

## DESCUBRIENDO TRABAJOS DESDE LA PSICOLOGÍA INSTITUCIONAL

Por Virginia Schejter, Julia Cegatti, Laura Selvatici, Paulette De Raco, Florencia Ugo y Malena Jesiotr

### Resumen

En el siguiente artículo reflexionaremos sobre experiencias que denominamos de *investigación–intervención*, que al incorporar el intercambio a distancia son novedosas en la práctica de los psicólogos.

Conceptualizaremos dos de las modalidades de intervención implementadas, que tuvieron como centro de la reflexión prácticas de telecomunicación o se vehiculizaron a través de medios virtuales.

La distancia y la novedad de las prácticas que desarrollamos hacen cobrar mayor visibilidad a la complejidad del proceso de esclarecimiento de la demanda y a los problemas relacionados con la neutralidad y la abstinencia, constituyéndose en analizadores de nuestra práctica profesional.

Entendemos esta práctica como una clínica institucional que acompaña la singularidad de cada interlocutor en la que intentamos comprender la posición en el campo de juego tanto del interlocutor como la nuestra, para, en conjunto, poder decir algo diferente.

Es así que la consulta a distancia en Psicología Institucional se conforma en un nuevo ámbito de trabajo.

**Palabras clave:** Comunicación Distancia Psicología Institucional

### Abstract/Summary

In this article we will think about experiences we call “research – intervention” that, by incorporating long distance exchange, are a novelty in psychologists’ practice.

Two of the implemented intervention modes, that involved mainly telecommunication practices or were made by virtual media, will be theorized.

Distance and innovation turned into analyzers of our professional practice because they made visible issues related to neutrality and abstinence, as well as complexity of demand clarification process.

We understand this practice as a “clinical – institutional” intervention that takes into account each speaker’s singularity, in which we try to understand his position in the game field, as much as ours, to be able to say something different in the process of thinking together.

Thus, long distance consultation in Institutional Psychology becomes a new work field.

**Title:** Discovering profession. From an Institutional Psychology point of view

**Key words** Communication Distance Institutional Psychology

### Introducción

La Psicología Institucional es un campo poco explorado de la Psicología en el que escasas producciones escritas sistematizan sus intervenciones.

Actualmente el equipo investiga, desde esa perspectiva, una temática poco desarrollada no sólo en nuestra disciplina sino en el campo del conocimiento en general: la comunicación a distancia en salud.

El trabajo en desarrollo se inició a partir de demandas de lo que denominamos *investigación–intervención*, sobre un sistema de interconsulta médica a distancia que, desde el inicio de nuestra participación, fue creciendo en dimensiones y alcances.

Otras consultas fueron realizadas por profesionales de distintas disciplinas para revisar el sentido de su quehacer y las formas de recrearlo. De este modo, a las diversas facetas de la consulta institucional, tales como: el asesoramiento para la organización de redes (formales e

informales) y sobre modalidades de trabajo conjunto a distancia, la orientación para la capacitación en situación de trabajo y la participación en el seguimiento de proyectos por videoconferencia en encuentros multicéntricos, planteadas en un artículo anterior, se agrega la de ser consultadas a distancia.

### **Dos formas de intervenir**

Conceptualizamos dos de las modalidades de intervención implementadas, que o tuvieron como centro de la reflexión prácticas de intercambio a distancia, o se vehiculizaron a través de medios de comunicación virtuales.

- a) Acompañamiento al equipo gestor del Programa de Comunicación a Distancia que se desarrolla desde el Hospital Garrahan.
- b) Acompañamiento a distancia de profesionales de distintas disciplinas de las provincias en las que investigamos e intervenimos y el referente de un sistema universitario de educación a distancia, que nos acercaron consultas por medio del correo electrónico.

a) En el marco del programa mencionado, se trabajan las problemáticas relacionadas con la comunicación a distancia entre instituciones de salud de tres niveles de complejidad — centros de salud, hospitales zonales y regionales— y el hospital nacional de referencia. En este contexto se debaten preguntas acerca de cómo organizar redes asistenciales, cuáles son los roles de cada participante, qué formación requieren y los usos potenciales de la comunicación a distancia.

Diversos dispositivos apuntan a propiciar las condiciones para intercambios intra e interhospitalarios entre médicos, administrativos y licenciados en trabajo social. Se logran así diferentes espacios de encuentro, presenciales o por videoconferencia, con el objetivo de reflexionar sobre el proceso y revisar las representaciones sobre éste.

Asimismo, se acompaña la experiencia en terreno en las provincias con el objetivo de conocer sobre las realidades con las que trabajan. Los viajes conjuntos, contemplados en el diseño de la investigación – acción, exigen revisar constantemente las concepciones de encuadre instituidas en la Psicología ya que introducen variables inesperadas.

Otras tareas novedosas son la de capacitar a los gestores del proyecto en la lectura de indicadores cualitativos de evaluación del proceso y la producción escrita en conjunto, desde una mirada interdisciplinaria, sobre el conocimiento operativo y conceptual adquirido en el transcurso del trabajo.

Este trabajo conduce también a pesquisar marcos teórico-prácticos que resultan fértiles para la comprensión de la Comunicación a Distancia.

b) Acompañamiento a distancia.

Las inquietudes recibidas refieren a problemáticas institucionales relacionadas con la definición de los objetivos del trabajo de los consultantes, con dificultades en la comunicación y con la organización de servicios asistenciales o docentes y de redes para sostenerlos.

Los actores nos consideraron interlocutoras válidas para dialogar acerca de sus preocupaciones, a pesar de la distancia. Esto nos planteó la cuestión de cómo acompañarlos y reflexionar con ellos sobre su propia práctica, en esas condiciones.

Presentamos sintéticamente tres experiencias de este tipo:

#### Programa de Educación a Distancia en una facultad de la U.B.A.

Nos consulta el responsable de la modalidad de Educación a Distancia de una facultad preocupado por cómo motivar a un alumnado que define como “pasivo, desinteresado, recursante o que reinicia la carrera, con poca disponibilidad horaria para dedicarle al

estudio”. Sostiene que generalmente los alumnos no quieren crear un vínculo con el docente y que no se comprometen a trabajar en equipo. Concibe que las reuniones presenciales como un momento de explicación del funcionamiento del sistema informático en el que los alumnos no realizan preguntas.

Al considerar el escaso entrenamiento tecnológico relacionado con la modalidad de enseñanza a distancia o la dificultad de los alumnos en la formulación de preguntas introducimos variables no consideradas que generan concepciones alternativas del interlocutor. En nuestra intervención vía mail intentamos complejizar las concepciones sobre el alumnado y los dispositivos de enseñanza, ampliando el espectro de intereses posibles de los alumnos, incluyendo modelos de intercambio acerca del aprendizaje que incorporen la importancia de un vínculo de confianza entre los participantes y la existencia de encuentros cara a cara, revisando los motivos de la ausencia de diálogo, relacionados tal vez con el temor a ser evaluados. Realizamos sugerencias para generar condiciones que rompan el anonimato en la relación docente-alumno al promover un uso distinto de las reuniones presenciales.

#### Psicóloga de un hospital zonal de una provincia

Una psicóloga perteneciente a un hospital zonal envía un mail a la casilla personal de una de las integrantes del equipo. En él describe el trabajo que está realizando en su área programática, algunas consideraciones acerca de cómo cree que sería conveniente desarrollar su práctica en ese contexto y las dificultades y necesidades con las que se encuentra.

Si bien no formula una pregunta presenta algunos temas para empezar un diálogo: dudas sobre modelos de ejercicios profesional, sobre el lugar que ocupa en una red asistencial y en la toma de decisiones intrahospitalarias, y sobre el uso que hace de la Oficina de Comunicación a Distancia, que no era un dispositivo de consulta habitual en ese hospital. Nuestra intervención buscó mostrar lo valioso de sus propuestas, colaborar a que se sienta autorizada a definir los proyectos y redimensionar su preocupación acerca de la urgencia por obtener resultados. Además enviamos bibliografía que podía ayudarla en su reflexión. Propusimos continuar con las consultas a través del dispositivo de comunicación existente como una de las maneras de instalar la gestión a distancia en su hospital y en el que nosotras asesoramos. Este intercambio nos posibilita reflexionar acerca de qué hacemos y cómo lo hacemos, constituyéndose así en una instancia de aprendizaje conjunto de las prácticas.

#### Coordinador de la Dirección de Prevención y Promoción de la Salud

El coordinador de la Dirección de Prevención y Promoción de la Salud de una de las provincias en las cuales se desarrolla la investigación – intervención, envió un mail solicitando ayuda para resolver dificultades en la coordinación del personal y los programas de salud que tenía a su cargo, que superaban sus posibilidades técnicas. Además pedía información acerca de bibliografía afín a la problemática.

En nuestra respuesta planteamos que la complejidad del tema requería de un equipo preferentemente interdisciplinario, que implicaba no sólo aspectos técnicos sino también un cambio de mirada en las personas involucradas en el proceso y pusimos énfasis en la gestación de espacios de diálogo. Contextuamos el marco teórico de la bibliografía que le enviamos.

#### **Reflexiones acerca de las experiencias**

Sistematizamos algunas características comunes de las intervenciones en las experiencias de consulta a distancia.

Entendemos esta práctica como una clínica institucional que acompaña la singularidad de cada interlocutor.

No todas las consultas tomaron la forma de una pregunta y no siempre el que consultó tuvo

claridad sobre lo que preguntaba, pero nos consideró interlocutoras válidas para esclarecer el tema de su interés. Nosotras recibimos esa consulta y en un primer momento nos preguntamos sobre nuestra capacidad de ayuda en ese caso particular.

Para resolver nuestra incógnita le formulamos preguntas para aclarar el panorama y compartimos nuestras lógicas de pensamiento e intervención. Esta propuesta reflexiva resultó el inicio de un esclarecimiento conjunto de la demanda. Por lo tanto, el primer trabajo fue ayudar a construirla y a revisar el sentido del quehacer y los modos de reorientarlo. En este trabajo redimensionamos el problema planteado y desarmamos estereotipos. Revalorizamos las distintas modalidades de intercambio en tiempo real, a fin de establecer espacios de reflexión conjunta.

Promovemos hablar no sólo acerca del “tema” sino también acerca de la forma en que este se operativiza. Utilizamos bibliografía como soporte o disparador de la discusión.

Estos fueron procesos en los que intentamos entender la posición en el campo de juego del interlocutor y la nuestra, para, en conjunto, poder decir algo diferente.

## **Conclusiones**

La Psicología Institucional posibilita una mirada que revisa las representaciones sobre las modalidades de intercambio instituidas en las prácticas y los modos de organización de los actores institucionales. Al reelaborar los resultados en conjunto la investigación es a la vez una intervención.

La distancia y la novedad de las prácticas que desarrollamos hacen cobrar mayor visibilidad a la complejidad del proceso de esclarecimiento de la demanda y a los problemas relacionados con la neutralidad y la abstinencia, constituyéndose en analizadores de nuestra práctica profesional.

La consulta a distancia en Psicología Institucional puede conformarse en un nuevo ámbito de trabajo del mismo modo que en el campo de la medicina.

El proyecto UBACyT 2006-2009: La comunicación a distancia en salud. “El trabajo interdisciplinario entre distintos niveles asistenciales” es llevado adelante por un equipo interdisciplinario conformado por: Virginia Schejter, Laura Selvatici, Julia Cegatti, Paula Paulette De Raco, Florencia Ugo, Malena Jesiotr, Luis Carniglia, María Susana D’Onofrio, Antonio Luna, Alejandro Cámara.

Schejter, Virginia; Cegatti, Julia; Selvatici, Laura; De Raco, Paulette; Ugo, Florencia: “Comunicarse y asesorar a distancia”. XII Jornadas de Investigación en Psicología. Primer encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR: Avances, Nuevos Desarrollos e Integración Regional. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. N° ISSN 1667-6750. Agosto 2005. Tomo II. Pág. 128-130.

Bourdieu, P. y Wacquant, L. *Respuestas por una Antropología reflexiva*. México: Grijalbo, 1996.

Lourau, R. *El análisis institucional*. Buenos Aires: Amorrortu, 1991.