza logro conducir? ¿Fui así en mi familia o en los grupos que conformé?



Jorge Silva
Trio mesa afiches
 Bogotá, Colombia
 Circa 1970
 Fondo fotográfico Archivo de Bogotá.

El cambio y la supervisión

En primer lugar, quiero resaltar el principio aquel que todos conocemos acerca de que nadie nos puede cambiar, ni nosotros podemos cambiar a otros; en consecuencia, cambiar es un proceso que depende fundamentalmente de cada individuo, de cada entidad o sistema. En este proceso puede haber tutores o tutoras, asesores o asesoras, supervisores o supervisoras, consejeros o consejeras, orientadores u orientadoras, educadores o educadoras, acompañantes, terapeutas que, independientemente del nombre que se utilice para denominarlos, deben ser conscientes de su función como agentes externos y de las posibilidades y limitaciones de su injerencia en el cambio.

Cómo a través de la supervisión le podemos ayudar al estudiante a reflexionar y a cambiar a que se vea a sí mismo, a que diferencie lo suyo de lo que corresponde a los consultantes, es decir, a perturbar, en el sentido maturanesco (Maturana 2005, 84-94), a los consultantes en dirección de lo que desean lograr.

Las responsabilidades del supervisor, del asesor, del orientador y del terapeuta tienen elementos comunes. Los dos procesos tienen elementos cognitivos, afectivos y pragmáticos. Su papel consiste en acoplarse con la postura del otro y, desde ahí, ayudarle a ver lo que no puede ver, ayudarle a escuchar lo que no puede escuchar y a empezar a actuar como quiere actuar. Tener claridad y llegar a acuerdos sobre las responsabilidades del consultante o del super-

visado y de las responsabilidades de él, como catalizador del cambio. Esto, desde luego, estará en directa relación con el marco institucional en que se ubican los procesos, los estilos de las personas involucradas y los objetivos que se señalen.

Hay una diferencia clave y es que si en la supervisión aparecen, lo cual es muy probable, puntos vulnerables, sensibles, que tienen que ver con disonancias del yo de la persona, estos se señalarán y trabajarán hasta cierto punto; el supervisor, por lo general, cuando esto ocurre, debe remitir al estudiante a buscar un espacio terapéutico. El estudiante debe tomar responsabilidad en no confundir lo suyo con lo de las personas con las que trabaja y que como dice Bowen “[...] cuanto más aprende un terapeuta de una familia, más esa familia aprende de sí misma y que cuanto más aprende esa familia, más aprende el terapeuta” (1991, 31). Esto mismo es válido para el supervisor.

Es responsabilidad del supervisor, como del interventor, crear un ambiente relacional de confianza que le posibilite al supervisado o al consultante ver lo que no ha podido ver, sentir lo que no ha podido reconocer, poner en palabras las emociones, promover el cambio. Este ambiente implica que el consultante o el supervisado, se sienta tratado como un igual, en cuanto ser humano, en confianza, es decir, no juzgado, respetado, estimulado, con la certeza de que lo tratado en supervisión ahí se queda. El supervisor

hará uso adecuado de la autoridad asignada por la institución que le haya encomendado esta tarea.

La supervisión en general se orienta a que el estudiante:

- 1) Profundice, especifique y aplique sus conocimientos teóricos, metodológicos y técnicos.
- 2) Construya un estilo¹⁵ propio de intervención y que, de acuerdo con esto, vaya definiendo un marco teórico de referencia con el que va a intervenir.
- 3) Desarrolle las habilidades que le permitan desafiar las creencias que limitan su labor y utilizar su experiencia personal para perturbar y provocar resonancias en los consultantes.
- 4) Identifique sus fortalezas y limitaciones para la intervención y el trabajo en equipo con otros profesionales de su misma profesión y de otras profesiones. Que observe especialmente, sus habilidades comunicativas, su flexibilidad, su disciplina y creatividad.
- 5) Observe ¿cómo opera con consultantes que tienen creencias muy similares o muy diferentes a las suyas? O con aquellos que tienen problemáticas parecidas a las que lo aquejaron a él mismo en el pasado. Que sepa renunciar a atender a personas con problemáticas similares a las que lo aquejan a él en el presente.

Sobre el *cambio y la supervisión* debemos seguir reflexionando, y creo que nos ayudará en esta tarea tener presente el planteamiento de autores como Bateson (1976, 2002), Andersen (1994), quienes hacen uso de diferentes metáforas para aludir al fenómeno del cambio, como un fenómeno interaccional. Bateson habla de la diferencia, en términos de información, que hace una diferencia, Rorty menciona las

15 El “estilo” tiene que ver con los modos de ser constantes (regularidad), habituales y únicos (singularidad) de cada sujeto y que comprenden una serie de factores tales como: sus ideas, creencias, situación vital, experiencia de vida, calidad de sus relaciones interpersonales en general, posición socioeconómica, ámbito social, estilo afectivo, religión, procesos emotivos y cognitivos, su propia historia, visión del mundo, flexibilidad, su posición socioprofesional, los modos dominantes de comunicación que emplea, etc. También se incluye en el estilo la integración específica que hace cada persona de los elementos teóricos, metodológicos y técnicos que ha aprendido. (Véase, Fernández 2008).

características que debe tener la argumentación que ayuda a cambiar a otros su argumentación y Andersen se refiere al mecanismo de la respiración para ilustrar la posibilidad y el ritmo, es decir, la velocidad del cambio. Todos coinciden en que, para cambiar, se requieren como mínimo dos entidades y en que hay que tener en cuenta que:

[...] hay tres tipos de diferencias, pero solo una de ellas hace una diferencia, *la apropiadamente diferente*. Cuando aplicamos esto a las conversaciones de las que tomamos parte como terapeutas surgieron algunas importantes orientaciones. Para cambiar la palabra “diferencia” por un término de uso corriente, elegí la palabra “inusual”. Si la gente se ve expuesta a lo usual, *lo inusual podría inducir un cambio*. Si te enfrentan con algo nuevo que es muy (demasiado) inusual, se cierran para no inspirarse. Por lo tanto, lo que nosotros, que se suponía estábamos para ayudarlos, debíamos tratar de hacer era brindarles algo inusual, pero no demasiado, en las conversaciones de las que tomábamos parte con estas personas. Esta es una regla que incluye el medio en el que nos reunimos, los temas o cuestiones que se tratan, y la forma o manera de conversación. (Andersen 1994, 41) [cursivas de la autora]

Aplicando lo anterior a la supervisión y a la enseñanza en general, constituye una invitación, a nosotros los docentes, a ayudarles a nuestros alumnos a tender puentes, entre “lo familiar”, “lo sabido”, “lo natural” y el conocimiento nuevo, las narraciones nuevas, los nuevos comportamientos y tenemos que acompañar el nuestro con el ritmo de los otros, para poder ver y oír qué es para el otro, participar en la supervisión. Si lo que hemos dicho o hecho es algo demasiado insólito, se sentirá incómodo y lo podremos observar en su comunicación verbal y no verbal. Aquí, encontramos otra de las diferencias entre la supervisión (si se trata de supervisión en el ámbito académico) y la intervención, en la primera tenemos un tiempo claramente delimitado, en la psicoterapia es más probable que podamos ir al ritmo del consultante, porque ahí no tenemos que entregar calificaciones al final del semestre.

Creo que en la supervisión debemos buscar, además de cambios en el pensamiento y en las emocio-

nes, *cambios en el comportamiento* y, sin confundir los espacios de supervisión y el de intervención, hay que darle un lugar a la expresión de emociones, a la comprensión racional, y generar condiciones, a través de explicitar objetivos muy concretos, de aquello que cada estudiante quiere cambiar y de lo que el supervisor le sugiere. El supervisor debe elaborar ejercicios y dejar tareas que le posibiliten al futuro profesional, especialista o máster, hacer pequeñas cosas *diferentes*, que lo conduzcan al logro de sus objetivos. Cuando el supervisor lo considere necesario, debe recomendar buscar ayuda terapéutica.

Los supervisores también debemos preguntarnos por los errores que estamos cometiendo en el proceso de supervisión. ¿Estamos proyectándole a los estudiantes nuestras carencias, nuestros deseos, intereses y valores? ¿Les hacemos los señalamientos de manera suficientemente estética, para que puedan ser escuchados o para que queden resonando? ¿Partimos de los supuestos de los estudiantes, nos acoplamos con ellos? con su manera de ver el mundo. Para ayudarles a ver que también hay otros mundos, sin imponer ¿el nuestro? ¿Cómo construir un puente entre lo conocido y lo desconocido? ¿Cómo hacer que lo nuevo, sea lo suficientemente nuevo para ayudarles a moverse hacia el cambio, pero no tan nuevo, que no puedan escucharlo? Esto vale no solo para lo emocional, sino también para lo cognitivo y para las acciones. ¿Cómo darle a nuestros mensajes la intensidad¹⁶ necesaria

16 La técnica de la *intensidad* fue ideada por Minuchin y Fishman “Los miembros de la familia tienen una intensidad auditiva discriminadora, que presenta campos de sordera selectiva regulados por su historia común. [...] el mensaje del terapeuta puede no ser registrado o puede perder penetración. El terapeuta necesita hacer que la familia “oiga”, y esto exige que su mensaje supere el umbral de sordera de la familia. Puede ocurrir que los miembros de la familia oigan el mensaje del terapeuta, pero sin asimilarlo dentro de su esquema cognitivo como una información nueva. Esta última impone el reconocimiento de una ‘diferencia’, pero los miembros pueden oír lo que el terapeuta les dice como si fuera idéntico o semejante a lo que siempre oyeron dentro de la familia. Pueden, en consecuencia, no oír, por más que el terapeuta haya conquistado su atención y por más que ellos escuchen [...]. Pero un mensaje terapéutico tiene que ser ‘reconocido’ por los miembros de la familia, lo que significa que deben recibirlo de un modo que los aliente a experimentar cosas según modalidades nuevas” (1985, 124-147). Plantea diferentes modalidades para hacer que los miembros de la familia escuchen lo que no pueden escuchar a saber: repetición del mensaje,

para promover el cambio? ¿Nuestra estrategia es lo suficientemente individualizada?

Termino haciendo una recomendación que siempre le hago a mis estudiantes: lean literatura, vean cine, teatro, oigan música, pónganse en contacto con el arte. Todas las formas artísticas, nos ayudan a entender la complejidad de la naturaleza humana. Miraremos la forma tan bella como lo dice Edgar Morin:

La complejidad en ese dominio (vida cotidiana) ha sido percibida y escrita por la novela del siglo XIX y comienzos del siglo XX. Mientras que en esa misma época, la ciencia trataba de eliminar todo lo que fuera del individual y singular, para retener nada más que las leyes generales y las identidades simples y cerradas, mientras expulsaba incluso al tiempo de su visión del mundo, la novela, por el contrario (Balzac en Francia, Dickens en Inglaterra) nos mostraba seres singulares en sus contextos y en su tiempo. Mostraba que la vida cotidiana es, de hecho, una vida en la que cada uno juega varios roles sociales, de acuerdo a quien sea en soledad, en su trabajo, con amigos o con desconocidos. Vemos así que cada ser tiene una multiplicidad de identidades, una multiplicidad de personalidades en sí mismo, un mundo de fantasmas y de sueños que acompañan la vida. Por ejemplo, el tema del monólogo interior, tan importante en la obra de Faulkner, era parte de esa complejidad. Ese *inner-speech*, esa palabra permanente es revelada por la literatura y por la novela, del mismo modo que esta nos reveló también que cada uno se conoce muy poco a sí mismo: en inglés se llama a eso *self-deception*, el engaño de sí mismo. Solo conocemos una apariencia del sí mismo; uno se engaña acerca de sí mismo. (1996, 87-88)

Y recuerden también a propósito de cambiar y ayudar a cambiar las narrativas, tanto las propias como las de nuestro consultantes y supervisados, que como nos lo dice García Márquez (2002) al inicio de su obra autobiográfica “La vida no es lo que uno vivió, sino lo que uno recuerda y cómo la recuerda para contarla”.

repetición de interacciones isomórficas, modificación del tiempo, cambio de la distancia, resistencia a la presión de la familia.

Referencias bibliográficas

- Andersen, Tom. 1994. *El equipo reflexivo*. Barcelona: Gedisa.
- Bateson, Gregory. 1976. *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Carlos Lohlé.
- Bateson, Gregory. 2002. *Espíritu y naturaleza*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Bowen, Murray. 1991. *De la familia al individuo. La diferenciación del sí mismo en el sistema familiar*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Corsi, Giancaría, Elena Espósito y Claudio Baraldi. 1996. *Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana - Iteso/Anthropos.
- Echeverría, Rafael. 2005. *La ontología del lenguaje*. Buenos Aires: Granica.
- Elkaim, Mony. 1989. *Si me amas, no me ames*. Argentina: Gedisa.
- Elkaim, Mony. 1998. *La terapia familiar en transformación*. Mony Elkaim (comp.). Barcelona: Paidós editores.
- Fernández Álvarez, Héctor. 2008. "El estilo personal del terapeuta". *Psicoterapias Contemporáneas*, 15-28. Luis Oblitas (comp.). México: Cengage Learning.
- Fine, Cordelia. 2006. *A Mind of its Own: How Your Brain Distorts and Deceives*. New York: W.W. Norton & Company.
- García Márquez, Gabriel. 2002. *Vivir para contarla*. Bogotá: Editorial Norma.
- Gómez Fonseca, María Enriqueta. 2009. "Los horrores del terapeuta". *El terapeuta y sus errores: reflexiones sobre la terapia*, 143-172. Jacqueline Fortes, Flora Zaltzman, María Enriqueta Gómez et al. (comps.). México: Trillas.
- Grinberg, León. 1990. *Culpa y depresión estudio psicoanalítico*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Heisenberg, Werner. 1959. *Física y filosofía*. Buenos Aires: Ediciones la Isla.
- Heisenberg, Werner. 1976. *La imagen de la naturaleza en la física actual*. Barcelona: Editorial Ariel S. A.
- Kahneman, Daniel. 2013. *Pensar rápido, pensar despacio*. Bogotá: Nomos Impresores.
- Laing, Ronald, Herbert Phillipson y Russell Lee. 1978. *Percepción interpersonal*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Luhmann, Niklas. 1998. *Sistemas sociales, lineamientos para una teoría general*. Barcelona: Anthropos.
- Maturana, Humberto. 2005. *Del ser al hacer: los orígenes de la biología del conocer*. Santiago de Chile: J. C. Sáez Editor.
- Minuchin, Salvador y Charles Fishman. 1985. *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Morin, Edgar. 1996. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Morin, Edgar. 2001. *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Punser, Eduardo. 2010. *El viaje al poder de la mente*. Barcelona: Ediciones Destino.
- Robles, Teresa. 1991. *Terapia cortada a la medida*. México: Editorial del Instituto Milton H. Erickson.
- Stevenson, Robert. 1991. *El extraño caso del Dr. Jekyll y Mr. Hyde*. Madrid: Editorial Alianza.
- Tavris, Carol y Aronson Elliot. 2007. *Mistakes Were Made (but not by me)*. United States: Harcourt.
- Watzlawick, Paul, Janet Beavin, y Don Jackson. 1983. *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Editorial Herder.
- Zuleta, Estanislao. 1985. *Sobre la idealización en la vida personal y colectiva y otros ensayos*. Bogotá: Procultura S. A.
- Zuleta, Estanislao. 1998. *Elogio de la dificultad y otros ensayos*. Cali: Fundación Estanislao Zuleta, FEZ.

Material en línea

- Ceberio, Marcelo, Jorge Moreno y Claudio Des Champs. 2002. "La formación y el estilo del terapeuta". *Perspectiva Sistémica*. <http://www.redsistemica.com.ar/formacion3.htm> (24 de septiembre del 2013).