

XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2005.

# Comunicarse y asesorar a distancia.

Schejter, Virginia, Cegatti, Julia, Selvatici, Laura, De Raco, Paulette y Ugo, Florencia.

Cita:

Schejter, Virginia, Cegatti, Julia, Selvatici, Laura, De Raco, Paulette y Ugo, Florencia (2005). *Comunicarse y asesorar a distancia. XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-051/314>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ewYf/kUW>

*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>.*

# COMUNICARSE Y ASESORAR A DISTANCIA

Schejter, Virginia; Cegatti, Julia; Selvatici, Laura; De Raco, Paulette; Ugo, Florencia.  
Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires

## Resumen

La Psicología Institucional aporta a conceptualizar la construcción de una red MERCOSUR de comunicación a distancia. Se transmiten resultados de una investigación cualitativa realizada en el marco de un "Proyecto de telemedicina en apoyo al establecimiento de redes de servicios hospitalarios" - OPS. Se concluye que en la comunicación a distancia se potencian las dificultades habituales en las interconsultas entre personas que pertenecen a un mismo ámbito asistencial ya que, habitualmente, no se conoce al interlocutor. Existe una relación directa entre el mayor conocimiento y confianza entre las personas que intercambian y la predisposición para realizar una consulta, así como con la satisfacción con el resultado de la misma. La institucionalización de la comunicación a distancia transformó las representaciones sobre la práctica asistencial. La consulta institucional desde esta perspectiva tiene diversas facetas, el asesoramiento acerca de la organización de redes (formales e informales), acerca de modalidades de trabajo conjunto a distancia, sobre la capacitación en situación de trabajo y para el seguimiento por medio de encuentros multicéntricos por videoconferencia.

## Palabras Clave

MERCOSUR Comunicación Redes Institucional

## Abstract

### REMOTE COMMUNICATIONS AND ASSESSMENTS

In order to collaborate with a MERCOSUR long distance communication development, we share some results of the "Telemedicine project for hospital health net setting" research and Institutional Psychology contributions to it. The Health Pan-American Organization sponsors this work for encouraging the regional organization of health assistance. Distance, that makes face to face encounter impossible and in which you habitually communicate with an unknown speaker, emphasizes the usual rapport's difficulties between people that belong to the same professional field. It is possible to link trust and closeness with inclination to consult a colleague and fulfillment perception brought by the results. The long distance communication institutionalization led to discover new conceptions of it -tool or net- and, in consequence, to glimpse other ways of practise attendance. From this perspective, the institutional consult can assess formal and informal nets organization, connected work at distance, situated capacitation work, and accompany them by videoconference multicenter encounters.

## Key words

MERCOSUR Communication Nets Institutional

"Las relaciones de confianza logran que aun un plan organizacional defectuoso funcione... proveen la llave para las buenas comunicaciones, crean condiciones para el trabajo en equipo, rectifican las acciones realizadas fuera de tiempo, y suavizan el impacto de una comunicación que de otra forma sería difamatoria y explosiva". Aldo Schlemenson[ 1]

Pensar las prácticas académicas actuales en términos del MERCOSUR supone el armado de redes a distancia con profesionales de otras regiones. Este tipo de intercambio no sólo requiere de un soporte tecnológico que lo vehiculice, sino también de concepciones de comunicación y prácticas que lo hagan posible.

El objetivo de esta ponencia es aportar una conceptualización que colabore en la construcción de una red MERCOSUR de comunicación a distancia. Con este fin nos propusimos:

A. Transmitir parte de los resultados de una investigación cualitativa realizada en el marco de un "Proyecto de telemedicina en apoyo al establecimiento de redes de servicios hospitalarios"[2] para favorecer la regionalización de la atención de la salud, patrocinado por la Organización Panamericana de la Salud - OPS.

B. Descubrir las posibilidades de la Psicología Institucional en la comunicación a distancia.

## A. Investigación sobre Redes de interconsulta en Pediatría.

La investigación se centró en el estudio de las Oficinas de Comunicación a Distancia de Centros de Salud y Hospitales de diferente nivel de complejidad, de la provincia de Jujuy y su conexión con el Hospital de Pediatría "Prof. J. P. Garrahan", institución de referencia a nivel nacional. Estas oficinas arman una red asistencial para la interconsulta y seguimiento a distancia de pacientes pediátricos, y simultáneamente -aunque sin ser un objetivo explícito- posibilitan la capacitación de los agentes de la salud que participan de los intercambios interinstitucionales.

El trabajo de campo consistió en una indagación exploratoria de la cultura organizacional de las Oficinas de Comunicación a Distancia de esa provincia y de las características de la comunicación entre los profesionales de distintos hospitales y centros de salud participantes.

El interrogante que nos planteaban los coordinadores del proyecto al convocarnos, buscaba entender el motivo por el que existían dificultades para la realización de interconsultas, a pesar de contar con los equipos técnicos necesarios.

Nuestra investigación se propuso conceptualizar cómo interpretaban los distintos actores los facilitadores y las dificultades existentes en la comunicación.

## Un factor psicológico del intercambio: la confianza

En la comunicación a distancia se potencian las dificultades habituales en las interconsultas entre sujetos que pertenecen a un mismo ámbito asistencial ya que es usual que no se conozca al interlocutor personalmente.

Para superar este tipo de dificultades se torna necesaria la realización de reuniones pautadas con cierta asiduidad, presenciales o a través de videoconferencias.

El tipo de comunicación depende fundamentalmente de la relación interpersonal que se establezca. Los médicos entrevi-

tados afirman que existen diferencias significativas entre las interconsultas en que se da una relación de colaboración y diálogo y en la que es posible la construcción conjunta de las respuestas a los problemas asistenciales, y aquellas otras que interpretan como de "evaluación" del consultante.

Existe una relación directa entre el mayor conocimiento y confianza entre las personas que intercambian, y la predisposición para realizar la consulta, así como la satisfacción con el resultado de la misma.

El intercambio incluye las reglas mismas de la comunicación que se van creando en ese proceso[3].

Para superar las dificultades es necesario generar las condiciones institucionales para:

- a) que se construyan relaciones de confianza entre los distintos integrantes de las Oficinas.
- b) que los actores institucionales compartan el objetivo del proyecto y se sostenga su continuidad.
- c) que se genere un lazo estable entre las organizaciones que participan.
- d) el seguimiento y acompañamiento del proyecto desde una posición, a la vez, suficientemente interesada en la concreción de sus objetivos y con capacidad de sostener una mirada global de la evolución del mismo.
- e) que los mismos agentes involucrados operen como transmisores de las normativas que se van construyendo en la práctica. Éstas permanecen en movimiento y son revisadas en función de los requerimientos de la experiencia.

### **La institucionalización de la comunicación a distancia y sus descubrimientos**

Se observó que la existencia de las Oficinas de Comunicación a Distancia hizo posible *conocer la práctica de la Medicina en otros lugares e hizo visibles aspectos de la propia tarea asistencial que hasta ese momento permanecían invisibles*: pacientes y patologías no tratados anteriormente en ninguno de los niveles asistenciales y nuevos modos posibles de ejercer la práctica asistencial.

Estos "descubrimientos" condujeron a:

- Revisar algunas concepciones de la medicina. Por ejemplo: en un hospital en el que practicaban cuidados intensivos se incorporó a la mirada habitual, centrada fundamentalmente en lo orgánico, una preocupación por hacer que la organización sanitaria responda a las necesidades de los pacientes y condujo a los profesionales a integrar el contexto social a la atención médica y a tener un contacto con las familias de los mismos que antes no tenían.
- Organizar una red asistencial. Por ejemplo: se facilitó el acceso a los turnos de las consultas ambulatorias en la capital de la provincia y se sistematizó el enlace entre distintos organismos de salud a fin de posibilitar la interconsulta y el seguimiento a distancia de pacientes.

En el momento en que se realizó la investigación caracterizamos en los actores institucionales dos concepciones de Comunicación a Distancia:

- La Comunicación a Distancia es concebida como **herramienta**, se considera el aspecto funcional y operativo de la misma. Es vista como un servicio que permite "una forma más rápida de resolver los problemas". La consulta, en este caso, es entendida como una demanda específica que hay que responder.

- La Comunicación a Distancia es concebida como **red**, se imagina la creación de una "forma de trabajo" propia de los agentes partícipes del proyecto, en donde el modelo de comunicación no es lineal (emisor-receptor) sino espiralado. La consulta se concibe como intercambio y construcción conjunta de conocimiento entre consultante y consultado en la elaboración de las problemáticas del paciente.

En esta concepción se amplían las funciones a cargo de esas Oficinas, ya que abarcan todo tipo de intervenciones necesarias

para la resolución de cuestiones relacionadas con el paciente. Es así que el proyecto de Comunicación a Distancia es concebido en movimiento, el cambio se produce a partir del análisis conjunto de la propia experiencia asistencial y el armado de normativas emergentes de dicho análisis. Estas normativas pueden ser transmitidas a posteriori a participantes de otras oficinas.

La idea de red es pensada con tres funciones distintas y complementarias:

- Como red de aprendizaje, en tanto que en el intercambio se transmite y se recibe información y se genera un nuevo conocimiento.
- Como red de integración:
  - del saber, haciendo posible un tratamiento interdisciplinario de la patología con una mirada integral.
  - de los agentes de salud, en el armado de un equipo asistencial.
  - de las organizaciones, integrando los distintos niveles de complejidad en la atención.
- Como red de acompañamiento y contención tanto para los agentes de salud que participan en el proyecto, como para los pacientes y familiares.

### **B. La Psicología Institucional en la Comunicación a Distancia**

El trabajo realizado nos 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.

Para indagar acerca de las problemáticas en la realización de los intercambios a distancia relevamos las expectativas que cada actor tiene al respecto, las representaciones sobre su lugar en la relación entre colegas y sobre el interlocutor, así como sobre el proceso y los resultados de los intercambios.

Las conceptualizaciones alcanzadas, se discutieron con diversos actores institucionales, en diversos ámbitos, a fin de abrir un espacio para revisar las representaciones instituidas sobre los intercambios a distancia y la organización del trabajo que deriva de los mismos. De esta manera, al reelaborar los resultados en conjunto, la investigación se complementa con una intervención sobre las modalidades de intercambio instituidas en sus prácticas y sus modos de organización.

El trabajo citado permitió además, al propio equipo investigador, enriquecer sus dispositivos de intervención al descubrir las potencialidades de la comunicación a distancia en su propia tarea. Es así que se diseñaron, por un lado, un seguimiento a distancia de la experiencia en la provincia estudiada y por otro, una segunda etapa de trabajo con otras dos provincias, en la que el seguimiento de la experiencia se realizará alternando momentos presenciales y asesoramientos institucionales a distancia a través, no sólo de fax, correo electrónico y teléfono, sino además por medio de videoconferencias que posibilitan el diálogo simultáneo entre cuatro puntos: el Hospital Garrahan, las dos nuevas provincias y la provincia que ha venido realizando la experiencia.

Desde la perspectiva de la Psicología Institucional proponemos una práctica de construcción del saber "en situación de trabajo", revisando las representaciones, convicciones y dudas de los actores institucionales en contextos concretos[4]. Realizamos un trabajo activo para que todos los actores, incluidos nosotros, podamos pensar la práctica generando un espacio de reflexión conjunta y de producción de nuevo conocimiento. Esto se ve facilitado si existe un lazo transferencial en el que se adjudican mutuamente saber y confianza los actores y el equipo investigador - consultor. Ese campo transferencial genera las condiciones para el aprendizaje en todos los actores[5].

"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"[6].

La consulta institucional desde esta perspectiva tiene diversas facetas, el asesoramiento acerca de la organización de redes (formales e informales), acerca de modalidades de trabajo conjunto a distancia, sobre la capacitación en situación de trabajo y para el seguimiento por medio de encuentros multicéntricos por videoconferencia.

### **Conclusiones**

La intervención institucional a distancia es una práctica novedosa cuya conceptualización es producto de una experiencia, que se va reformulando según las lógicas de los campos en que se aplica, los actores con los que se establece la comunicación, así como los temas que se abordan.

La idea de compartir la experiencia desarrollada se asocia con el interés de crear una red de comunicación, capacitación e intervenciones institucionales en el MERCOSUR, con momentos presenciales y otros de comunicación a distancia.

---

[1] Schlemenson, Aldo "La perspectiva ética en el análisis Organizacional. Un compromiso con la acción". Cáp.2 "La confianza". Editorial Paidós, Buenos Aires, 1990.

[2] Carniglia, Luis; Schejter, Virginia; Cegatti, Julia; Luna, Antonio y Cámara, Alejandro. Informe de de la investigación "Proyecto de telemedicina en apoyo al establecimiento de redes de servicios hospitalarios" para la Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2004.

[3] Watzlawick, Paul; Bavelas, Janet Beavin; Jackson, Don De Avila, "Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas (9a. ed.)", Editorial Herder. Barcelona, 1993

[4] Davini y Birgin, "Políticas de formación docente en el escenario de los 90. Continuidades y transformaciones", en Riquelme, Brusilovsky, Davini, Birgin, López Yañez, Mayor, Sánchez, Vaysse. "Políticas y sistemas de formación". Formación de Formadores. Serie Los Documentos: 8. Ediciones Novedades Educativas. Universidad Nacional de Buenos Aires. Agosto 1998

[5] Korman, Víctor. "El oficio de analista". Editorial Paidós, Buenos Aires, 1996.

[6] Schejter, Virginia; Selvatici, Laura; Cegatti, Julia; Samarelli, Marisa; Barceló, María Eugenia; De Raco, Paulette; Piacentini, Sergio. "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