

El ‘no saber’ y ‘asumir’ en los servicios sociales para refugiados e inmigrantes en Canadá: Una investigación conversacional sobre la postura del terapeuta

Jan DeFehr, Omar Adan, Carmen Barros,
Susan Rodriguez & Sally B. Wai
Winnipeg, MB, Canada

Resumen

Este artículo forma parte de una investigación compartida que busca explorar la sustentabilidad de la postura del ‘no saber’ (Anderson, 1997; Anderson & Gehart, 2007; Anderson & Goolishian, 1992) en el contexto de los servicios sociales ofrecidos a inmigrantes que llegan a Canadá. La postura de ‘no saber’ puede ser descrita como una forma de trabajar colaborativa, dialógica, que asume una actitud de aprendizaje. Constituye una alternativa a las posturas que son guiadas por una postura de experto y por estrategias de intervención preconcebidas. Este artículo presenta una conversación entre cinco personas, cuatro de las cuales tienen un estatus de inmigrantes o refugiados en Canadá. De ese modo, presentamos un contraste visceral entre las prácticas en servicio social basadas en el ‘no saber’ contra aquéllas que practican basadas en supuestos. Este trabajo explora, además, una serie de artículos que critican la postura de ‘no saber’, ofreciendo respuestas respetuosas. Finalmente, conectamos el ‘no saber’ con las experiencias de vida previas a llegar a Canadá. Utilizando la narrativa, metáforas y conversaciones, este texto es un llamado apasionado, multi-cultural y con múltiples voces a los servicios sociales que se ofrecen en Canadá a los nuevos migrantes, para que incorporen en su contacto humano el ‘no saber’.

Palabras Claves: no-saber, actitud del terapeuta, servicios sociales, inmigración, refugiados

Contexto

Nos solíamos juntar cada semana, temprano los sábados, en un salón bien iluminado cerca de la cocina, pasando el pasillo circular, a un lado del patio cubierto de nieve en el campus del Programa de Servicio Social Ciudadano de la Universidad de Manitoba. Siendo participantes de un curso de otoño, teníamos nuestros roles asignados- un instructor y quince estudiantes- pero la diversidad de representaciones culturales y regionales dentro del grupo provocaba que el aprendizaje se diera y fuera implícito en cada una de las interacciones que teníamos. Cada sábado, todos éramos estudiantes y maestros. Las conversaciones previas a la clase y durante el receso parecían tomar un espíritu propio mientras discutíamos la educación social, nuestros países de origen, las limitaciones y posibilidades de nuestros trabajos, nuevos establecimientos locales para comer, la búsqueda de trabajo y, en un tenor más serio, las tragedias y atrocidades que ocurrían en los países o regiones remotos de Canadá de donde los estudiantes eran originarios y alrededor del mundo.

Nuestro trabajo era conceptual y proposicional pero también personal.

Nuestro foco era la *Teoría de la Consejería*, más específicamente, las aproximaciones socio-construccionistas a la terapia: la terapia narrativa, la terapia breve enfocada en soluciones y la aproximación colaborativa posmoderna de la psicoterapia. Nuestro trabajo era conceptual y proposicional pero también personal. El proyecto central del curso requería que los participantes articularan su propia aproximación preferida a las prácticas de consejería. Ésta tendría que estar extraída de las experiencias personales, prácticas y creencias culturales y comunitarias, así como de las presentaciones formales e informales que se daban en la clase, de la práctica, de la literatura leída y más allá. El objetivo del curso era crear un foro de diálogo inclusivo, donde se pudiera cuestionar e incluso mejorar las prácticas terapéuticas prevalentes en la cultura de consejería Euro-Norteamericana.

Nosotros, los autores, quisiéramos presentarnos: Sally B. Wai, vino a Canadá como refugiada de Sierra Leona en el Oeste de África, llegó en noviembre del 2002; Susan Rodríguez inmigró a Canadá desde Filipinas en diciembre del

2003; Carmen Barros inmigró a Canadá desde Chile en Sudamérica en 1981; y Omar Adan inmigró a Canadá desde Somalia en 1995. Finalmente, yo, Jan DeFehr, soy originaria de Canadá, nací en un pequeño pueblo en Manitoba.

Una tarde de primavera, meses después del término del curso, la clase se volvió a reunir, sólo que ahora éramos un grupo de cinco. La idea de todos los participantes de la clase era generar una *exploración conjunta* (Anderson, 1997, pp. 112-122) en relación a un tema que se discutió de forma apasionada en varios momentos del curso: la postura colaborativa de ‘no saber’. Junto con otros estudiantes en el curso, noté que estos cuatro estudiantes inmediatamente abrazaron la postura de ‘no saber’ a través del curso, exponiéndola en trabajos escritos, discusiones de grupo y presentaciones. Ellos conectaron ese concepto con la experiencia de vida que habían tenido en sus lugares de origen. Estaba intrigada y deseaba aprender más acerca de sus respuestas. Meses después, tras la finalización del curso, les sugerí que nos reuniéramos. Cada uno aceptó rápidamente mi invitación para formar un pequeño grupo social de exploración. Juntos acordamos que cada participante era libre de retirarse completamente en cualquier momento del proceso. Decidimos primero reunirnos para una sola conversación videograbada y, posteriormente, se acordó tiempo adicional para discutir las revisiones. Sin embargo, una reunión llevó a otras más, incluyendo la presentación de un taller-conferencia en la Universidad de Manitoba (Strangers in New Homelands, 2010).

El participar en este artículo incluye y privilegia nuestra voz vital, coherente con las culturas orales representadas entre nosotros. Mis cuatro colegas dirigieron nuestras conversaciones- que aparecen prominentemente en este texto- como personas con conocimiento íntimo y de primera mano sobre la vida como inmigrante y refugiado en Canadá. A sugerencia del grupo asumí la mayor parte de la redacción y transcribí las grabaciones. Cada uno participó en la lectura y revisión de nuestro texto.

Esta tarde es especial porque nuestra reunión forma un pequeño retorno, Omar, Carmen, Susan y Sally son ahora graduados del Programa Ciudadano de Trabajo Social de la Universidad de Manitoba. Conforme llegan los integrantes de nuestro grupo, intercambiamos saludos y abrazos exuberantes mientras arreglamos la mesa para comer y beber. Después de hablar animadamente sobre estrategias para encontrar trabajo e historias, cambiamos nuestra atención hacia la pregunta que motivó la reunión de ese día: ¿Cómo la postura y prácticas de ‘no saber’ que discutimos durante el curso podrían contribuir al servicio humano que se le da a los nuevos inmigrantes en Canadá?

Nuestro proceso de exploración es motivado situacionalmente (Shotter, 1993, p. 45; 2008, pp. 31- 48; in press) más que motivado metodológicamente;...

El siguiente texto evoca momentos de nuestra conversación de esa tarde, junto con mi respuesta mientras veía la grabación y continuaba trabajando en ella. Las itálicas indican una conversación transcrita; entre corchetes se encuentran detalles breves narrativos. Dado que se trata de una conversación más que de una entrevista, procedimos tentativamente, sensibilizándonos y sintiendo ‘cómo continuar’ este proyecto de investigación informal, justo como hacemos en la exploración social que es componente de nuestras prácticas colaborativas día con día. Nuestro proceso de exploración es *motivado situacionalmente* (Shotter, 1993, p. 45; 2008, pp. 31- 48; in press) más que *motivado metodológicamente*; nos dejamos llevar en respuesta a lo que sentíamos ‘requería’ la conversación, haciendo “lo que la ocasión amerita, y en la manera que se necesita” (Anderson, 2007, p. 52), más que seguir las directivas

estáticas de la investigación tradicional sistémica.

Principio

Jan: Bueno, no sé por dónde empezar...

Susan: (bromeando) Empezamos por el principio. (el grupo se ríe)

Carmen: Creo que podemos hablar del ‘no saber’ pues tenemos mucha experiencia trabajando con personas que vienen de otros países (pausa). Creo que eso es lo principal. Respetas más a la persona cuando no asumes. Eso es lo que pienso en este momento (pausa). Sólo con ver a alguien tú nunca, nunca podrías imaginar por todo lo que ha pasado.

Jan: Entonces tú conectas el ‘no saber’ con el respeto.

Carmen: *Sí lo hago, es mostrar respeto hacia su vida, hacia sus experiencias de vida.*

“Sólo con ver a alguien nunca, nunca podrías imaginar”. Estoy consciente de la verdad en las palabras de Carmen. Eventos de ‘ruptura’ y enajenamiento son parte común de las experiencias de los refugiados e inmigrantes. Sólo con ver a la robusta compañía a mi lado en esa tarde, nunca lo podría imaginar, como dice Carmen. “Siempre estamos buscando volver a conectar”, me dijo Susan en una conversación posterior (comunicación personal, septiembre 30, 2009), mientras describía su relación continua con la vida y sus seres queridos en su país de origen.

Sally: *Como yo lo veo- cuando conoces a alguien por primera vez, y el consejero te dice, “sé cómo te sientes”, eso simplemente me aleja porque no sabes cómo me siento. Déjame primero decirte cómo me siento. Dame una oportunidad de decirte mis sentimientos. Sólo me has visto una vez- no porque hayas leído algo en los libros- ‘así es como se comportan las personas que vienen de una guerra o cuando están traumatizadas’. Cuando te paras en el ‘no saber’ aprendes mucho. Entonces podré decirte cómo me siento o cómo han sido las cosas realmente. Si tomas una postura donde asumes, porque tienes un doctorado o una maestría, o leíste algo- crees que sabes- ¿entonces por qué tendría yo que decirte? (pausa). Por eso es que estoy tan interesada en la postura de ‘no saber’. Porque si tomas una postura de estudiante que va a aprender del cliente, especialmente con personas que apenas llegan y son inmigrantes o refugiados- (la voz se desvanece). No sabes.*

Jan: *Es como si se creara un espacio. Dices que si tomas una postura donde asumes, entonces no dejas lugar a la conversación.*

Sally: *Absolutamente, no hay lugar.*

El resto de la conversación de esa tarde hace eco y expande estos comentarios iniciales. Susan también comparte su escepticismo cuando un terapeuta dice “sé de dónde vienes”. Posteriormente describe a las Filipinas como un país increíblemente complejo y diverso, un país con más de 400 lenguajes y dialectos. Habla sobre las múltiples identidades de cada persona.

Susan: *(Dirigiéndose al edificio tras de ella) Aquí hablamos sobre diferentes contextos, diversidad, interculturalidad, multiculturalidad; hablamos sobre ser holísticos. Ser holístico no es hablar sobre el individuo como una sola categoría, es muy amplio.*

Omar: *Lo que necesito es alguien que genuinamente quiera saber- no una persona que piense, “la razón por la que haces ‘esto’ es ‘ésta’.” Queremos que las personas nos conozcan y nos den una oportunidad de contar nuestra historia. Algo pasa cuando llegas a un país nuevo- no platicas con todo mundo. Has pasado por muchas cosas y eres muy selectivo de qué le dices a quién. Toma mucho tiempo. Si esta persona (el terapeuta) quiere saber, tiene que tomarse el tiempo. ‘Dime, enséñame. Valoro tu historia’. Sólo hay que ser curioso. Preguntar ‘¿Por qué haces eso?’.*

Carmen compara este proceso de aprendizaje incrementado similar a encontrar a un amigo. “Tienes que confiar”, dice. “No va a pasar en una sesión o en una hora. A veces ni siquiera podemos abrirnos con nosotros mismos”.

Sally: *Escuchar es una parte vital de ‘no saber’, porque sólo escuchando empiezas a adquirir conocimiento... pero si vas a guiar a esta persona (tu cliente) o darle consejo... te estás perdiendo... El sólo escuchar activamente es un gran paso.*

Siento que la escucha que Sally y los otros añoran no es la escucha de una evaluación e intervención profesional de una sola vía, sino más bien, la escucha de un compañero conversacional entrelazada como una búsqueda compartida de transformación, esperanza y entendimiento práctico.

Omar: *Tengo que añadir que cuatro de nosotros tenemos algo en común: todos somos inmigrantes. De alguna forma esta idea nos pareció atractiva- ¿Por qué? ¿Por qué es así? Creo que hay algo sobre esto- no sé que es, pero nos pareció atractivo.*

Omar articula la postura de ‘no saber’ un poco más:

‘Quiero ayudarte, pero tú dime cómo te puedo ayudar. Dime tu historia, en tus propias palabras. No voy a apresurarte ni a corregirte’. Creo que eso es algo importante para nosotros- eso es algo enorme para nosotros.

Sally: (volteando hacia Jan) Omar tiene razón. En toda la clase, nosotros (los inmigrantes o refugiados) éramos los más interesados en ‘no saber’. En algún punto, nuestra vida como migrantes y refugiados tal vez no era escuchada. Si los proveedores de servicio pudieran partir de una postura de ‘no saber’, hay tantas cosas que podrían hacerse diferente.

Jan: ¿Estás diciendo que nosotros (los proveedores de servicio canadienses) estamos entrenados para ‘saber’?

Omar: Sí, así es.

Jan: Hay mucha presión para saber la respuesta. Si alguien se presenta con un dilema—

Sally: Sí, estamos entrenados para conocer las respuestas a cada problema. Tenemos soluciones. Resolvemos problemas, ABCD es la solución- así es como estamos entrenados. Pero no funciona en todas las clases- eso no funciona.

Los Orígenes de No-Saber

Harlene Anderson y Harold Goolishian, innovadores de la postura colaborativa en la práctica terapéutica, introdujeron por primera vez el término ‘no-saber’ a principios de los años 90. Anderson (Malinen, 2004) describe los orígenes del término como experimentales y filosóficos “el concepto de no-saber surgió de nuestra práctica y experiencias docentes” (p. 71). Mirando hacia atrás, Anderson ofrece la siguiente reflexión sobre el surgimiento del concepto de no-saber:

Nuestros colegas dirían, “sí, pero ¿realmente no pensaste esto y aquello sobre este cliente?”. Simplemente contestaríamos que no sabemos. Frecuentemente sugerimos que quizá el cliente es la persona a la que tendrían que hacerle esa pregunta, no a nosotros. Así que este tipo de experiencias, junto con nuestras premisas filosóficas nos llevó al concepto de no-saber (2004, Malinen, p. 71).

En un inicio, el término parecía reconocer las limitaciones del conocimiento profesional extraído de las teorías abstractas y la sabiduría profesional. Pero el no-saber no implica la *ausencia* del conocimiento profesional; más bien, el no-saber hace posible una presencia más *completa* del cliente en el contexto de los servicios sociales, “...para nosotros era más importante invitar el conocimiento del cliente” (Malinen, 2004, p. 71).

En lo que estamos interesados... es en una sincera y completa atención a los contextos sociales, historia y unicidad de las preocupaciones e ideas de cada persona, sobre qué es lo que se necesita que sea diferente. En nuestra experiencia, hemos encontrado que explorar y escuchar las situaciones de los clientes desde una posición de aprendizaje, o de no-saber, crea un ambiente en el cual sus inquietudes son expresadas y habladas de nuevas formas que lleva a nuevos desenlaces, incluyendo nuevas visiones de ellos mismos y sus situaciones (Anderson & Levin, 1997, p. 278).

Las preguntas en la postura de no-saber emergen desde una búsqueda por el entendimiento práctico...

Los practicantes de no-saber no intentan denigrar el conocimiento profesional ni ‘enmudecer’ sus propias voces, historias, preferencias y comentarios políticos en la práctica; más bien, “ofrecen su conocimiento y voz, incluyendo sus experiencias personales y profesionales, valores y sesgos; sus preguntas, comentarios, opiniones y sugerencias de una manera tentativa” (Anderson & Burney, 2004, p. 90). Sin embargo, reconocen que los profesionistas, sin importar cuan experimentados sean, no pueden saber mejor que otros cómo deben vivir sus vidas. Las preguntas en la postura de no-saber emergen desde una búsqueda por el entendimiento práctico compartido, tienen un efecto diferente a aquellas preguntas que son vistas como una ‘herramienta’ o ‘técnica’ designada para guiar el diálogo terapéutico hacia una dirección determinada.

Por ejemplo, en lugar de tratar de recolectar la narrativa del cliente y colocarla en los mapas teóricos del terapeuta para darles sentido (editarla e interpretarla) desde nuestra lógica y técnica terapéutica, estamos abordando y tratando de entenderla desde la perspectiva del cliente (Anderson, 2005, p. 502).

Este esfuerzo dialógico para comprender al otro, lleva hacia nuevos entendimientos, nuevas posibilidades, nuevas relaciones y nuevas prioridades en el trabajo terapéutico.

Críticas en respuesta al No-Saber

Susan: La postura de no-saber, como consejero, me hace sentido pero es un reto para todos los consejeros, especialmente los trabajadores sociales.

Jan: ¿Por qué estamos entrenados para saber y enseñar a las personas cómo deben vivir sus vidas?

Omar: Una de las críticas ha sido cómo puedes des-aprender aquello que ya sabes.

La premisa y práctica de no-saber continua siendo provocativa y controversial dentro de la profesión psicoterapéutica. La historiadora de terapia familiar y terapeuta, Lynn Hoffman (1993), apunta hacia un giro mayor que trae la postura de no-saber:

El cambio de un estilo jerárquico a un estilo colaborativo... es un paso radical. Llama a cuestionarse la estructura de arriba-debajo de este campo cuasi-médico llamado la salud mental y reta siglos de práctica occidental tradicional... El cuestionar es cuestionar todo el sistema (p. 4).

Catorce años más tarde, Hoffman (2007) concluye que la postura de no-saber fue recibida con “desprecio y desdén por muchos en el campo. Pero este concepto simple ha hecho una diferencia en la postura básica extremadamente poderosa” (p. 67).

El escrito siguiente ofrece una muestra, a múltiples voces, de la crítica actual que existe alrededor del no-saber. Le sigue una breve respuesta, nuestro texto le da voz a la opinión evaluativa de mis cuatro compañeros conversacionales mientras responden a lo que ellos llaman una postura de asumir que caracteriza su experiencia de los servicios sociales canadienses para inmigrantes y refugiados.

El no saber como una limitante para el terapeuta y una frustración para el cliente

El educador y terapeuta familiar belga, Peter Robert (2005), sugiere que no-saber invita a un “foco desproporcionado en la pericia del cliente” (p. 478), devalúa las experiencias y conocimientos del terapeuta e inevitablemente reduce el potencial dialógico de la conversación, demostrando “una perspectiva individualista subyacente en la relación terapéutica” (p.478). Olga Sutherland (2007), una terapeuta familiar e investigadora social en Canadá, articula una inquietud similar anotando que “en la postura de no-saber, hay un potencial de limitar las respuestas del terapeuta en relación a los clientes” (p. 200). Sutherland pregunta “¿Pueden los clientes estar informados de los esfuerzos del terapeuta de ser informados por los clientes?” (p. 200). Este autor critica el no-saber como una “agenda” traída a las conversaciones terapéuticas desde “afuera”. Sutherland sugiere que los terapeutas que asumen la postura de no-saber pueden *saber* mucho de no-saber; pero los clientes no siempre quieren tener la posición de expertos en sus vidas (p. 200). Michael Guilfoyle (2006) cuestiona de manera similar la habilidad de hacer en la postura de no-saber en una sociedad que concibe al cliente de la psicoterapia como subordinado y al terapeuta como superior. Guilfoyle no sólo sugiere que estas posiciones se resisten a modificaciones, sino que afirma que cualquier intento por alterar la jerarquía de terapeuta-cliente puede confundir y molestar al cliente:

Es probable que todos los terapeutas experimentados de la orientación colaborativa se hayan encontrado con clientes que, al preferir intervenciones claras y sabias, se frustran con los intentos del terapeuta de alterar la ya bien conocida configuración de la relación terapéutica. Así, a pesar de nuestros intentos de posicionar al cliente como colaborador, puede resultar que el cliente, basándose en discursos culturales que

confirman su resistencia a esto, experimente esta posición como insostenible, e incluso realice una mala interpretación de su situación de vida y de la ayuda que necesita... En otras palabras, las ideas que tenemos de colaboración pueden estar respondiendo más a nuestros propios deseos que al encuentro terapéutico empírico. (p. 95)

En sintonía con los comentarios de Guilfoyle (2006), el estudio de Megan Murphy, Wan-Jou Chen y Ron Werner-Wilson (2006) sobre “el uso del poder en las conversaciones del terapeuta experto” concluyen que existe muy poca diferencia entre Anderson, que profesa la postura de no-saber, y otros terapeutas que buscan un proceso terapéutico más guiado por expertos:

Es claro que en las sesiones con todos los terapeutas de este estudio, el poder fluye primariamente del terapeuta al cliente... Todos los terapeutas parecen tomar el rol de terapeuta, sin importar su postura en el tema del poder. (p. 481)

Respuesta

Irónicamente, en la propuesta de Murphy, Chen y Werner-Wilson para medir cuáles terapeutas expertos “usa mucho poder para controlar la conversación terapéutica” (p. 482) y cuáles “usan en menor medida el poder” (p. 482)- como si el ‘poder’ pudiera ser contado y cuantificado como cuentas en un hilo- los participantes en las conversaciones terapéuticas- clientes y terapeutas- son excluidos completamente de ofrecer una evaluación sobre el uso de poder del terapeuta en la sesión. Las conclusiones del estudio se basan en los procedimientos de cuantificación realizados por dos estudiantes basándose en transcripciones de las conversaciones terapéuticas, un proceso que examina *sólo las palabras*, excluyendo factores contextuales críticos, como las expresiones no verbales, gestos, contacto visual, entonación, intención y modo del terapeuta. El contexto importa y es crucial en el intercambio conversacional: el contexto de las interacciones de preguntas y respuestas en la evaluación formal y guiada por expertos se siente y funciona de manera muy diferente a las interacciones de preguntas y respuestas que emergen espontáneamente de una búsqueda mutua por entender. Lo mismo puede ser dicho de las interrupciones. Como sugiere Wittgenstein (1953), “lo que circunda particularmente nuestras palabras- en su uso situacional- determina el significado” (p. 94).

Las críticas que subrayan que el no-saber inhibe al terapeuta de alguna forma, de alguna forma olvidan el énfasis que da la terapia colaborativa a la conversación asociada (Anderson, 2003), la indagación *compartida*, la *mutua influencia*, la *dialógica*, el proceso de múltiples voces (Andersen, 1995; Hoffman, 2007), el *testigo*, la *acción conjunta* (Shotter, 2008; Shotter & Katz, 2004), la capacidad de respuesta mutua (Bakhtin, 1981; Seikkula & Arnkil, 2006; Seikkula & Trimble, 2005) y el continuo énfasis en las conversaciones dialógicas y la colaboración en los fundamentos de la literatura de la Terapia Colaborativa. Un proceso colaborativo y de múltiples voces depende crucialmente de la participación total de todos los presentes: la colaboración dialógica invita una mayor participación, no menor, de todos los participantes. Anderson continuamente aclara que el no-saber, como ella lo ve, es acerca de *cómo* nos relacionamos con lo que creemos que sabemos- es sobre la intención y formas del terapeuta (Marlinen, 2004). No ‘instalados’ ni armados en el conocimiento (Anderson, 1997), los terapeutas que usan la postura de no-saber, demuestran “ingenio a punto” (Shotter, 2009) mientras se orientan atentamente en vivida y compleja dinámica de cada momento interactivo. Preocupados con la transformación social y el mejoramiento de la vida de sus clientes, los practicantes de no-saber se arriesgan al cambio irrevocable. Hoffman (2007) describe esta cualidad de agentes de respuesta como una solidaridad íntima que requiere que el terapeuta “salte, como Alicia en el cuento clásico, hacia la alberca de lágrimas dentro del otro” (p. 66). Mientras los críticos igualan el no-saber a limitar al terapeuta, Hoffman describe al terapeuta que asume la postura de no-saber como valiente y completamente presente.

Postura de Asumir

Uniformidad difícil de digerir.

El dialoguista ruso, Mikhail Bakhtin (1986) escribe sobre el valor del ‘contraste’ al ampliar el entendimiento práctico y, con esto en mente, ahora volteamos a explorar el contraste que emergió pronto en nuestro grupo de conversación. Sally contrasta la postura de no-saber del terapeuta con una postura que ella llama “de asumir”. Me atraen las historias breves que ilustran una postura de asumir que emerge en nuestro grupo rumbo a su conclusión.

Estoy especialmente conmovido por el relato de Susan de los servicios sociales de Canadá para inmigrantes y refugiados, donde los caracteriza con una uniformidad alienante- un comentario que recuerdo hizo meses atrás en el contexto de nuestro curso en el Campus de Servicio Social Ciudadano:

Susan: *Es como si los servicios ofrecidos por diferentes agencias- todos son similares, en relación al tipo de servicio que ofrecen- fueran como comida servida en tu plato, no tienes opción, tienes que comerla, no hay alternativa. Los servicios son los mismos. Cuando hablas con un consejero, (gesticula hacia su página de notas como si fuera un consejero 'que sabe') él ya está ahí- sólo tienes que seguirlo.*

Jan: *¿Estás diciendo que (el servicio) está pre-hecho, pre-fabricado, es un programa- está listo para llevarse a cabo, y tú no participas en crearlo, o hacerlo apropiado?*
Sally hace gestos y se ríe en acuerdo mientras hablo.

Susan: *(clarificando) Estamos lidiando con personas profesionales que creen que saben todo- ellos arman estos programas que no son digeribles para todos los clientes.*

Jan: *Ésa es una metáfora que recuerdo usaste en clase. Recuerdo que hablabas de los servicios humanos proveídos como "comida indigerible"- creo que hablabas particularmente de la consejería.*

Susan: *Sí.*

Jan: *'Tenemos esto para ti, tómalo, porque sabemos lo que es mejor para ti, hemos estudiado qué tipo de persona eres.*

Susan: *(lamentándose) ¿Qué puedes hacer? Quieres decir algo. Como persona.*

Jan: *(pausa) Como persona única.*

Susan: *Sí, ¿se practica eso?*

Mis compañeros conversacionales describen la dificultad más allá que una postura experta "de asumir" causa a las vidas de los nuevos inmigrantes y refugiados en Canadá. Omar habla de los terapeutas con grados universitarios que "olvidan el conocimiento que el cliente tiene". Carmen habla de ejemplos que ella ha visto en que los niños de los campos de refugiados son ubicados en escuelas con niños canadienses de su edad que tienen muy poco en común con ellos. Ella nota que cuando los estudiantes refugiados empiezan a reprobar en la escuela, los profesionales comúnmente asumen que hay "retraso cognitivo".

Carmen: *Porque no conocemos las experiencias de vida del niño, o la historia, podemos cometer errores, asumiendo,- pensando que conocemos a la persona frente a nosotros- (pausa) pero no es así. Hay muchos casos- me sorprende que las personas creen que ellos tienen la respuesta. Y no es así.*

Jan: *El asumir que la respuesta a un problema puede venir del profesionista, de los libros de texto, la investigación—*

Carmen: *...la respuesta (se asume que) es simple- pero no es simple.*

Jan: *...o singular.*

Carmen: *...o singular.*

Omar: *Tú no entras en la caja- las teorías de los profesionales, el entrenamiento. Se asume que el niño tiene el problema... nadie se sienta a escuchar su historia. (Omar describe "la caja" en la que se espera que él entre como un hombre de raza negra, musulmán en la sociedad canadiense.) Hay varios estereotipos allá afuera. Así que yo llego... y se supone que soy esto, así y así- (su voz se desvanece). Se supone que entras en esa caja, se supone que eres abusivo con tu esposa. Cuando te conocen, se sorprenden. ¿Cómo puedo sentirme cómodo con un terapeuta*

que asume todo esto? (pausa) Queremos que las personas por lo menos nos conozcan. Y nos den una oportunidad y entonces podamos contar nuestra historia.

Jan: *En la forma en que quieres contarla, usando las palabras y términos que son importantes para ti.*

Omar: *Cuando vez a un terapeuta, esa persona se supone que te va a ayudar a darle sentido a las cosas y salir adelante, pero si esa persona ve las cosas en blanco o negro, no vamos a llegar a ninguna parte. Te sientes más victimizado.*

(Susan asiente con la cabeza)

Sally: *(advierte) Si no estás de acuerdo con lo que se espera, los estereotipos...*

Omar: *¡Negación!*

Sally: *Exacto, estás en “negación”. Es triste pero es una realidad- En Winnipeg, una de las razones por las que la mayoría de los inmigrantes y refugiados no van a servicios familiares es por lo que asumen sobre ellos. Es por eso que no acceden a los servicios.*

Jan: *...porque se les ve de forma negativa y son malentendidos.*

Sally: *Así es. Si volteas a ver a tu alrededor, ¿cuántos refugiados e inmigrantes acceden al banco de alimentos? Verás que muy pocos.*

Formalidad amenazadora.

La conversación prosigue a explorar diferencias en los servicios de ayuda canadienses y cómo se entiende “ayuda” de vuelta en ‘casa’. Carmen anota que en Chile, las personas generalmente no van al consejero o terapeuta. Si lo hacen, los otros “van a pensar que estás loco- que hay algo mal en ti, que estás enfermo de la cabeza” comenta. El grupo habla de la formalidad fría de los soportes sociales en Canadá. Omar recuerda cómo se ‘siente’ el soporte social en África, de donde es originario:

Omar: *Tienes a todas estas personas a tu alrededor, a tu abuela, etc. Cuando llegas acá (a Canadá) no tienes eso, hay una cultura diferente. Cinco días a la semana trabajando- no puedes ver a nadie. ¿A quién le vas a contar tus problemas? Tienes que hablar con un extraño.*

Jan: *¿Programas una cita?*

Omar: *Sí.*

Jan: *¿Te sientas en una oficina?*

Omar: *Sí. Y tienes los problemas del lenguaje.*

Carmen habla sobre cómo los que aprenden un nuevo lenguaje en un nuevo país de residencia se sienten perpetuamente inadecuados.

Carmen: *Tan pronto como alguien te trata como inferior empiezas a actuar así.*

Jan: *Así que cuando estás hablando con un ‘experto’, te encuentras a ti mismo, automáticamente convirtiéndote.*

Sally: *(interrumpe) en un idiota (el grupo ríe).*

Jan: *Iba a decir en un ‘no-experto’, pero sí (más risas).*

Carmen: *De por sí ya estás en esa posición sólo porque no conoces el lenguaje. Te sientes...*

Omar: *(interrumpe) inadecuado.*

Carmen: *Sí. Entonces lo último que quieres es sentirte así de nuevo.*

Diagnosticando, patologizando y medicando a personas nuevas en Canadá.

Susan describe un riesgo de hablar con los profesionales:

Susan: *En mi mente, sé cómo me siento. Cuando hablo con un doctor sobre eso, se vuelve muy diferente. ¿Sabes a lo que me refiero? (se ríe con los demás) ¡Ellos te van a dar Tylenol!*

Las palabras de Susan me recuerdan que términos psiquiátricos como “depresión” o “ansiedad” son extraños para las personas que llegan a Canadá.

Susan: *Recuerdo que uno de mis compañeros de clase decía que el término ‘depresión’ no es popular en su país-tampoco en el mío. Tan pronto como llegamos aquí tenemos tantos problemas. Nos “deprimimos” y los doctores nos prescriben. Pero en casa, estamos tan ocupados... no necesitamos pastillas para la depresión. Muchos inmigrantes tenemos esta “discapacidad”. Pero, viniendo de nuestro contexto- guerra, explotación, abuso, creo que estas pastillas no son el camino- pero si te lo prescriben, las tomas.*

Estas palabras se quedan conmigo mucho después de nuestra conversación: “si ellos te prescriben, las tomas”. Recuerdo una obra de teatro que vi en el Fringe Festival de Winnipeg en el verano del 2009, escrita por un guionista local, Steven Ratzlaff (2008). En la producción, James, un prisionero en la cárcel, anuncia a Heidi, su psiquiatra de la prisión, “no voy a tomar más drogas, ya es suficiente de eso”. Heidi le contesta, “Mira, te entiendo”, James contesta “No, no me entiendes.” Heidi se muestra desconcertada “Tú me lo dijiste” y, ciertamente, él lo hizo a lo largo de varias sesiones. James contesta, “No estabas escuchando. Estabas observando síntomas” (p. 18). La obra concluye discretamente con la administración de medicamentos con el complicado consentimiento de James. Con esta escena en la cabeza, me uní a mis compañeros de conversación en su preocupación alarmada. Repito las palabras de Susan “...viniendo de nuestro contexto- guerra, explotación, abuso, creo que estas pastillas no son el camino...”.

Omar continúa con nuestra conversación grupal, ofreciendo una ilustración de su trabajo.

Omar: *Tuvimos este cliente que siempre estaba en crisis. Solía decir: “Omar, si supieras por lo que he pasado”, “¿Qué has pasado?” y no lo dijo durante casi dos años. Y entonces tuvimos una reunión.*

Omar comparte aspectos trágicos de la historia del niño. No quedamos paralizados en silencio por un momento.

Omar: *¿Qué es lo que piensa el sistema? ¿Que él es el problema? Y entonces el niño es el problema y no lo que ha vivido.*

Sally dice que nadie quiere escuchar. “Todo lo que quieren hacer es evaluar su conducta”. Como el guionista parece entender, el escuchar como una observación analítica de síntomas y el escuchar para comprender mejor, pueden ser dos prácticas muy diferentes, invitan diferentes posibilidades y limitantes.

Susan añade a nuestra protesta colectiva. Describe otro escenario sobre una niña, recién llegada a Canadá, quien “sólo llora y no habla”. Eventualmente, es llevada al Centro de Atención Adolescente de Manitoba (MATC) donde es referida a psiquiatría.

Susan: *Así que le dicen que tiene un Trastorno de Estrés Postraumático. Añaden la palabra “trastorno” (ríe incrédula) y es (la respuesta del cliente a su sobrecogedora experiencia de vida) patologizada. Tiene un psiquiatra, un médico, un consejero y visitas regulares a MATC- está harta de tantas personas hablando sobre ella como si supieran todo.*

Sally: *yo también.*

Falta de escucha.

Sally narra la historia de otra niña recién llegada a Canadá de África. Sally habla de las experiencias de explotación sexual violenta por parte de uno de los líderes de la comunidad que vivió la niña en su país de origen. Sally sostiene que en un punto fue llamada para ayudar con un incidente crítico que involucraba a la niña y su espacio de trabajo. Sally se sentó y empezó a interactuar con ella.

Sally: *(como si estuviera hablando con la niña alterada)* “Yo soy del oeste de África ¿y tú?”

Empezaron a intercambiar historias y escucharse una a la otra.

Sally: *(continúa)* “Diez años en un campo de refugiados- pasé de campo en campo. ¿Robaban tus raciones? Porque alguien robaba las mías”.

La conversación entre Sally y la niña empezó a abordar el dilema actual de la niña. Sally describe su rol como de escucha, una compañera refugiada, una “hermana”. Sally dice que también pudo compartir información que la niña necesitaba sobre la realidad en Canadá. Sally continuó escuchando a la niña, conversación tras conversación, a lo largo del tiempo.

Sally: *Nadie quería escucharla. Ahora está en la universidad. Sigue llamándome “tía”. En África, eres tía o tío de todo mundo (ríe) no tiene que haber un lazo biológico. Es como una comunidad- estamos acostumbrados a eso. Por eso el no-saber es tan importante para nosotros. Porque en nuestra sociedad, nosotros, los más jóvenes, no sabemos... Los ancianos nos pasan y transmiten su conocimiento. Si dices que no sabes, entonces alguien puede decirte. Así que es toda una escuela- toda una escuela de pensamiento.*

De alguna manera parece que la práctica de no-saber está presente en el lugar de origen de Sally, pero no puede realmente encontrar esta postura en los profesionales de los servicios sociales en Canadá. La conversación continúa articulando el contraste que ella experimenta. Sally menciona la presión que siente al mirar a los ojos a los profesionales, incluso a los ancianos, un requerimiento al que no estaba acostumbrada en su tierra. Habla sobre lo extraño del acomodo de sillas en la oficina de servicio social:

Sally: *Es como si estuviéramos tras una barra. Tienes miedo. No sabes qué decir. No sabes que van a interpretar o percibir de ti.*

Jan: *Si van a ser honestos contigo de cómo te están evaluando- o van a ocultar sus respuestas.*

Omar: *Lo que están escribiendo...*

Susan: *(entrecierra los ojos y pone su mano bajo su barbilla, simulando estar pensando profundamente, ilustrando su burla) El Pensador; el Genio.*

Jan: *Oh sí—¡trabajando!*

Sally: *(horrorizada)* *En vez de interactuar contigo, ya empezaron a poner marcas (en sus expedientes)—por favor.*

Omar, Carmen y Sally hablan del choque entre las culturas orales y las que están más orientadas a la imprenta. Ellos me dicen que hablar, compartir y contar historias es más importante para ellos que los libros y los documentos.

Omar: *Historias transmitidas, como los pueblos aborígenes (en Canadá), es como nosotros aprendimos sobre nuestra cultura. Omar habla sobre el valor que tiene la forma de hablar en Somalia, su país de origen. Te doy mi palabra. No contamos los minutos.*

Jan: *Nosotros (como profesionales) pensamos que tenemos que mantenernos al frente del cliente, ser los guías.*

Omar: *¿No hablábamos en clase sobre eso- la presión de saber?*

Jan: (asintiendo) La mayor parte de los consejeros en Norte América están llevados a un proceso guiado por expertos.

Carmen: No necesitas el título de experto cuando sólo estás hablando con las personas.

Jan: Así es, estorba.

Sally: Cuando eres el experto, tienes el poder. Así que quieres demostrarle al cliente que tú eres la autoridad- así es como lo veo. Hasta dónde yo puedo ver, el cliente es el experto- él sabe lo que le ha pasado. Tú puedes tener tu conocimiento académico. Pero si el cliente no hubiera venido a verte, no estarías en esa posición (Susan asiente en acuerdo). Pero el verdadero experto es el cliente. Escúchalo. Deja que el cliente te hable, te cuente.

Jan: Y entonces esa persona escucha el poder de su propia voz y la sabiduría de su comunidad...

Me doy cuenta del tiempo y veo que pronto tenemos que concluir nuestro diálogo vespertino. Sintiendo apurada, me pongo ansiosa por escuchar si existen excepciones a la práctica de la postura de-asumir que describen mis colegas. Seguramente alguien del grupo podría hablar de forma apreciativa de por lo menos alguno de los profesionales que se han encontrado en los servicios sociales canadienses. Como una trabajadora social canadiense debo entender las condiciones difíciles que muchos de mis colegas trabajadores sociales tienen que tolerar- cargas de casos masivas, complejidad burocrática, necesidad avasallante y recursos limitados-.

Jan: ¿Alguna persona en Canadá ha mostrado una postura de no-saber?

Sally: (pausa) No.

Omar: ¿Como un terapeuta o algo así?

Jan: No necesariamente un terapeuta-¿un vecino?

Omar: Creo que sí (La voz se desvanece).

Sally: Fui a una iglesia. Soy una refugiada. A penas llevo tres semanas en Canadá (en ese entonces). Y ahí fue cuando obtuve ayuda. Me azotaron la puerta en la cara (en otros esfuerzos por encontrar ayuda). Rezo porque nadie tenga que pasar por eso.

Susan: Había este refugio para crisis.

Pero dice Susan, que la directiva de presentar una orden de restricción era completamente incongruente con las costumbres de su país. No tenía botas para la nieve y necesitaba llegar sola al centro en las peligrosas temperaturas del invierno en Winnipeg usando el transporte público para poder entregar los papeles legales.

Carmen: (pone de relieve una vez más su experiencia previa de interdependencia comunitaria) Solíamos contar con las personas a nuestro alrededor en nuestro hogar, la persona que vende el pan- y estando acá- nadie. Las personas son muy individualistas acá- tienes que valerte por ti mismo.

Terminamos nuestra tarde con algunas bromas de Omar donde, espontáneamente, toma la cámara y 'entrevista' a cada uno de sus colegas, pidiendo su nombre, fecha de llegada a Canadá y otros detalles. Juguetonamente, Sally, Carmen y Susan son medidas en su cooperación a sus preguntas. Pero justo antes de esto, Susan inicia el siguiente intercambio y terminamos nuestro artículo con las siguientes palabras:

Susan: Actuar como si supieras todo es una forma de prejuicio- discriminación. Involucra racismo.

Omar: Alguien que lo sabe todo- en mi país tenemos un dicho- es como una cabra bebiendo su propia leche.

Jan: Muy buena metáfora.

Omar: (amablemente, como si estuviera hablando con terapeutas en todo el mundo) Así es, entonces, aprende lo tuyo, pero mantén los pies en la tierra.

Jan: (dirigiéndose a todos) Gracias por haber platicado conmigo esta noche.

Postludio

Nuestra conversación vespertina se ha cerrado, pero el diálogo hacia el no-saber continúa- en la literatura, en los salones de clase de las universidades, en las agencias de servicios humanos y lo más importante, en cada momento de interacción entre un terapeuta y un cliente. ¿Cómo podemos encontrarnos con personas que tienen estatus de inmigrantes y refugiados, respetando su honor y lo único de sus experiencias de vida, sus contribuciones comunitarias y sus logros, sus relaciones, habilidades y aspiraciones? Nuestra conversación de esta tarde nos invita a recibir a nuestros clientes como compañeros en el aprendizaje, como escuchas activos que no van a corregir o apresurar las historias que escuchan. Nuestras interacciones grupales sugieren que los ayudantes profesionales harían bien en seguir el ejemplo de sus amistades de confianza y “tías”, “tíos”, “hermanas” y “abuelas” amorosos. En lugar de adoptar una “postura de asumir” que requiere que los terapeutas actúen como líderes autoritarios, analistas, expertos en diagnóstico o extraños de élite tras un escritorio, podemos caminar al lado del otro, como el “vendedor de pan” y el “anciano” comunitario, encontrando a las personas recién llegadas a Canadá como vecinos hospitalarios y compañeros de la comunidad.

Referencias

- Andersen, T. (1995). Reflecting processes; acts of informing and forming. In S. Friedman (Eds.), *The reflecting team in action* (pp. 11-37). New York: The Guilford Press.
- Anderson, H. (1997). *Conversation, language, and possibilities: A postmodern approach to therapy* (1st ed.). New York: Basic Books.
- Anderson, H. (2003). Postmodern social construction therapies. In T. Sexton (Ed.), *Handbook of family therapy: The science and practice of working with families and couples* (pp. 125-146). New York: Brunner-Routledge.
- Anderson, H. (2005). Myths about "not-knowing". *Family Process*, 44(4), 497-504.
- Anderson, H. & Burney, J. (with Levin, S.) (2004). A postmodern collaborative approach: A family's reflections on "in-the-room" and "on-the-challenge course" therapy. It's all language. In T. Strong & D. Pare (Eds.), *Furthering talk: Advances in the discursive therapies* (pp. 87-123). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Anderson, H. & Gehart, D. (Eds.). (2007). *Collaborative therapy: Relationships and conversations that make a difference*. New York: Routledge.
- Anderson, H. & Gehart, D. (Eds.). (2007). *Collaborative therapy: Relationships and conversations that make a difference*. New York: Routledge.
- Anderson, H. & Levin, S. (1997). Collaborative conversations with children: Country clothes and city clothes. In C. Smith & D. Nylund (Eds.), *Narrative therapies with children and adolescents* (pp. 255-281). New York: The Guilford Press.
- Bakhtin, M. (1981). *The dialogic imagination* (C. Emerson & M. Holquist, Trans.; M. Holquist, Ed.). Austin: University of Texas Press.
- Bakhtin, M. (1986). *Speech genres and other late essays* (V. McGee, Trans.; C. Emerson & M. Holquist, Eds.). Austin: University of Texas Press.

- Guilfoyle, M. (2006). Using power to question the dialogical self and its therapeutic application. *Counselling Psychology Quarterly*, 19(1):89-104.
- Hoffman, L. (1993). *Exchanging voices: A collaborative approach to family therapy*. London: Karnac Books.
- Hoffman, L. (2007). The art of "witness": A bright new edge. In H. Anderson & D. Gehart (Eds.), *Collaborative therapy: Relationships and conversations that make a difference* (pp. 63-79). New York: Routledge.
- Ratzlaff, S. (2008). *Dionysus in Stony Mountain*. Unpublished manuscript.
- Seikkula, J., & Arnkil, T. E. (2006). *Dialogical meetings in social networks*. London; New York: Karnac.
- Seikkula, J. & Trimble, D. (2005). Dialogue as the embodiment of love. *Family Process*, 44, pp. 461-475.
- Shotter, J. (1993). *Conversational realities: Constructing life through language*. London: Sage Publications.
- Shotter, J. (2005, October). Hearing things in the temporal contours of people's talk: Transitory understandings and action guiding anticipations. In, *Social Construction: A Celebration of Collaborative Practices*. Symposium conducted at Taos, New Mexico.
- Shotter, J. (2008). *Conversational realities revisited: Life, Language, Body and World*. Chagrin Falls: Taos Institute Publications.
- Shotter, J. (2009). Moments of feeling and moments of judgement: Towards an ontological social constructionism. In, *Constructing worlds*. Symposium conducted at Copenhagen, Denmark.
- Shotter, J. (in press). 'Getting it': 'Witness'- Thinking and the dialogical... in practice. New York: The Haworth Clinical Practice Press.
- Shotter, J., & Katz, A. (2004). On the way to "presence": Methods of a "social poetics". In D. A. Pare & G. Lerner (Eds.), *Collaborative practice in psychology and therapy* (pp. 69-82). Binghamton: The Haworth Press.
- Malinen, T. (2004). The wisdom of not-knowing—a conversation with Harlene Anderson. *Journal of Systemic Therapies*, 23(2), 68-77.
- Murphy, M, Chang, W., & Werner-Wilsen, R. 2006). Exploring master therapists' use of power in conversation. *Contemporary Family Therapy*, 28, 475-484.
- Rober, P. (2005). The therapist's self in dialogical family therapy: Some ideas about not-knowing and the therapist's inner conversation. *Family Process*, 44(4), 477-495.
- Steiner, G. (1989). *Real presences*. Chicago: University of Chicago Press.
- Sutherland, O. (2007). Therapist positioning and power in discursive therapies: A comparative analysis. *Contemporary Family Therapy*, 29, 193-209.
- Wittgenstein, L. (2001). *Philosophical investigations* (3rd ed.). (G. E. M. Anscombe, Trans.). Oxford: Blackwell. (Original work published in 1953).

Nota del autor

Jan DeFehr, MSW, PhD
Consejero en la Universidad de Winnipeg

Winnipeg, MB, Canada
janice_dropin@yahoo.com

Omar Adan, BSW
Trabajador Social/ Facilitador en Facilitator en la Coordinación de Respuesta del Centro de Recursos Todas las Naciones
Winnipeg, MB, Canada

Carmen Barros, BSW
Trabajadora Social en Servicios y Labor Familiar (Gobierno de MB, Canada)
Winnipeg, MB, Canada

Susan Rodriguez, BSW
Trabajador para Acuerdos Vecinales de Inmigrantes en el Centro de Recursos Comunitarios y Asociaciones de Area Elmwood
Winnipeg, MB, Canada

Sally Wai, BSW
Coordinadora Comunitaria en la Asociación Canadiense de Educación y Desarrollo
Winnipeg, MB, Canada

Traductor

Andrea Flores
Mexico City, Mexico
Diseñadora de Proyectos de Impacto Social en Visión Solidaria AC Terapeuta Familiar en el Centro de Desarrollo Infantil Gesell