

X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2018.

Instituciones y cibernética, o el fin de la confidencialidad. El secreto profesional en la psicología institucional hoy.

Melera, Gustavo y Larrea, Nicolas.

Cita:

Melera, Gustavo y Larrea, Nicolas (2018). *Instituciones y cibernética, o el fin de la confidencialidad. El secreto profesional en la psicología institucional hoy*. X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-122/150>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ewym/Mf4>

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>.

INSTITUCIONES Y CIBERNÉTICA, O EL FIN DE LA CONFIDENCIALIDAD. EL SECRETO PROFESIONAL EN LA PSICOLOGÍA INSTITUCIONAL HOY

Melera, Gustavo; Larrea, Nicolas

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Argentina

RESUMEN

Durante el presente año se hicieron públicas la adquisición de datos personales de los usuarios de Facebook por parte de la consultora Cambridge Analytica. La noticia hizo visible lo que a nuestro entender ya era sabido pero ignorado: los efectos de la progresiva ciberneticización de las estructuras y dinámicas institucionales han posibilitado la refinación de los dispositivos de vigilancia, control y manipulación de la opinión pública. Las prácticas que hacen del anonimato y la confidencialidad una condición irrenunciable de su ejercicio han minimizado los riesgos de la cibervigilancia. En este trabajo demostraremos - a través del rastreo de las huellas digitales en los correos electrónicos de un equipo de psicólogos institucionales que hemos integrado - las problemáticas éticas que subyacen a los usos técnicos frivolidados de los dispositivos "virtuales". Este estudio de caso permite señalar la necesidad de una revisión crítica de las nociones heredadas del Institucionalismo en general y de la Psicología Institucional en particular. Asimismo, abre igualmente la pertinencia de un relevamiento de los encuadres, los métodos y los procedimientos de las prácticas en el campo de las instituciones, en función de un uso más bien despreocupado de una multiplicidad de aplicaciones y redes sociales que compromete los posicionamientos éticos enunciados.

Palabras clave

Ciberneticización - Encuadre - Control - Institucionalismo - Psicología institucional - Secreto profesional

ABSTRACT

INSTITUTIONS AND CYBERNETICS. OR THE END OF CONFIDENTIALITY. THE PROFESSIONAL SECRET IN INSTITUTIONAL PSYCHOLOGY TODAY
During the current year the acquisition of personal data from Facebook users were made public by the Cambridge Analytica consultancy scandal. The news made visible what was already known but ignored: the effects of the progressive cybernetization of institutional structures and dynamics have made possible the refining of surveillance, control and manipulation of public opinion. The practices that make anonymity and confidentiality an inalienable condition of its exercise have minimized the risks of cyber-surveillance. In this work we will demonstrate - through the tracing of the fingerprints in the emails of a team of institutional psychologists that we have integrated - the ethical problems that underlie the frivolous technical uses of the "virtual" devices. This case study makes it possible to point out the need for a critical review of the notions inherited from Institutionalism in general and Institutional Psychology in particular.

Likewise, it also opens the relevance of a survey of the framings, methods and procedures of the practices in the field of institutions, based on a rather careless use of a multiplicity of applications and social networks that compromises the stated ethical positions.

Keywords

Cybernetization - Framing - Control - Institutionalism - Institutional psychology - Professional secret

Introducción.

"Pensar que con el sólo cambio de los nombres reales de las entrevistas, antes de mandarlas por mail, se sostiene la ética del secreto profesional, es como pensar que a través de la "personalización" de tu ringtone para que haga "ring riing", volvió Entel."

Anónimo

En el siguiente escrito se propone un análisis preliminar mediante dos "situaciones de caso" de un campo problemático, compuesto por el entrecruzamiento entre lo que hemos definido como "la ciberneticización de la vida cotidiana" y las prácticas de la Psicología Institucional (PI). Consideramos que en dicho campo de interferencias múltiples, se abre una serie de problemas e interrogantes que - resistencias y banalización mediante - no han sido aún lo suficientemente abordados.

Con el objetivo de construir preguntas que resulten relevantes a nuestro interés, nos proponemos la tarea de visibilización de UN problema en situación, intentando así sortear, sin desconocer, parte del campo minado que es hoy la PI.

Focalizamos entonces, en la problematización de uno de los rudimentos conceptuales compartidos de las prácticas instituidas: *la confidencialidad* (Bleger, 2007). Ya sea orientada hacia el secreto profesional, u orientada estratégicamente hacia la construcción de confianza, la confidencialidad está casi predeterminada como un componente dado en los encuadres de la mayoría de las corrientes institucionalistas.

Desarrollo. ¡No pises ahí!

Consideramos que para poder llegar al campo de problematizaciones de nuestro interés, es necesario acotar la reflexión de tal manera que logre sortear dos dificultades, dos discusiones que, muy a pesar nuestro, la experiencia nos ha mostrado que pueden surgir y que - como si tuviesen una fuerza gravitacional propia - atraen y fagocitan la mayoría de los intentos por producir reflexiones signifi-

cativas dentro del campo que nos ocupa.

La primera, es la dificultad generalizada dentro de la PI para percibir la vigencia, especificidad y alcance del problema que nos interesa abordar. Las discusiones en relación a las “nuevas tecnologías” o a las “organizaciones virtuales” suelen estancarse en lo que podríamos caracterizar como dos posturas. Por un lado las tecnofílicas, que se expresan en una proliferación a-critica y utilitarista de usos de las “nuevas tecnologías”; y por el otro las posturas tecnofóbicas, que se traducen en última instancia en dejarse arrastrar - a regañadientes - hacia las filas de los tecnofílicos, ya que después de todo a nadie le gusta ser tildado de analfabeto digital. Ambas posturas desestiman - como dos caras de la misma moneda - las potencias de las infraestructuras cibernéticas, tanto para incidir sobre las subjetividades ya compuestas o “instituidas”, como para producir nuevas subjetividades, para generar ficciones y para reconfigurar, en definitiva, los territorios organizacionales y las disposiciones institucionales. Intentamos entonces, para esquivar esta primera dificultad, acotar nuestro análisis a cuestiones tecnológicas básicas, introductorias, y que se encuentran de algún modo instituidas e invisibilizadas en las prácticas cotidianas del institucionalismo. Hoy en día la mayoría de los equipos o grupos de trabajo, si no todos, manejan gran parte de sus comunicaciones con soportes digitales (mails, desgrabaciones, whatsapp, redes sociales, entre otros dispositivos). Nos centraremos en estas prácticas, eludiendo las posturas anteriormente planteadas. La tarea consiste entonces en entrenar la mirada para poder ver de otro modo nuestras prácticas instituidas, que hoy en día resultan impensables sin los soportes de las “nuevas” tecnologías, y su consecuente ciberización de la vida cotidiana.

La segunda dificultad se basa en que la epistemología clásica de la Modernidad, sobre la que basamos nuestras teorías y prácticas instituidas, resulta ya insuficiente para pensar y esbozar problemas centrales acerca del mundo contemporáneo y sus nuevas configuraciones institucionales. Sostenemos que la Psicología Institucional - como cualquier campo disciplinar “moderno” - se ha desfondado, pero que a su vez el intento de cubrir dicho desfondamiento con “las grandes discusiones” es tan estéril como sostenerse en el viejo paradigma. Las sociedades de control (Deleuze, 1995) el Imperio (Hardt & Negri, 2002) o el régimen semicapitalista (Berardi, 2003) son grandes herramientas conceptuales, pero su uso debe ser estratégico, immanente a los problemas relevantes, y ciertamente no compulsivo, situacionista más que universalista. Si tales desarrollos funcionan al precio de dificultar las posibilidades de pensamiento crítico, es necesario poder dejarlos de lado momentáneamente. Por lo dicho es que planteamos - de acuerdo a la analítica de Foucault de los dispositivos de poder(1979) el desplazamiento de los enfoques desde los grandes discursos acerca de lo macrosocial, hacia un conjunto de operaciones que permitan dar cuenta de los regímenes de funcionamiento microsociales. (Lourau, 1977)

Pretendemos entonces, a partir de las coordenadas propuestas, dar cuenta de los resultados del rastreo de la huella digital que han dejado distintos trabajos institucionales encarados desde dos enfoques distintos. El primero, sobre la huella digital de una institución que es clásicamente visitada por estudiantes de esta facultad. El segundo, sobre la huella digital de una consulta institucional rea-

lizada por un equipo consultor en un efector de Salud durante el transcurso de aproximadamente dos años.

Huella Estudiantil

En la primera de las organizaciones, rastreamos la huella digital institucional. Es decir, hemos intentado rastrear producciones que figuren en Internet sobre dicha organización. La selección de dicha organización se basa en que es un secreto a voces que la misma ha sido, y aún es, elección recurrente del estudiantado a la hora de realizar trabajos de campo de la materia PI. Presumimos de esa manera que existirían entrevistas realizadas en dicha organización, y que en alguna medida se encontrarían en Internet. Se trata de una organización que trabaja con problemáticas de género, más específicamente un centro integral de prevención y concientización de la violencia de género.

La búsqueda que se condujo sobre esta organización podríamos denominarla como “casera”. Consiste básicamente en utilizar *opciones de búsqueda avanzada* en el motor de búsqueda más popular y potente de los últimos años. Aunque no explicitaremos por razones obvias los comandos utilizados, la búsqueda tuvo una duración de aproximadamente cuarenta y cinco minutos, y estuvo orientada a resultados que fuesen archivos de texto (.doc, .docx, .odt, etc) que coincidieran con el nombre de la organización y el término Psicología Institucional.

La metodología de búsqueda, aunque extremadamente simple, arrojó resultados positivos. Se encontraron varias entrevistas a miembros de dicha organización, e inclusive un trabajo completo. Algunas de las entrevistas eran más recientes, pero algunas otras rondaban los diez años de antigüedad. Cabe aclarar que no todo el material era producción de estudiantes cursando PI, aunque gran parte de las entrevistas eran provenientes de la Facultad de Psicología UBA.

Los resultados encontrados en este caso, no nos resultan sorprendentes. El hallazgo de entrevistas, trabajos, discusiones entre estudiantes subidas intencionalmente o no a Internet e indexadas para ser fácilmente accesibles, pareciese ser una de esas prácticas que como docentes conocemos, pero que pareciesen no preocuparnos. Consideramos que indignarse por esta práctica es un modo de rehuir el núcleo ético del problema. Del mismo modo que lo es responsabilizar a los estudiantes porque “cada uno sabe lo que hace”.

Huella de consultoría

La segunda búsqueda fue centrada en el rastreo de la huella digital de una consulta institucional específica realizada por un equipo de psicólogos institucionales de los cuales uno de los autores de este escrito formó parte. La consulta fue llevada a cabo en un servicio de un Hospital de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El proceso de consultoría duró aproximadamente dos años. El equipo de consultoría estaba compuesto por un número elevado de integrantes, aproximadamente diez, y tuvo un nivel de rotación de miembros relativamente alto. Aún así, le concedemos y asumimos de todos los miembros que circularon en algún momento por el equipo consultor el mínimo de responsabilidad ética que se requiere para intentar seguir lo que en ese momento se había pautado como encuadre de la consulta, lo cual incluye obviamente el secreto profesional

y el anonimato, tanto hacia el interior de la organización como en relación a su exterior.

Repetimos sobre esta organización la modalidad utilizada en la instancia de la primera organización, una búsqueda avanzada “casera”, intentando localizar en Internet entrevistas o producciones digitales, esta vez correspondientes al servicio de la organización y específicamente a las entrevistas de la consulta. Esta vez los resultados de la búsqueda fueron afortunadamente negativos.

Tras no haber encontrado rastros de la huella digital de la consulta bajo la modalidad anterior, proseguimos con una metodología de búsqueda distinta, que podríamos caracterizar como más profunda. Al tener en nuestro poder las desgrabaciones de las entrevistas de la consulta de antemano, por haber formado parte del equipo consultor, buscamos de manera más específica dichas entrevistas. El objetivo se desplazó entonces desde la identificación de la facilidad de la búsqueda casera de entrevistas o producciones de una institución específica, hacia la búsqueda específica de “esos” archivos. El resultado de esta búsqueda fue abrumadoramente positivo. Encontramos de todas las entrevistas que buscamos copias accesibles desde Internet, aunque no se encontraban “intuitivamente” indexadas por un buscador. Ya sea por negligencia, impericia o analfabetismo digital, las entrevistas se encuentran ahí, listas para ser minadas. Y va de suyo que lo que está en Internet, continúa en Internet.

Datamining y vigilancia estratégica.

“No existe TU facebook. Facebook es de un tipo y está en un galpón en Oregon. Vos sos el data-entry impago de Zuckerberg”.

Anónimo

En los ámbitos informáticos se ha convertido en una verdad de perogrullo que cualquier información que circula por Internet será, llegada la necesidad, automáticamente minada y usada para generar perfiles de información. Dichas acciones no provienen de motivaciones o intereses personales, sino de compañías globales. Nos referimos al llamado grupo GAFA (Google, Apple, Facebook y Amazon), pero también a otras “plataformas” como Uber, WhatsApp, Twitter o Instagram. La materia prima de estas mal llamadas organizaciones virtuales es la información, pero con un aspecto clave: dicha información es producida por los usuarios de los servicios. La vigilancia estratégica es un hecho desde hace décadas, y sólo vemos el aceleramiento de su multiplicación. La única posición que se puede sostener para no aceptar esto, es el desconocimiento. Inclusive el argumento de que no importa ser vigilado porque no se tiene nada que esconder, tambalea ante el problema del secreto profesional.

El ejercicio planteado arriba ha sido un ejercicio casero reproducible que con suficiente tiempo y conocimiento puede ser reproducido desde una computadora casera o portátil. El objetivo de este ejercicio pretende visibilizar que la información lanzada al ciberespacio resulta susceptible de ser utilizada por agencias transnacionales para fines reñidos con la ética profesional esgrimida por las prácticas psi en general y la Psicología Institucional en particular.

Conclusiones

La Unión Europea está integrada por Estados Nación cuyo total de habitantes rondan los quinientos millones de personas. Facebook, la transnacional fundada por Mark Zuckerberg, tiene más de dos mil millones de usuarios. Desde el 25 de mayo, la UE ha instituido el Reglamento General de Protección de Datos, luego del escándalo que involucró a Facebook con Cambridge Analytica, una empresa que vende información a corporaciones y gobiernos, y que habría obtenido datos sensibles gracias a información brindada por Facebook. Mientras el CEO Zuckerberg asiste al capitolio de los EEUU, y mantiene reuniones con los líderes de las potencias europeas para reafirmar su compromiso de proteger la información de los usuarios de su empresa, realiza lobbys con sus pares de Google para que no se aplique el Reglamento europeo.

Ignorar las profundas implicaciones que dichas problemáticas plantean para los encuadres teóricos y metodológicos de la Psicología Institucional resulta, por lo menos, perturbador. Pero cabría preguntarse por el sentido de dicha indiferencia, que genera una distancia práctica considerable de los profesionales con su saber hacer y con la ética que del mismo se desprende, y que no requeriría de grandes esfuerzos para, al menos, reducir dicha distancia práctica en lo referente a la cibernización de la misma. Una forma de reducción de daño de la confidencialidad y el anonimato es la encriptación de los archivos - entrevistas escritas o grabadas - una tarea que no requiere de grandes conocimientos técnicos pero que sugestivamente no se utiliza.

Cuando Bleger, Ulloa o Malfé pensaban la posibilidad de poder establecer un encuadre lo hacían desde, y en, un contexto muy diferente al actual. Se trataba de un contexto donde los soportes técnicos eran en su totalidad analógicos, y en los cuales la posibilidad de confidencialidad era una posibilidad material concreta. Pero también un contexto donde el compromiso ético con los consultantes constituía un elemento irrenunciable para la práctica, dado que la razón de ser de la Psicología Institucional residía en la reducción del sufrimiento psíquico de los sujetos y los grupos en las organizaciones.

Las condiciones técnicas resultaban pues inescindibles de los posicionamientos éticos. En otras palabras, una consulta institucional se piensa desde posicionamientos profesionales que no son asépticos sino que dan cuenta de una mirada y una perspectiva políticas de una intervención institucional. En este sentido, el montaje de un encuadre no debiera reducirse a una suerte de ficción compartida, un artificio que apunta a lograr la comodidad de los actores institucionales para ser entrevistados. Se trata de lograr verdaderas condiciones técnicas para prevenir situaciones riesgosas para los consultantes, desde la pérdida del anonimato hasta la pérdida del puesto de trabajo, pasando por situaciones iatrogénicas generadas por la impericia técnica del equipo consultor.

Finalmente, cabe preguntarse si la indiferencia respecto de la calificación de los montajes técnico-metodológicos de los encuadres de la Psicología Institucional no resulta un síntoma de una indiferencia más amplia respecto de los objetos de abordaje de su práctica. El reconocimiento de la necesidad de reajustar los aspectos técnicos del encuadre derivaría en la visibilización de una necesidad mayor: revisar y recalibrar también los conceptos y las nociones básicas de una práctica que se encuentra con espacios y

territorios impensables hace medio siglo. Sin esta revisión integral, las potencias transformadoras de dislocación de las lógicas institucionales que funcionan hoy día se reducirán a un esteticismo. Un gesto que puede producir un plus de sufrimiento institucional en los consultantes, y diversas formas de sufrimiento psíquico en los consultores.

BIBLIOGRAFÍA

- Bleger, J. (2007). *Psicohigiene y psicología institucional*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Berardi, F. (2003). *La fábrica de la infelicidad*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Deleuze, G. (1995). *Conversaciones, 1972-1990*. Valencia: Pre-Textos.
- Foucault, M. (1979). *Microfísica del poder*. La Piqueta. Madrid.
- Hardt, M, & Negri, A. (2002). *Imperio*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Lourau, R. et al. (1977). *Análisis institucional y socioanálisis*. Editorial nueva imagen. México.