

I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología  
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos  
Aires, 2009.

# **Análisis de la práctica del psicólogo institucional en el marco de un programa de consulta asistencial a distancia.**

Cegatti, Julia y Schejter, Virginia.

Cita:

Cegatti, Julia y Schejter, Virginia (2009). *Análisis de la práctica del psicólogo institucional en el marco de un programa de consulta asistencial a distancia. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-020/479>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eYG7/wKZ>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA DEL PSICÓLOGO INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE UN PROGRAMA DE CONSULTA ASISTENCIAL A DISTANCIA

Cegatti, Julia; Schejter, Virginia  
Hospital de Pediatría "Prof. Dr. J. P. Garrahan" - Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

---

## RESUMEN

En el presente artículo reflexionamos sobre la práctica de investigación-intervención desde la perspectiva de la Psicología Institucional en el marco de un Programa de Comunicación a Distancia (PCD) y cómo ésta amplió el repertorio de representaciones en relación con la práctica profesional del psicólogo. Mencionamos cómo los aportes de la psicología institucional en el campo de la investigación intervencional implican reconocer nuestra toma de posición en relación con la concreción de proyectos sociales. Se concluye que las preguntas surgidas hasta el momento son un aporte para la propia formación, la conceptualización del campo de trabajo para los psicólogos o actores interesados en acompañar equipos de salud, y para generar un saber útil a todos aquellos que trabajamos en el armado de una red de salud pediátrica.

## Palabras clave

Psicología institucional Comunicación Distancia

## ABSTRACT

ANALYSIS OF THE PRACTICE OF THE INSTITUTIONAL PSYCHOLOGY IN THE FRAMEWORK OF REMOTE CONSULTATION CARE PROGRAM

This article reflects the practice of research-intervention from the perspective of institutional psychology at the framework of a Program of Distance Communication (PDC) and how it expanded the repertoire of representations in relation to the professional practice of psychology. It mentions how the contributions of psychology in the field of institutional research involving intervention acknowledge our position taken in connection with the realization of social projects. Concludes that the questions raised so far are a contribution to the training itself, conceptualizing the field of work for psychologists or teams of stakeholders in support of health, and to generate knowledge useful to all those who work for the armed of a network of pediatric health.

## Key words

Institutional psychology Distance Communication

---

## INTRODUCCIÓN

En el presente artículo reflexionamos sobre la práctica de investigación-intervención desde la perspectiva de la Psicología Institucional en el marco de un Programa de Comunicación a Distancia (PCD) y cómo ésta amplió el repertorio de representaciones en relación con la práctica profesional del psicólogo, consolidando nuevos campos laborales.

Mencionamos cómo las intervenciones desde el paradigma del acompañamiento(1) en la creación de proyectos, en la reflexión sobre las prácticas de otros actores o en investigaciones, implican reconocer nuestra toma de posición en relación con la concreción de proyectos sociales. Desde la perspectiva de la psicología institucional, como actor involucrado, nos desmarcamos de la actitud de neutralidad. La intervención a distancia y la novedad de los campos de investigación e intervención se constituyeron en analizadores de nuestra práctica profesional.

Desde el año 2004, comenzamos a trabajar en el marco del Proyecto de "Telemedicina en apoyo al establecimiento de redes de servicios hospitalarios", para favorecer la regionalización de la atención de la salud, patrocinado por la Organización Panamericana de la Salud - (OPS). La experiencia piloto realizada en la Provincia de Jujuy, permitió descubrir las potencialidades de una intervención desde la perspectiva de la Psicología Institucional en el campo de la Comunicación a Distancia. Campo en el que hasta ese momento habían intervenido médicos y secretarios administrativos exclusivamente. Actualmente nos desempeñamos en el marco de la Consultoría en Psicología Institucional del Hospital Garrahan, para el Programa de Comunicación a Distancia, desarrollado por ese hospital en diferentes provincias y en el Conurbano Bonaerense.

En el trabajo en la Provincia de Jujuy surgieron una serie de interrogantes respecto a las problemáticas vinculadas al tema de la comunicación y de interpelaciones respecto a cómo intervenir, que se fueron multiplicando al acompañar en forma estable a los equipos de salud del Hospital Garrahan y de las provincias que se fueron sumando al programa. Acompañar a estos equipos fue y continúa siendo, una experiencia de gran valor, dado que hasta el inicio de la investigación-intervención no había conceptualizaciones acerca del tema de comunicación a distancia en salud desde la perspectiva de la Psicología Institucional, así como tampoco antecedentes de psicólogos institucionales que trabajaran en esta temática. Al mismo tiempo esta tarea está contextualizada en un campo profesional en el que son escasísimas las investigaciones en general y más aún con trabajo de campo.

Para llevar adelante este trabajo se realizó un registro exhaustivo de las diferentes instancias del proceso de investigación-intervención: desgrabaciones de entrevistas individuales, observaciones de grupos focales de discusión, crónicas, diarios de campo, e informes, entre otros. Estos han sido un insumo indispensable para conceptualizar la práctica, pesquisar las transformaciones del proyecto, la ampliación de nuestro horizonte laboral como psicólogas y el seguimiento del proceso de conocimiento.

Ha sido una oportunidad de revisar, analizar, sistematizar y conceptualizar un vasto trabajo realizado en condiciones novedosas y construyendo permanentemente nuevos dispositivos de investigación e intervención. Dado que parte del trabajo se desarrolló en locaciones inéditas en la labor de los psicólogos (aeropuertos, medios de transporte, cenas de trabajo, han sido parte del escenario de nuestra práctica), en horas de convivencia que interrogan los alcances de conceptos nodales en la formación del psicólogo como la neutralidad y abstinencia, con multiplicidad de actores de culturas diferentes, con saberes disciplinares y no disciplinares conjugados, en un acompañamiento prolongado al equipo médico-administrativo del Hospital Garrahan, co-pensando y construyendo saber con el equipo de Psicología Institucional (condición fundamental de esta tarea), a la vez que disfrutando del trabajo y de los aprendizajes.

Las preguntas que orientaron nuestra labor han ido surgiendo progresivamente durante el acompañamiento realizado en el marco del Programa de Comunicación a Distancia. Algunas de ellas son: ¿cómo acompañar a los equipos de salud desde el rol de psicólogas institucionales y generar dispositivos de reflexión conjunta, que promuevan la resolución de situaciones problemáticas? ¿cómo conceptualizar la práctica de manera tal que los actores institucionales puedan apropiarse de ese saber y pueda ser utilizado para rediseñar el proceso de trabajo? Este trabajo requiere respetar las culturas locales, conocer qué es importante para los actores institucionales, en qué condiciones desempeñan sus tareas, sus fortalezas y sus necesidades, cuáles son sus intereses y modelos de pensamiento, en suma saber con quiénes se va a trabajar y en qué lugares ejercen sus prácticas. Las preguntas que acompañan estas afirmaciones son ¿cuál es la manera más apropiada y qué información es necesario relevar para conocer estas variables? ¿qué instrumentos son útiles para pesquisar cómo estas variables moldean las prácticas de los distintos agentes? ¿cómo se procesa este material para delinear en conjunto con los actores un código común de trabajo?

El resultado de este proceso de investigación-intervención también aspira a ampliar el territorio laboral de los psicólogos en la investigación, intervención y análisis de los intercambios en la comunica-

ción a distancia por lo que otro interrogante es: ¿qué información es pertinente sistematizar para transferirla a otros proyectos?

### EL APOORTE DE LA PSICOLOGÍA INSTITUCIONAL

La Psicología Institucional es un campo que propicia intervenir productivamente, colaborar con quienes solicitan una mirada alternativa sobre sus prácticas y reflexionar en equipo sobre la propia. Desde esta mirada el psicólogo aporta una perspectiva de conocimiento particular en un campo tradicionalmente asociado a la labor de otras disciplinas. No es sólo una especialidad de la psicología que tiene como objeto de estudio e intervención los problemas de las organizaciones y las prácticas instituidas, sino una perspectiva de conocimiento indispensable en todas las prácticas profesionales de los psicólogos, para poder investigar e incidir en su campo de trabajo. Perspectiva que incluye a los psicólogos mismos en el campo de análisis e intervención incluyendo de este modo el análisis de los condicionantes de la propia práctica profesional, en tanto ésta también participa de modos instituidos de pensar y está inserta en modalidades de organización del que-hacer relativamente estables, que se interrelacionan con las instituciones en las que se interviene o investiga.

Uno de los objetivos de la investigación-intervención es producir nuevo conocimiento. Es por esto que se entiende a una intervención también como un trabajo de investigación. Investigación que indaga los modos instituidos de pensar de los miembros de la institución, a la vez que los propios. No son dos trabajos de análisis, es un único entramado, en el que queriendo saber sobre lo instituido en los actores descubrimos los supuestos propios. Al investigar se producen efectos, es por ello que se define como un proceso en el que se interviene-investiga en conjunto con los actores quienes participan activamente en indagar eso que no saben del todo y por lo que convocan al psicólogo institucional. En este sentido el trabajo radica en instalar un dispositivo para co-construir ese saber y ayudar a crear condiciones para el desarrollo de una investigación conjunta.

Se propone una práctica de construcción del saber "en situación de trabajo", revisando las representaciones, convicciones y dudas de los actores institucionales en contextos concretos(2). Esto posibilita explorar la creación de teoría, algo que entiendo como fundamental en un campo en el que hay tan pocas conceptualizaciones realizadas respecto tanto del tema de interés, cómo de la manera de abordarlo. Estas conceptualizaciones se van enriqueciendo y reformulando según las lógicas de los campos en que se aplican, los actores con los que se establece la comunicación y los temas que se abordan.

Este proceso de investigación-intervención se da en el seno de un juego de fuerzas que intenta instalar un modo de pensar. El análisis de este juego requiere condiciones para que las distintas lógicas se pongan en escena y entren en confrontación, dando lugar a una polifonía de voces. El modelo de trabajo coincide, en este aspecto, con la propuesta de la Ética contemporánea de generar las condiciones deliberativas para que se tomen en cuenta todas las miradas en torno a un tema. (3) Consideramos a la institución(4) como un articulador entre lo individual y lo social que permite visualizar la construcción de subjetividad en el seno de lo instituido por un colectivo. En este sentido se puede pensar a la Psicología Institucional como una psicología de los imaginarios colectivos. El abordaje de las Representaciones Sociales posibilita, por tanto, entender la dinámica de las interacciones sociales y aclarar los determinantes de las prácticas sociales, pues la representación, el discurso y la práctica se generan mutuamente. De lo anterior se deriva la importancia que tiene para la Psicología Institucional conocer las lógicas de pensamiento, ofrecer miradas alternativas acerca de los modos de hacer y pensar las prácticas, replantear los modos de entender, de clasificar y rotular, esclarecer las relaciones de poder y los modos de valorar. Este trabajo apunta a hacer surgir nuevos efectos de sentido, nuevas relaciones, significaciones no percibidas y por ende nuevas prácticas, asumiendo el reconocimiento del carácter histórico de los fenómenos psico-sociales. Por último señalamos(4) que desde la perspectiva de la Psicología Institucional se busca desarmar unas instituciones en tanto se construyen otras. No se trata de estallar la institución sino de provocar para reconstruir, no es sólo reflexionar sino también una disposición a hacer.

### CONCLUSIÓN

Las preguntas surgidas hasta el momento han sido de gran aliciente para seguir compartiendo lo aprendido y lo no sabido acerca de la labor profesional y del tema convocante. Es por ello que nuestro interés en el tema se vincula a tres cuestiones que estimamos como fundamentales: la propia formación, poder conceptualizar un campo de trabajo posible para los psicólogos o actores interesados en acompañar equipos de salud en donde se incluya también la distancia como un factor, y generar un saber útil para todos aquellos que trabajamos en el armado de una red de salud pediátrica.

---

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) ARDOINO J. "De l'accompagnement", en tant que paradigme", Pratiques de formation-analyses n° 40, Université de Paris-VIII, noviembre 2000.
- (2) DAVINI y BIRGIN "Políticas de formación docente en el escenario de los 90. Continuidades y transformaciones", en Riquelme, Brusilovsky, Davini, Birgin, López
- (3) SCHEJTER, V.; SELVATICI, L.; CEGATTI, J.; SAMARELLI, M.; BARCELÓ, M.E.; DE RACO, P. y PIACENTINI, S. "La Devolución. Una metodología instituyente en investigación". Anuario de las XI Jornadas de investigación de la facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, 2004
- (4) SCHEJTER, V. "¿Qué es la intervención institucional? La Psicología Institucional como una perspectiva de conocimiento". Revista Clepios N° 38, Revista de Residentes de Salud Mental, Septiembre 2005/Febrero 2006. Volumen XI - N° 3. Buenos Aires, 2005.