

## IDENTIDAD Y AMENAZA IDENTITARIA<sup>1</sup>

*Los incidentes críticos muestran situaciones en las cuales las diferencias culturales provocan una tensión, un malestar en las personas que viven un choque cultural. Este malestar está motivado por la incompreensión del marco de referencia del otro. En estas situaciones, el malestar se produce entre el profesional y el otro, el diferente.*

En el marco de una investigación en Québec, Margalit Cohen Emérique y Jeanine Hohl han realizado un análisis en profundidad en torno a los incidentes críticos vividos por profesionales que trabajan con personas culturalmente diferentes. En el análisis han detectado, en algunos casos, un proceso psicológico que han denominado sentimiento de "amenaza identitaria". En estas situaciones, el choque, es decir, la reacción ante la diferencia de la cual el otro es portador, se alarga y viene se sitúa en su interior. La relación de tensión no es sólo frente al otro, sino también frente a sí mismo. La "amenaza identitaria" tiene como efecto movilizar reacciones defensivas y paralizar la acción.

*¿Cómo se produce este proceso?*

La identidad comporta una dimensión personal y una dimensión social.

**La identidad social:** La identidad social está sujeta al lugar que el individuo tiene en la sociedad. Va unida a su profesión, a su religión, a su lengua, a sus valores, a su lugar de origen, a su ideología, al lugar de los grupos a los que pertenece, a los proyectos que comparte con otros, a su sexo, a su nacionalidad.

**La identidad personal:** Es la conciencia que cada uno tiene de sí mismo. La identidad personal es el sí para sí mismo, pero se construye en relación con los otros. La conciencia de nuestra identidad personal nos está dada por la experiencia de nuestro cuerpo, de nuestra memoria, de nuestra inteligencia.

---

<sup>1</sup> Documento elaborado por Namur Corral, basado en las investigaciones de Margalit Cohem-Emérique. Namur Corral es psicóloga y formadora en Educación y Comunicación Intercultural de ITECO (Bélgica). Traducción para CIP-FUHEM: Elsa Velasco.

## LA IDENTIDAD PERSONAL ESTÁ CONSTITUIDA POR CUATRO DIMENSIONES FUNDAMENTALES.

**1. La unicidad:** Sentimiento de existir de forma separada de los otros objetos e individuos. Va acompañada de un sentimiento de unidad y de cohesión. Distinción: yo / no yo.

**2. Constancia:** Sentimiento de continuidad, de permanencia. Mantiene referencias fijas a pesar de los cambios internos y externos, a pesar de los numerosos roles, estatus y pertenencias. "Soy la misma persona."

**3. Coherencia:** Sentimiento de tener un grado razonable de coherencia entre los comportamientos, las motivaciones, los intereses, los valores. "Hago lo que digo."

**4. Valoración:**

-Atribuirse a uno mismo un valor (positivo) que es confirmado por los otros.

-Atribuirse un poder sobre su entorno: "Puedo influir sobre las cosas y los seres, dirigir o dominar los acontecimientos".

Estas cuatro dimensiones de la identidad personal constituyen el cimiento de la persona. Le garantizan una seguridad existencial. Cuando al menos dos de estos elementos que constituyen el soporte de la identidad son atacados en la interrelación, se produce un sentimiento de amenaza identitaria. Se resiente al nivel de la identidad personal, pero se produce en la interacción con el otro.

## LOS ORÍGENES DE LA AMENAZA

Aunque la identidad constituye el sentimiento más profundo e íntimo de la persona; la alteridad, el otro, forman parte de su constitución y de su sostén. La identidad es vulnerable y en toda relación con el otro, el individuo se expone. "Es posible que el otro no me reconozca en lo que soy." La identidad profesional es la conjunción de la identidad social y personal y puede estar mal vista por el usuario, el cliente, el ayudado, o el superior.

La amenaza identitaria puede ocurrir cuando el individuo no llega a poner de acuerdo las informaciones sobre él que le vienen del exterior y la idea que tiene de sí mismo. "El espejo del otro no confirma la imagen que yo le envío." O cuando las ideas que el profesional tiene del usuario no corresponden con la imagen que éste tiene de sí mismo.

*Los desacuerdos pueden herir el sentimiento:*

- **De unicidad:** Cuando el otro me generaliza: "todos los psicólogos son de determinada manera". Las características propias son borradas.

- **De permanencia:** Me declaro o milito en un movimiento laico, cristiano, de izquierdas y debo aplicar normas que son contradictorias con lo que creo que son mis principios.

- **De coherencia:** Me digo que soy tolerante y llevo mal soportar el comportamiento de la persona que está delante de mí. Contradigo lo que creo que son mis principios (disonancia cognitiva).

- **De valoración:** En nuestros actos profesionales, podemos pensar que estamos allí solamente para transmitir una información o realizar nuestros objetivos. Pero consciente o inconscientemente, nuestros comportamientos son mensajes para informar al otro sobre nuestra identidad y buscamos una confirmación y una validación positiva. Esta información adaptada a nuestra idea de nosotros mismos debería ayudar al otro a identificar lo que somos y a determinar cómo nos va a tratar.

## **LA APARIENCIA<sup>2</sup>.**

Erwin Goffman ha introducido el concepto de "apariencia". La apariencia es el valor positivo que una persona reivindica en sus interacciones, "el conjunto de las imágenes valorizantes que se intenta construir de sí mismo en la interacción y de mostrar a los demás". En las interacciones es necesario cuidar la apariencia. Los seres humanos, siendo muy vulnerables, se ven obligados a cooperar para mantener la apariencia, sabiendo cada uno que su propia apariencia está unida a la del otro y que mantener la suya implica respetar la del otro.

El sentimiento de amenaza puede llevarnos fácilmente a un proceso de escalada de depreciación, en el cual cada uno amenaza la apariencia del otro. Con el fin de prevenir estas situaciones, la sociedad implementa acciones que están ritualmente codificadas y prevé también modalidades de tratamiento de la apariencia, cuando uno la pierde. Goffman denomina estas modalidades *figuraciones* que no determinan las conductas de forma precisa, sino que las orientan.

*La amenaza a la apariencia puede venir:*

- De los comportamientos del interlocutor.
- De uno mismo, cuando se tienen conductas torpes.
- De una inversión de las relaciones sociales. El profesional es reenviado a una posición de subalterno. A partir de esta situación hay una pérdida del rol, una afrenta, una posición de inferioridad.

---

<sup>2</sup> Faz, en francés.

- De la dificultad del profesional de atribuirse un poder sobre su entorno. Tiene el sentimiento de no poder ya influir sobre las cosas y los seres, no dirigir o dominar los acontecimientos. Este sentimiento aparece, por ejemplo, cuando las ideas que el profesional tiene de una situación dada y lo que sucede realmente no se corresponden. Se produce una diferencia entre el escenario esperado y el escenario vivido.

Goffman, en su obra *La ritualización de la vida cotidiana*, señala que nuestras conductas están ritualizadas según las circunstancias que encontramos habitualmente. Obedecemos a "escenarios" socialmente construidos e interiorizados y cuando hay una discordancia entre "escenarios esperados" y "escenarios recibidos" se produce una desestabilización identitaria, por la pérdida del dominio sobre el entorno.

**El escenario esperado** está constituido por el conjunto de ideas que se tiene de la manera en la cual debe desarrollarse una interacción en un contexto dado. Incluso antes de que se produzca la interacción entre el trabajador social y el usuario, el escenario está ya trazado: uno se hace un diseño según el cual el encuentro está "permitido" desarrollarse. En el caso de una situación profesional se espera que, en la interacción, cada protagonista obedezca a los principios y a las reglas que señalan este tipo de situación. Estas reglas y principios derivan del fondo deontológico de la profesión, de los modelos socialmente en vigor, de las reglas burocráticas e institucionales, de los usos sociales cotidianos.

**El escenario recibido** es el que se desarrolla en la interacción aquí y ahora y que, por la ruptura con el precedente, da lugar a un estado de choque.

**El escenario esperado** está constituido por:

- Reglas y saberes que señalan la experiencia profesional tales como la concepción de la relación de ayuda, de la relación educativa, de la noción de persona; las reglas burocráticas y administrativas tales como los mandatos jurídico-administrativos;
- Las ideologías de la modernidad;
- Las ideologías igualitarias;
- El modelo de la comunicación libre y transparente;
- La valoración de la racionalidad en la comprensión del mundo y de las relaciones humanas.

En las situaciones profesionales relativas a la vida cotidiana la amenaza, como consecuencia de la ruptura entre los escenarios esperados y los recibidos, proviene a menudo, de los usos sociales cotidianos y de códigos de cortesía que se imponen como absolutos. No están considerados en relación a otros contextos socioculturales.

Los orígenes de la amenaza son múltiples. Este sentimiento puede presentarse en cualquier relación, pero la dificultad en reconocerlo en la relación intercultural aumenta su aparición.

## LOS MECANISMOS DE DEFENSA

La amenaza identitaria en el profesional es un sentimiento pasajero, generalmente no es demasiado amenazante, pero desencadena, en el momento de la interacción, los afectos poderosos que pueden bloquear la posibilidad de proseguir la relación. Ello puede explicar por qué situaciones sociales, a primera vista banales, a veces bloquean la acción.

Los mecanismos de defensa que pueden ser desencadenados en caso de sentimiento de amenaza son:

- **La proyección:** El problema está en el otro; a veces acompañado de una interpretación de manipulación, de donde se desprende una acentuación del sentimiento de peligro.
- **Utilización de prejuicios** que se tienen sobre el otro: "es la tradición", muy mal tolerada por algunas personas.
- **La racionalización** con observaciones del tipo "falta información" o "es cultural".
- **La aproximación al diagnóstico de tipo psicológico o psiquiátrico:** "Es extraño". Esto puede ser un distanciamiento detrás del cual tal vez se esconde una descalificación del otro, o su propia impotencia.
- **La reafirmación** (y reiteración) de su rol, de su competencia o de su posición de experto.
- **El formalismo:** resguardarse detrás de los reglamentos y de la ley.
- **La huida física o psíquica:** Abstraerse de la situación.
- **El bloqueo:** La imposibilidad de actuar.
- **La sumisión:** Ir en el mismo sentido del interlocutor, a pesar del desacuerdo.
- **La búsqueda de aliados** para hundir al otro.
- **La evasión:** Hacer como si el elemento perturbador estuviese ausente, prosiguiendo su objetivo.
- **La pérdida de la realidad:** La situación y él mismo pierden su realidad.

Todas estas reacciones tienen como fin restablecer la seguridad existencial. Pero generalmente conllevan una parada del intercambio con el otro. Centrado, esencialmente sobre sí mismo, el profesional no puede, entonces, asumir su función de relación.

Por el contrario, la búsqueda de equilibrio que pasa por los compromisos con los otros, está descrita como una negociación identitaria. En la negociación identitaria, la seguridad existencial del profesional, en relación al concepto de sí mismo, se mantiene, siendo sensible a la identidad de su compañero y a su seguridad existencial. Estas consideraciones vuelven a cuestionar la idea, a menudo preconizada en las relaciones interculturales, de una apertura hacia la alteridad diferente, sin condiciones. Esta apertura debe hacerse, pero únicamente si la diferenciación y el sentimiento de seguridad del profesional se mantienen.

## **ANÁLISIS DE ALGUNAS SITUACIONES DE AMENAZA IDENTITARIA**

### ***Situación 1: "Los posos del café"***

Una asistente social narra:

"Durante una visita profesional en casa de una familia turca, la madre y sus amigas tomaban café, sentadas en el suelo. La madre me invitó a sentarme en el sofá. Yo quedé así en una posición alta que me molestaba un poco para hablar. Al final de la entrevista, la madre me ofreció un café turco. Cuando terminé ella dio vuelta la taza sobre el plato para tirar el poso de café. Una de las mujeres de más edad miró el plato, dijo algo y todas se echaron a reír. Un poco sorprendida les pregunté la razón de su risa, pero no respondieron. Al salir, la madre me puso agua de colonia en la cabeza, en circunstancias que yo no quería demasiado. Salí de la casa de esta familia un poco desconcertada y preguntándome sobre el significado de todo esto".

#### *Análisis del caso*

Ella viene como profesional en visita domiciliaria. La imagen que da es la de una vecina o de una conocida. Está invitada a tomar el café con otras mujeres que se divierten leyéndole su porvenir en los posos del café.

#### *Ataques*

- No se confirma la imagen de la profesional.
- No controla más la situación.
- Pérdida de las referencias corporales y del espacio.
- Ataque a su propia estima (impresión que se burlan de ella).
- Escenario inesperado.

#### *Mecanismos de defensa*

- Bloqueo en el sentido de sorpresa.
- Piensa en irse (huida).

#### *Negociación identitaria*

No hay negociación identitaria. Había la posibilidad de abrir un poco las fronteras de su identidad al otro, tratando de jugar un momento con las mujeres, en una tentativa de acercamiento.

## **Situación 2: “Los estudiantes de Europa del Este”**

Una profesora de francés cuenta:

“Llevo tres años enseñando francés como segunda lengua a grupos de inmigrantes adultos. El año pasado, tuve un grupo de estudiantes de nivel de principiante, entre los cuales se encontraba una pareja joven de origen ruso. En esta misma clase, habían también dos estudiantes de una misma familia, la madre y la hija, de origen húngaro. Estos cuatro estudiantes habían llegado hace poco tiempo a Quebec y tenían un alto nivel profesional (eran ingenieros), mientras que los otros estudiantes, de origen latinoamericano eran poco instruidos. Los estudiantes de Europa del Este simpatizaron rápidamente y se sentaban siempre juntos. A menudo, hablaban ruso entre ellos mientras yo explicaba en la clase. Además, la pronunciación de ciertas palabras francesas les hacía reír porque en ruso tenían otros significados, como por ejemplo, significados obscenos o vulgares. Estos cuatro estudiantes se reían y se divertían entre ellos y gozaban hablando en una lengua incomprensible que me molestaba y que no consideraba a los otros estudiantes ni a mí”.

### *Análisis del caso*

*La presentación de sí misma y la imagen dada.* Ante un grupo de estudiantes de países del Este y latinoamericanos la profesional se presenta en su doble función de profesora de francés como segunda lengua y de agente de integración de los inmigrantes. Esta imagen no está confirmada. Ella se contradice en varios planos: los estudiantes rusos hablan su lengua, constituyen un subgrupo en la clase; ríen lo cual interpreta como “no eres una buena profesora”.

*Afectos:* Frustración, bloqueo, falta de una lengua común a toda la clase, culpabilidad por no estar a la altura. Coherencia y autoestima tocadas.

### *Mecanismos de defensa*

- El problema está en los otros (proyección).
- Búsqueda de aliados

## **Situación 3: “Los africanos y la secretaria del centro de acogida”**

Una secretaria de un centro de acogida para inmigrantes relata:

“Me irrita cuando los africanos vienen al centro; ellos hacen una demanda, vienen a buscar algo y en la sala de espera es la gran cháchara, se tumban sobre las sillas, ríen. Tanto los hombres como las mujeres. Es la fiesta, y me choca. Esto es un servicio social y si vienen no es para reír... en circunstancias que yo trato de ayudarlos...”

### *Análisis del caso*

La imagen del otro no corresponde a la que la profesional se había hecho. Los clientes están en la sala de espera como si ocuparan un lugar de convivencia y no un lugar público con vocación de ayuda. Esto contradice, para el agente de acogida, la imagen del cliente, individuo sufridor. Esta imagen de ellos es insólita.

### *Ataques*

- A la integridad corporal. Confrontación a otra apariencia del cuerpo, inadecuada para una sala de espera.
- Dificultad en mantener la coherencia. Los africanos vienen con problemas y ellos se ríen.
- A su estima por el bloqueo de su función de acogida.

### *Mecanismos de defensa*

Formalismo: Se protege detrás de los reglamentos, "En la sala de espera hay que estar de esa manera".

### ***Situación 4: "El casamiento acordado de Fátima"***

Una formadora en alfabetización cuenta:

"Fátima, 35 años, argelina, divorciada, cuatro niños, vive al lado de sus padres. Ella trabaja limpiando casas, la madre también. Las dos asisten a los cursos para las mujeres del barrio y las conozco desde hace muchos años. También conozco a los otros miembros de la familia. La madre trabaja, los hermanos y hermanas de Fátima crecieron en Francia y son bien instruidos y muy europeizados. Un día Kadijha, la madre, me cuenta que ella y su marido, «ellos» han elegido un marido que vendrá de Argelia para Fátima, y que ella estaría contenta si yo participara a la fiesta..... Sentí como que algo se quebró en mí, como un sistema de protección, una cobertura que yo había colocado antes inconscientemente. Yo creía conocerlos, pero no era cierto, yo estaba encerrada. Sentí una pérdida de energía".

*La presentación del otro:* no confirmación de la imagen de una familia europeizada –desde largo tiempo en Francia-, chica divorciada que ha crecido en Francia, bien "integrada", mujer emancipada.

*Afectos:* Pérdida de referencias, ataque a la coherencia, a la autoestima (los esfuerzos por integrar la familia no han dado los frutos que ella esperaba).

*Negociación:* Toma de conciencia de una construcción inadecuada del otro y por ello utiliza como recurso la tolerancia a una cierta vulnerabilidad.

### **Distribución de los casos de incidentes críticos:**

#### *Preguntas:*

- ¿Cuál es el problema que se plantea?
- ¿Por qué la Asistente Social se siente mal en la situación?
- ¿Cómo ha salido de la situación?
- ¿Qué podría haber hecho?

#### *Fuentes de amenaza en los casos descritos:*

- El no reconocimiento del papel del profesional y/o de su función específica en la interacción (casos de los posos del café, estudiantes de Europa del Este, centro de acogida).

- El envío por el otro de una imagen que está en contradicción o en oposición con la que está construida y/o se presenta, hasta el límite de ser rechazada por el profesional: imagen de la mujer no emancipada (casamiento de Fátima).
- La toma de conciencia de una separación entre la imagen ideal que se tenía de sí mismo y de la enviada por el otro (estudiantes de Europa del Este).
- Nivelación de las relaciones sociales. El otro envía una imagen de las identidades personales que no son reconocidas como pertinentes en la situación en general y en la situación en particular. Posos del café: sacudida de la ideología de profesiones relativas a la no implicación personal; el agente de acogida: la distancia entre ella y los africanos se difumina.
- El surgimiento de lo insólito en la ritualización del cuerpo del otro: posturas, mímicas, vestidos, adornos, y su inscripción en el espacio-tiempo. Están, a menudo, acompañadas de pérdida de referencias en relación a la distribución del espacio.
- Disturbio o reducción de la diferenciación entre sí mismo y el otro. Confusión identitaria. Agente de acogida: desaparición de su rol.
- Aumento inusitado de la diferencia. Somos semejantes (somos del endo-grupo) → a nosotros somos diferentes (exo-grupo) (casamiento de Fátima).

#### *Ataques al pedestal identitario:*

- Unidad-integridad: Se expresa como "no me reconozco más", "ya no era yo".
- Coherencia: por efecto de espejo la incoherencia del otro acusa mi propia incoherencia. Debe haber coherencia entre la respuesta del profesional y la demanda o necesidad del cliente (alumno, familia...); debe haber coherencia entre esta demanda y el comportamiento del cliente.
- Continuidad a pesar de los cambios: la no confirmación de la imagen por el otro o la contradicción.
- Autoestima: Ataque a la capacidad de acción, pérdida del sentimiento de ser centro de iniciativa.

## **CONCLUSIONES**

El análisis de la amenaza identitaria es una forma de leer las dificultades que encuentran, especialmente los profesionales de la ayuda, en sus interrelaciones con los usuarios pertenecientes a otras culturas.

Las investigaciones han mostrado que muchas dificultades de los profesionales del campo social y educativo, interviniendo junto a los inmigrantes, están asociados a una amenaza a su identidad profesional y personal. Estos profesionales, encontrándose en estas situaciones caracterizadas por lo inesperado, lo imprevisible, hasta lo incongruente, son desestabilizados en su identidad.

Estos estudios han permitido, sin embargo, hacer emerger las modalidades por las cuales los profesionales logran librarse de las situaciones de desestabilización, a acceder a una gran apertura y comprensión de la alteridad, modificando la imagen que se hacían y, al fin, a recuperar parcial o totalmente su capacidad de actuar en el marco de la intervención profesional.

Se trata de pasos comprometidos por los profesionales en el plano cognitivo, afectivo y de comportamiento que les permiten modificar la imagen de sí mismo y la del otro, y de conducir este sentimiento de amenaza. Este paso les permite salir del bloqueo para proseguir la interacción. La especificidad de este paso es de abrirse al otro y de respetarlo, preservando siempre su propia especificidad y cierta seguridad existencial. Se trata de restaurar la capacidad de actuar.

Se trata, entonces, del análisis de las ideas, valores, normas y conceptos a partir de los cuales el profesional aprehende y aborda el encuentro. El contexto intercultural que se caracteriza por lo desconocido, la ambigüedad, la imprevisión puede ser origen de desestabilización identitaria. El significado de los hechos puede ser diferente para los interlocutores: "no me reconozco en lo que el otro me reenvía (señales), eso no coincide con lo que creo ser". En estos casos, el profesional no puede ejercer sus capacidades. Se produce una doble atadura: Él (el cliente) lo compromete para que sea capaz y lo desaprueba constantemente.

Las situaciones interculturales son potencialmente amenazantes, porque se desconocen y no se comparten las referencias culturales. En cambio, en una cultura determinada, los interlocutores, puesto que comparten las mismas referencias culturales, aseguran la puesta en escena de la vida cotidiana. Saben lo que está adaptado o no, incluso si esto no excluye las diferencias individuales.