

Un Ensayo en Seis Voces: Parte 2 Conocimiento Generado en la Supervisión en Línea en Diálogo- Colaborativo: Retos Técnicos y Logísticos¹

Rocío Chaveste, M. L. Papusa Molina
Mérida, Yucatán, México
Jitka Balášová , Jakub Černý , Pavel Nepustil , Kateřina Novotná
Brno, República Checa

Resumen

En este artículo exploramos las vicisitudes de trabajar la supervisión en línea vía Skype. A los retos tecnológicos y logísticos se sumaron situaciones geográficas y lingüísticas. Tanto los consultantes como los consultores nos encontramos en lados opuestos del Atlántico: La ciudad de Mérida, Yucatán, en México y la ciudad de Brno en la República Checa. Las sesiones fueron facilitadas con traductores del Español al Inglés y del Inglés al Checo y viceversa. Este representa la segunda parte de un ensayo escrito a seis voces. El trabajo relacional del Instituto Kanankil y del grupo Narativ, descrita en la primera parte, hizo posible esta aventura.

Palabras Clave: supervisión en línea, tecnología, prácticas colaborativas, Kanankil, Narativ

Introducción

Esta es la segunda parte de un artículo sobre la colaboración entre dos institutos, *Kanankil* en Mérida (México) y *Narativ* en Brno (República Checa). Mientras que la primera parte explora el contexto relacional de esta colaboración y la reflexión sobre el proceso, esta segunda parte se centra en la forma y contenido de dicha experiencia. El artículo está escrito a partir de diálogos y reflexiones. En algunos lugares, encontrarás el nombre de la persona que reflexiona sobre lo sucedido. Sin embargo, la narración, es fruto de interminables conversaciones e intercambios de manuscritos, entre nosotros seis, a lo largo de cuatro años.

Durante los últimos años, celebramos varias sesiones en línea que involucraron la supervisión de una consulta terapéutica en un sitio y las contribuciones de equipos reflexivos en ambos lugares. Los invitamos a acompañarnos a mirar cómo organizamos estas sesiones así como las reflexiones sobre los beneficios y los retos que esta experiencia nos brindó.

La idea de tener las sesiones de Skype se generó en una conversación tras el taller de Rocío en Praga en 2009. Aunque algunas personas se mostraron escépticos ante la posibilidad de continuar colaborando, gracias a las relaciones ya establecidas (Balášová, 2013) esta idea sobrevivió. Tras el regreso de Rocío a México, comenzamos a explorar la posibilidad de organizar una reunión entre Kanankil y el grupo de Brno a través de Skype. Rocío propuso a los estudiantes, en el programa de Maestría en Psicoterapia, la posibilidad de que las sesiones de supervisión con los

clientes y los equipos reflexivos tanto en Kanankil como en Brno, se transmitieran en vivo; la idea fue recibida con entusiasmo y comenzamos las sesiones.

Conforme planeábamos el primer encuentro en el ciberespacio, nos dimos cuenta de que nos enfrentábamos a varios dilemas:

1) Horario: la República Checa se encuentra siete horas adelante del uso horario de México; las clases de *Kanankil* se llevan a cabo los viernes de 4 a 9 pm y los sábados 9 am -9 pm, así que la mejor posibilidad era conectarnos el sábado por la mañana hora de México, ya que para el grupo *Narativ* sería la tarde del sábado.

2) Idioma: el grupo de Brno habla checo como primer idioma y el de Mérida, español. El inglés se convirtió en una posibilidad; sin embargo el tiempo de las sesiones se extendería considerablemente debido a la traducción. En algunas ocasiones, durante el tiempo que llevamos reuniéndonos, *Narativ* invitó a alguien que hablaba español y checo; sin embargo, la fluidez siguió siendo un dilema. En *Kanankil* teníamos que traducir del español al inglés y viceversa, ya que algunos estudiantes no hablan inglés. Así que las lenguas a través de las cuales el intercambio se llevó a cabo eran checo, español e inglés. La primera sesión llevó casi cuatro horas. Después de un tiempo, aprendimos la manera de ir coordinando el proceso de traducción y ahora toma dos horas por sesión. Hacemos hincapié en que esto no quiere decir que es más fácil. El proceso se ha ido transformando de tal manera que todos puedan participar y hemos encontrado maneras de comunicarnos lo más cómodamente posible para todas las personas involucradas especialmente los clientes. (miembros del grupo de aprendizaje)

3) Tecnología: tal vez uno de los mayores retos a abordar. Ninguno de los institutos cuenta con la infraestructura profesional para facilitar las sesiones en línea o cualquier otra plataforma cibernética para este tipo de reuniones por internet. Algunas de las cuestiones que nos fuimos respondiendo en el transcurso de las sesiones, fueron:

- ¿Qué hacer si el sistema se bloquea cuando el cliente está en la sesión?
- ¿Cómo incorporar todos estos retos de infraestructura durante la reunión?
- ¿De qué manera ponerse de acuerdo sobre el uso del tiempo entre los participantes?
- ¿Qué hacer cuando estamos fuera del aire por un corto tiempo?
- ¿Qué pasa si no tenemos la capacidad de conectarnos de nuevo?
- ¿Cómo explorar con los clientes estas situaciones de manera que las sesiones les sean útiles?
- ¿Cuántas veces debemos tratar de restablecer la llamada, cuando el cliente está presente?
- ¿Cómo se podrían abordar simultáneamente las necesidades de los estudiantes?

El Formato de las Reuniones en Línea

Pensamos que podría ser útil describir nuestras primeras sesiones, para compartir con ustedes la manera cómo lo hacemos; hemos reconstruido estas experiencias utilizando memorias, diálogos internos, distintas conversaciones, y entradas de blog hechas por los estudiantes en ambos lados del Atlántico.

Papusa : *En el momento de la primera sesión de Skype ,recuerdo a Rocio pidiéndome preparar los aspectos logísticos para la sesión- equipo técnico, micrófonos , proyector, altavoces , conexión a*

Internet - porque ella iba a hacer la supervisión a través de Skype con la República Checa. Pensé, ¿estás loca? ¿Cómo lo vamos a hacer con los clientes en vivo, qué hacer con la traducción de ida y vuelta, sin tecnología profesional? Sin embargo, acepté el reto y me puse a preparar lo necesario para la sesión.

Decidimos antes de la sesión completa, que el grupo Kanankil invitaría al primer cliente. Una estudiante voluntaria inscrita en el programa de Maestría en Adicciones, que quería tener una consulta acerca de una situación en la que estaba involucrada en este punto de su práctica. También conocía a Pavel de sus dos visitas anteriores al Instituto Kanankil, por lo que ella sintió una conversación relacional.

Katka : *El día que Rocío sugirió que podía estar preparada con sus alumnos, todos los miembros de Narativ se encontraban en diferentes partes de la República Checa. Sin embargo, estábamos tan dispuestos a tener la sesión, que decidimos conectar a México con mi grupo de entrenamiento psicoterapéutico sistémico en la ciudad de Praga; éramos quince participantes y nuestro profesor.*

Cinco minutos antes de la reunión, se estableció la conexión entre Mérida y Praga y después de los saludos y la emoción de empezar esta aventura virtual, se presentaron los miembros de ambos grupos por su nombre y hablamos por unos momentos acerca de las ideas que teníamos para ese día. Lo primero era crear un espacio para hablar de la traducción, ritmo, tiempo, forma y lenguaje que queríamos usar y luego la manera en que físicamente nos arreglaríamos nosotros mismos para situarnos frente a la computadora y lente de la cámara y ser escuchados.

Una vez que parecían establecidos los aspectos técnicos, se inició una segunda conversación entre nosotros y con el cliente para discutir: Cómo la entrevista tendría lugar en Kanankil, el primer equipo reflexivo, compuesto por estudiantes de Kanankil (Anderson, 1999) (Andersen, 1994), a continuación el grupo de República Checa haría reflexionar sobre lo que escucharon en el diálogo anterior; entonces le pedimos sus pensamientos sobre las reflexiones (lo que podría querer decir después de escuchar las voces de los dos equipos, y de cómo fue la experiencia de haber sido un cliente y haber escuchado a los dos equipos de esta manera. Por último, queríamos tener tiempo para hablar acerca de la experiencia en general, porque queríamos recoger lo que habíamos aprendido y las cosas que podríamos cambiar o utilizar para las siguientes sesiones.

Esta primera sesión, como comentamos anteriormente, nos llevó cuatro horas. Sin embargo, después de ésta, nos sentimos animados a repetirla; nos quedamos hambrientos de otras consultas. En el período de casi cuatro años, ha habido un sinnúmero de encuentros.

Katka: *La segunda sesión tuvo lugar en Brno. Pavel, Jakub y yo, estábamos allí en ese momento, y algunos de mis colegas del grupo de entrenamiento psicoterapéutico de Praga se unió. No teníamos un espacio físico para dar cabida a todos los que querían asistir, así que nos encontramos Skypeando en una habitación de un querido amigo y colega que tiene una buena computadora y conexión a Internet. No puedo olvidar los sentimientos de fondo, después de esto, ya que nos recordaba los años durante el comunismo en la República Checa, cuando muchos eventos culturales, científicos y artísticos tuvieron lugar en los hogares con la gente resguardándose detrás de gruesas cortinas.*

En esta segunda reunión nos habíamos comprometido a facilitar la conversación. El quería una consulta-supervisión - el supervisado fue mi colega del grupo de entrenamiento, Zolo de Eslovaquia. Tenía un caso difícil en su trabajo y Pavel conversó con él como supervisor. Después del diálogo hubo dos equipos reflexivos - uno en la República Checa y uno en México.

Zolo : *Como muchos de ustedes, he tenido probablemente una experiencia similar de un diálogo colaborativo sin sentir la distancia geográfica, social y cultural. Me gustaría mencionar la importante del silencio; con el proceso de traducción, nos dio tiempo para pensar en nuestros diálogos internos y el significado de lo que hemos escuchado. Creo que no podemos subestimar las diferencias entre nosotros, ya que pueden ser una fuente de posibilidades para inspirar nuestros pensamientos y sentimientos. Aunque en ese momento yo estaba pensando en México y la República Checa, lo mismo es válido para las diferencias entre mis colegas checos y yo.*

La tercera sesión se llevó a cabo en la oficina de Katka en Brno, con el cliente en México. En esa reunión tuvimos tantos problemas con la conexión a Internet, que nos llevó a crear directrices para las diferentes situaciones que pudieran ocurrir de manera impredecible.

Pavel: *También hicimos una conexión en línea al iniciar el programa de Certificación Internacional en Prácticas Colaborativa² en República Checa. Estábamos deseando tanto formar parte de una comunidad internacional, que decidimos brindarles esa posibilidad a nuestros participantes. Así que nos reunimos en skype con estudiantes de Kanankil el primer día de nuestro programa y se convirtió en una parte importante de este.*

Muchas consultas siguieron con todo tipo de situaciones: desconexiones, pérdida de imagen pero no de sonido, pérdida de sonido pero no de imagen, etc. Después de algunas de estas experiencias fue que acordamos la siguiente estructura:

- a) una introducción de la gente en ambos lados,
- b) un acuerdo sobre el tipo de equipos reflexivos a utilizar, de Tom Andersen (Andersen, 1994), de Harlene Anderson el equipo “como-si” (Anderson, 1999), el testimonio externo de Michael White (White, 1999),
- c) consultoría seguida de equipos reflexivos de cada país, y
- d) tiempo para reflexionar juntos sobre el proceso y la reunión en general.

Alfonso : *Me pareció muy edificante verbalizar de manera concreta lo que estoy aprendiendo en Kanankil. De igual manera me conmovió estar en una conversación con un grupo de estudiantes en Brno. Me parece increíble relacionar, de manera tan cercana, con personas que están a miles de kilómetros de nuestra puerta. Conversar con personas de otras culturas que amplían nuestra perspectiva, nos conecta con una comunidad global que busca crear una red de conversaciones*

útiles en contextos terapéuticos y educativos. Las estrategias de colaboración y el diálogo, nos invitan a compartir experiencias útiles en nuestro contexto y ampliar nuestras posibilidades.

Bára: *En Brno, habíamos estado hablando de lo que significan las prácticas colaborativas y cómo podemos emplear ideas posmodernas. Sin embargo, fue después de esta reunión de skype con estudiantes de Kanankil y las historias de sus prácticas cotidianas que realmente sentí que es posible y que quería aplicar las prácticas colaborativas en mi trabajo.*

Beneficios y Desafíos de Diálogos en Línea

Katka: *Todavía me pregunto ¿qué ocurrió que nos invitó a continuar con nuestros diálogos? ¿Qué era diferente de muchos otros encuentros que son importantes cuando se producen, pero que tiende a perder su vitalidad? Para mí la respuesta está en el valor de las relaciones que se viven en Kanankil. No es sólo "un valor más", entre otros: es nuestra vida. Nuestras vidas no existen en ningún otro lugar más que en las relaciones. Nuestras alegrías, nuestros sueños, nuestras inspiraciones, todo sucede a través de las relaciones (Gergen, 2009). Cuando visité México por primera vez, pasé días sumergida en colores maravillosos, ya que era el color de nuestro primer encuentro. Era increíble el continuar trabajando con Rocío después de su visita a la República Checa. Kanankil es para mí un lugar donde encontramos respuestas para lo que es importante en las relaciones, cómo se hacen y cómo lo hacemos en la práctica. Esto es para mí también la respuesta a por qué continuamos a través del skype a pesar de los desafíos técnicos.*

Estoy aprendiendo ahora lo mucho que podemos dar a los demás en las relaciones y por lo que me siento entusiasmada de continuar nuestras conversaciones, sin importar los desafíos. También me ha dado muchas interpretaciones interesantes del proceso de traducción. Aún cuando venimos de diferentes partes del mundo, nos da la oportunidad de entender mejor nuestro idioma y no tomar las cosas por sentado. Esto lo aprendí cuando traduje las reflexiones de los estudiantes Kanankil sobre una de las consultas de skype. Me llevó a pensar profundamente acerca de lo que querían decir al respecto; realmente tenía que tratar de entender lo que querían decir con sus palabras. También el artículo de Dora Ayora (Ayora, June 2012) sobre su experiencia con la traducción con su cliente me ayudó a ver nuestro proceso tanto más enriquecido por todos los idiomas.

Después de tres años de esta experiencia, hemos identificado varios temas que consideramos útiles a través del proceso:

- ✓ *Evento polifónico:* En cada sesión, había muchas voces presentes; los participantes tenían diversos orígenes profesionales: psicología, trabajo social, trabajo comunitario, psicoterapia, desarrollo organizacional y otros. Algunos eran profesionales experimentados, algunos estudiantes con sólo la experiencia práctica. Todo enriquecido entre sí, dado que la práctica de colaboración nos invita a escuchar a todas las voces que participan en una conversación.
- ✓ *Intercambio intercultural:* Escuchar las voces de dos partes muy diferentes del mundo nos permite reflexionar sobre nuestros prejuicios antecedentes culturales. Escuchar las historias y puntos de vista originarios de otra cultura es fascinante e inspirador especialmente cuando

ninguna cultura es "la local "en el proceso, y ninguna es " extranjera"; estábamos en casa y en el extranjero de forma simultánea gracias a la tecnología.

Zolo : *Me di cuenta de cuántas lenguas locales diferentes tenemos, lo diferente que somos, incluso en los sentimientos. Supongo que somos personas mucho más frías aquí en Europa, no mostramos muchas emociones y tal vez somos menos espontáneos también. Estas son cosas que son muy inspiradoras. El ver algo tan diferente y de tan lejos, me dio la oportunidad de ver mi propia tierra; por eso es que valoro tanto esta conexión con el extranjero.*

- ✓ *Aprendizaje mutuo :* Todos éramos al mismo tiempo maestro y aprendiz en este tipo de ambiente aún cuando tuviéramos diferentes roles; todos hemos aprendido del otro y, al mismo tiempo, enseñando al otro con nuestras opiniones y puntos de vista.

Estudiante de Kanankil: *Nos encantaron las conversaciones con la gente checa y la noción de que las diferentes culturas aportan diferentes discursos es valiosa, si partimos de la idea de la colaboración, no la competencia. Al construir juntos la sesión las palabras de Rocío me acompañaron días después: "Invitar a la gente para construir contigo".*

- ✓ *Hora:* Siempre es difícil programar eventos para incluir a todos los participantes. Las fechas deben establecerse con varios meses de anticipación para que todos puedan ponerlo en sus calendarios. Además la reunión en sí toma mucho tiempo ya que nunca utilizamos menos de dos horas y media . Este proceso también nos invita a ir más despacio y reflexionar sobre los pensamientos y sentimientos, así como de ser capaces de crear expresiones y afectos.
- ✓ *La creación del lenguaje local:* Incluso cuando el "idioma oficial" era el inglés, había al menos otras dos lenguas presentes: checo y español. A veces podrían haber surgido malentendidos debido a las múltiples traducciones, por lo que teníamos que hablar despacio, hacer pausas para que la gente en el otro lado tuvieran la posibilidad de detener el diálogo y preguntar acerca de las palabras y frases poco claras. También la construcción de significados se convierte en una acción muy deliberada.

Traductor: *La conversación fue muy lenta y teníamos que traducir del español al inglés y luego alguien más traducía del inglés al checo. Esto significó que perdía mi propio diálogo interno, y no podía entender completamente la secuencia de lo que se habló. De hecho, hubo algunas cosas que no entendí muy bien. Nuestros pensamientos, en Mérida, nos parecían un poco repetitivos; sin embargo, después de pensarlo bien, lo que realmente sucedió es que una idea nos llevó a otra idea similar, pero con un ligero cambio. Ahora me pregunto si nuestros pensamientos eran adecuadamente inusuales como decía Tom Andersen (Andersen, 1994).*

- ✓ *Tecnología:* A diferencia de la reunión cara a cara, la consulta a través de skype debe apoyarse en la tecnología, y no siempre es perfecta. Sin embargo, se hace hincapié en las relaciones y la posibilidad de borrar las distancias geográficas. Para las consultas en línea , hemos encontrado que el siguiente equipo debe ser considerado en cada lugar de transmisión:
 - 1 ordenador (preferiblemente dos – uno para la transmisión y el otro se puede utilizar para buscar información o para solución de problemas)

- 1 cámara (se puede hacer con la cámara integrada de un ordenador portátil, pero una cámara móvil es mucho mejor)
- 1 entrada de micrófono (de nuevo, dos micrófonos estarían mejor y más cómodo - una para el traductor y uno para el terapeuta y el cliente)
- una excelente conexión a Internet de banda ancha
- una habitación tranquila - sin interrupciones y ruido para que podamos escuchar a los demás.

También hemos desarrollado un escenario de lo que proponemos hacer cuando se pierde la conexión:

1. Intentar dos veces y si esto no funciona, simplemente continuar el trabajo con el cliente y no interrumpir el proceso.
2. Re-conectarse al final del proceso después de que el cliente sale del salón.
3. La conversación entre nosotros va a depender de la cantidad de información que obtuvimos antes de perder la conexión. Algunos de los temas giran en torno al significado de perder la comunicación y como influyó en el proceso, cómo podemos mejorarla y qué otras posibilidades tenemos
4. Preparamos una reflexión escrita y la enviamos a través de correo electrónico comentando todos estos temas.

Otro de los retos que encontramos está relacionado con la logística. Las reuniones están limitadas por las condiciones de conexión y de las instalaciones. Las sesiones varían en función del número de participantes, sus roles y la configuración del contexto y la agenda de enseñanza, la supervisión, la terapia o la conversación general acerca de nuestras relaciones a través de las culturas. Cuanto más grande sea el grupo en cada lado, más preparación y logística se exigen. Una cuestión muy importante es la participación de todos los participantes en el proceso de comunicación.

De acuerdo a nuestra experiencia, es importante facilitar el proceso a todos los participantes para que tengan la oportunidad de colaborar en la construcción de un "idioma local" más allá de las fronteras lingüísticas, tecnológicas y culturales. Para que esto suceda, el facilitador en cada sitio es el responsable de "orquestrar" el espacio conversacional; el facilitador, no debe ser el terapeuta porque él o ella debe centrarse en el cliente.

Reflexiones Finales ...

La experiencia descrita con los diálogos en línea continúa su proceso. Recientemente hemos comenzado a explorar aún más las posibilidades de este formato. Cuando *Narativ* estaba organizando un simposio en Brno sobre prácticas colaborativas y dialógicas en noviembre de 2013, hicimos todo un taller de supervisión en línea facilitado por Rocio desde *Kanankil*. Creemos que no sólo nosotros, sino también otras personas en todo el mundo, probablemente han tenido la oportunidad de explorar otras posibilidades de utilizar las nuevas tecnologías para enriquecer los diálogos transformadores y el aprendizaje mutuo.

Esta segunda parte de nuestro artículo puede considerarse tanto como un resumen de lo que hicimos así como reflexiones y recomendaciones para aquellos que quieran formar parte en este apasionante viaje. Sin embargo hay que destacar que este viaje no podía ser tan emocionante e incluso no podría suceder si no hubiéramos prestado suficiente atención a nuestras relaciones como describimos en la primera parte

(Balášová et al., 2013). Te invitamos lector a explorar, a caminar con la certeza de la incertidumbre en los caminos del ciberespacio y a compartir, si así lo deseas, tus experiencias en los encuentros con otr@s.

Referencias

- Andersen, T. (1994). *El Equipo Reflexivo: Diálogo sobre los diálogos*. Barcelona: Gedisa.
- Anderson, H. (1999). *Conversación, Lenguaje y Posibilidades*. Buenos Aires: Paidós.
- Ayora, D. &. (June 2012). ¿Barrera del Lenguaje o una Ventana para Descubrir? Una Experiencia Dialógica en una Relación Terapéutica, Revisitando el Proceso de Diálogo . *International Journal of Collaborative Practices, Issue 3*.
- Balášová, J. Č. (2013). An Essay in Six Voices: A Story of Overseas Online Dialogues. *Journal of Collaborative Practices*, 4(1), 93-109.
- Gergen, K. (2009). *Relational Being: Beyond Self and Community*. New York: Oxford University Press.
- White, M. (1999). Reflecting-team work as definitional ceremony revisited . *Gecko: A Journal of Deconstruction and Narrative Ideas in Therapeutic Practice*, (2), 55-82.

Notas Finales

¹ The first part of this article was published in the last issue of this journal: Balášová, J., Černý, J., Novotná, K., Chaveste, R., & Molina, P. (2013). An Essay in Six Voices: A Story of Overseas Online Dialogues, [Journal of Collaborative Practices](#). 4(1), 2013:93-109.

² For more information about the International Certificate in Collaborative Practices (ICCP) please go to www.collaborativecertificate.org

Nota del Autor

Rocío Chaveste M.L. Papusa Molina
Instituto Kanakil
Merida, Yucatan, Mexico
E-mail: papusamolina@hotmail.com
prisand@prodigy.net.mx

Jitka Balášová, Jakub Černý, Pavel Nepustil and Kateřina Novotná
Grupo Narativ
Brno, Czech Republic
E-mail: nepustil@narativ.cz