

III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2011.

# **Psicoterapias online: aportes y controversias acerca del uso de los recursos que ofrece Internet para la psicoterapia.**

Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania.

Cita:

Melchiori, Juan Andrés, Sansalone, Paula Andrea y Borda, Tania (2011). *Psicoterapias online: aportes y controversias acerca del uso de los recursos que ofrece Internet para la psicoterapia. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-052/48>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRwr/sWZ>

*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>.*

# PSICOTERAPIAS ONLINE: APORTES Y CONTROVERSIAS ACERCA DEL USO DE LOS RECURSOS QUE OFRECE INTERNET PARA LA PSICOTERAPIA

Melchiori, Juan Andrés; Sansalone, Paula Andrea; Borda, Tania  
Facultad de Psicología y Psicopedagogía, Universidad Católica Argentina. Argentina

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en una revisión bibliográfica acerca de los aportes, recursos y limitaciones que ofrece Internet como medio para realizar intervenciones en el ámbito de la Psicología Clínica. Sin dudas, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han abierto nuevas posibilidades de intervención en la práctica psicoterapéutica. La presente revisión tiene como objetivo, por un lado, describir y analizar algunos de los elementos de la Psicoterapia Online: comunicación, medios y alianza terapéutica; y por otro lado, destacar las ventajas y desventajas de las distintas formas de intervención realizadas mediante la utilización de las herramientas que ofrece Internet para la psicoterapia, en base a los argumentos a favor y en contra que emergen de la práctica. En función de hacer un correcto análisis de los alcances y limitaciones que estos recursos plantean, hace falta introducirse en la temática a fin de reflexionar con criterio científico sobre los cambios que traen aparejados.

## Palabras clave

Psicoterapia Online Comunicación Alianza

## ABSTRACT

ONLINE PSYCHOTHERAPIES: CONTRIBUTIONS AND CONTROVERSIES ON THE USAGE OF THE RESOURCES THAT INTERNET PROVIDES TO PSYCHOTHERAPY

The present research work consists of a bibliographic revision of the contributions, resources and limitations that internet offers as a medium to make interventions in the field of Clinical Psychology. Certainly, the latest technologies of information and communication have opened up new possibilities of intervention in the psychotherapeutic practice. The aim of the present revision is, on the one hand, to describe and analyze some of the elements of the Online Psychotherapy: communication, media and therapeutic alliance. On the other hand, the aim is also to emphasize the advantages and disadvantages of the different forms of intervention realized through the usage of the resources that the internet provides for the psychotherapy, on the basis of the arguments both, in favour and against that emerge from practice. In order to make an accurate analysis of the extent and limitations that these resources present, it is necessary to be acquainted with the subject matter in order to reflect with a scientific criterion on the changes that are brought along.

## Key words

Online Psychotherapy Communication Alliance

Nos encontramos en una época en la que las nuevas tecnologías se han comenzado a introducir en la mayoría de los ámbitos y actividades humanas, generando transformaciones evidentes en las mismas y la Psicología no se encuentra ajena a esta tendencia, objeto de polémicas y controversias (Trujillo Borrego, 2005). En particular, dentro de la Psicología Clínica, se han desarrollado con éxito algunos programas y dispositivos tecnológicos con el fin de promocionar, monitorizar y mejorar el estado de salud de las personas. Se piensa que esto es solo el inicio de una serie de progresos que llevarán a un cambio positivo en la Psicología Clínica como disciplina, que derivará en una mejor atención para sus usuarios (Botella, Baños, García Palacios, Quero, Guillén y Maco, 2007).

No existe aún una definición precisa acerca de lo que se considera una psicoterapia online. Se la podría definir como cualquier tipo de interacción profesional, de índole terapéutico, que toma el uso de Internet como medio para la práctica en Salud Mental (Rochlen, Zack y Speyer, 2004). Otros autores toman el término Psicoterapia Online en un sentido más amplio, y prefieren utilizar el término Telepsicología para el uso de Internet como medio para la práctica psicoterapéutica (Botella, Baños, García Palacios, Quero, Guillén y Maco, 2007). El tratamiento en Psicoterapia Online incluye una serie de programas o intervenciones terapéuticas que van: desde aquellas en las que se tiene algún tipo de contacto con el terapeuta hasta algunas en las que el contacto es inexistente, desde aquellas en las que la comunicación es sincrónica o asincrónica, y aquellas que se llevan a cabo de manera paralela a una psicoterapia tradicional cara a cara (Tate y Zabinski, 2004).

Un número creciente de investigaciones sugiere que la terapia a través de internet funciona. A pesar de esto, no ha sido posible determinar qué hace que la terapia a través de internet funcione, y establecer predictores de resultados se convierte en una tarea difícil (Andersson, Carlbring, Berger, Almlöv y Cuijpers, 2009).

Las psicoterapias en general incluyen una serie de elementos que posibilitan el trabajo entre los participantes, algunos han sido explorados a lo largo de esta revisión con la finalidad de comprender en profundidad como es que funcionan las Psicoterapias Online.

En lo referente a la comunicación, y con el fin de comprender las características que presenta la misma, se deben considerar cinco dimensiones (Suler, 2000). La primera de ellas se relaciona con las oportunidades de intercambio que ofrece Internet al permitir establecer contactos dentro o fuera del tiempo real. En la comuni-

cación sincrónica, tanto el paciente como el terapeuta se encuentran en un mismo momento e interactúan en dicho momento. Esta permite una mayor espontaneidad que deriva en un discurso más revelador y con menor censura. En los encuentros asincrónicos se extienden los lapsos en que los intercambios suceden. Esto reduce la impulsividad, estimula la autoobservación y la elaboración del material trabajado. La segunda dimensión hace referencia a la oposición entre aquella comunicación que se basa exclusivamente en la transmisión escrita y aquella que cuenta con el aporte de claves sensoriales. La gran mayoría de las interacciones se realizan mediante texto. En la actualidad, el correo electrónico es el medio más aprovechado por los psicoterapeutas porque es fácil de usar y es un método popular para comunicarse. Un encuentro sensorial incluye imagen y sonido (conferencias audiovisuales) o simplemente sonido (llamadas telefónicas mediante internet). Ambos medios permiten acercarse de la mejor manera posible al encuentro personal cara a cara. También se considera que la escritura promueve la autoobservación, el insight, y la construcción de una narrativa personal. Sin embargo, esto no se da en todas las personas por igual. Además, la ambigüedad que a veces presenta la escritura puede llevar a malos entendidos, contrariamente a lo que sucede en un encuentro sensorial, ya que al ser menos ambiguo produce el resultado contrario. La tercera dimensión refleja dos modalidades de relación que se pueden dar online, la comunicación desde lo imaginario y lo real. Internet abre las puertas para participar de un mundo imaginario. La red se encuentra llena de comunidades de fantasía en la que los usuarios interactúan entre sí, donde los participantes pueden asumir un personaje imaginario mediante el cual se relacionan con otros. Los psicoterapeutas pueden valerse de estas interacciones imaginarias para trabajar en la terapia, tanto creando ambientes para sus pacientes como interactuando desde dentro de las comunidades. Esto resulta prometedor, sin embargo, un énfasis excesivo en lo imaginario puede desviarse de lo que sería un tratamiento psicológico verdadero, y algunos tipos de psicopatologías no responden bien a los escenarios imaginarios. En las formas de interacción "real", el terapeuta puede comprobar fácilmente la identidad del paciente. Para algunos pacientes, la sensación de presencia del terapeuta puede ser más fuerte cuando el mismo se presenta como una persona "real", lo que aumentaría el impacto de las intervenciones y el sentimiento de intimidad y compromiso con la terapia. La cuarta dimensión se refiere, por un lado, a la automatización que eliminaría, en parte, el rol del terapeuta, y por otro, al encuentro interpersonal. En teoría, se podría utilizar la computadora para automatizar procesos psicoterapéuticos. Es así que existen programas con tareas específicas e incluso intervenciones psicoterapéuticas con distintos grados de supervisión de terapeutas. Hay formas de psicoterapias que resultan más susceptibles de automatización que otras. Sin embargo, los programas de informáticos resultan muy limitados y

nunca pueden ser mejor que la persona que lo creó, por lo tanto siempre será, como máximo, la segunda mejor opción. Los humanos necesitan de los humanos, las relaciones interpersonales son moldeadoras, idealmente para mejor. Por lo tanto, eliminar por completo la psique del terapeuta de la terapia, probablemente lleve a un gran error. La quinta y última dimensión se relaciona con la invisibilidad y la presencia del terapeuta. El eje de esta dimensión está dado por aquello que el paciente percibe. Si los pacientes consideran que solo están interactuando con una computadora, el terapeuta es esencialmente invisible. Hay distintos grados de invisibilidad según la medida en que el paciente sepa que hay un terapeuta del otro lado de la pantalla. Otros pacientes nunca se sentirían cómodos en este ambiente paranoide. También es posible que los pacientes participen de manera invisible. Sin embargo, la invisibilidad de paciente y terapeuta trae aparejado dilemas éticos. Sumado a esto, los efectos curativos de la relación terapéutica estarían perdidos cuando tanto terapeuta o paciente no están presentes. Por otro lado, el compromiso de ambos con la terapia puede encontrarse reducido. Las psicoterapias que descansan sobre una relación terapéutica curativa (incluyendo el desarrollo del rapport y la confianza entre terapeuta y paciente) requieren un profesional presente. Otro aspecto de las psicoterapias mediadas por la computadora es que el grado de presencia puede ser regulado (Suler, 2000).

Internet cuenta con distintos canales o medios para establecer la comunicación entre paciente y terapeuta. En primer lugar, se destacan los efectos terapéuticos de la escritura que fundamentan, en parte, la utilización de canales escritos online para el desarrollo de una psicoterapia. Siguiendo esta línea es que se puede hablar de terapia a través del correo electrónico y el chat (Wright, 2002). La primera consiste en un medio de comunicación asincrónico y escrito. Se destaca por la forma instantánea de poder enviar información, es fácil de usar y no requiere conocimientos técnicos en profundidad (Stummer, 2009). Esta forma adquiere dos modalidades, por un lado consultas sencillas que no logran adquirir la forma de una psicoterapia, y por otro un contacto terapéutico de cierta frecuencia que sería considerado psicoterapia (Pergament, 1998). En lo que respecta al chat, se debe decir que es una forma sincrónica de comunicación, que permite un intercambio de mensajes escritos e interactuar unos con otros de dos maneras distintas: mediante el envío de mensajes a un usuario específico o a un grupo que participa de una charla. Esta modalidad es aprovechada por quienes realizan un tratamiento individual o entre los miembros de un grupo de autoayuda (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani y Riva, 2003). Otro canal utilizado para llevar a cabo una psicoterapia es la videoconferencia, una herramienta valiosa por el hecho de que permite una interacción con un alto grado de componentes sensoriales (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani y Riva, 2003; Pergament, 1998). Otro elemento importante en toda psicoterapia es la alianza terapéutica, con respecto a ella en el marco de

las Psicoterapias Online se debe decir que algunas investigaciones sugieren la posibilidad de establecer una buena alianza terapéutica en este marco, y que la misma no presentaría diferencias significativas con respecto a la terapia cara a cara (Cook y Doyle, 2002; Hanley, 2009; Hanley y Reynolds, 2009; King, Bambling, Reid y Thomas, 2006; Knaevelsrud y Maercker, 2006; Reynolds, Stiles y Grohol, 2006).

Por último, se destacan las ventajas y desventajas que este tipo de psicoterapias tienen en comparación con las terapias tradicionales cara a cara. En primer lugar, las Psicoterapias Online permiten el acercamiento del tratamiento psicológico a zonas rurales o poco pobladas que carecen de servicios o de profesionales especializados (Suler, 2000; Tate y Zabinski, 2004). Por otro lado, este tipo de terapias implican una relativa menor onerosidad ya que el costo de las sesiones es menor. Además, permite la reducción de fronteras espaciotemporales que resultan, a veces, una limitación tanto para el paciente como para el terapeuta (Schultze, 2006; Suler, 2000; Tate y Zabinski, 2004; Trujillo Borrego, 2005; Vallejo y Jordán, 2007). Este medio es particularmente beneficioso para conseguir ayuda para quienes encuentran dificultades en hacerlo siguiendo los medios tradicionales, muchas veces motivados por el anonimato que ofrece la computadora, junto a una sensación de refugio e invisibilidad, que conducen a un sentimiento subjetivo de protección. El *Anonimato Psicológico*, posibilita compartir con un extraño temas muy personales con mayor facilidad de lo que sería en un encuentro cara a cara (Schultze, 2006; Tate y Zabinski, 2004; Vallejo y Jordán, 2007). Otra ventaja que ofrece la psicoterapia online es la reflexión a la que puede llegar el paciente al tener que comunicarse por escrito (Vallejo y Jordán, 2007). Una vez que se ha establecido un contacto permanente entre terapeuta y paciente, ambos entran en lo que Suler (2000) llama *zona de reflexión*. Esto se da en mayor medida en aquellos contactos que se llevan a cabo de manera asincrónica, permitiendo a los participantes prestar más atención al proceso mientras aún se mantiene un diálogo (Rochlen, Zack y Speyer, 2004). Por otro lado, las intervenciones computarizadas pueden ser almacenadas y, tanto paciente como terapeuta, pueden recurrir a ellas cuando lo necesiten, facilitando el cumplimiento del tratamiento, y el monitoreo y seguimiento de la evolución del paciente (Rochlen, Zack y Speyer, 2004; Schultze, 2006; Tate y Zabinski, 2004; Trujillo Borrego, 2005). Además, las modalidades de intercambio online permiten proveer, de manera rápida y sencilla, material complementario a la psicoterapia (Rochlen, Zack y Speyer, 2004). Por último, esta modalidad resulta conveniente para el tratamiento de problemas no clínicos, es decir, consultas sencillas, aclaraciones, asesoramiento y consejo psicológico (Trujillo Borrego, 2005).

En referencia a las desventajas, se destacan las siguientes: la pérdida de claves visuales y auditivas, y los problemas que esta conlleva a la hora de verificar la información que un paciente revela sobre su identidad (Rochlen, Zack y Speyer, 2004; Trujillo Borrego, 2005;

Vallejo y Jordán, 2007). Por otro lado, las dificultades que implican el manejo de situaciones de crisis y la falta de formación de los profesionales en estas nuevas formas de psicoterapia (Rochlen, Zack y Speyer, 2004; Trujillo Borrego, 2005). Además, las intervenciones pueden ser malentendidas, y en algunos casos, carecen de la posibilidad de ser clarificadas. Otro inconveniente surge del choque entre culturas que surge ante la comunicación online, lo que podría llevar a un conflicto de intereses, una falta de entendimiento o a comprometer el trabajo en base a las necesidades del paciente (Rochlen, Zack y Speyer, 2004). Esto también involucra aspectos jurídicos y legales, en cuanto a que paciente y terapeuta sean de distintos estados o de distintos países, con leyes diferentes, supone un desafío al momento de establecer y unificar criterios legales de regulación de la actividad (Trujillo Borrego, 2005). Por último, la capacidad de las nuevas tecnologías para llegar a un gran número de personas hace posible que la intervención llegue a personas que no la precisan. Además, resulta un inconveniente el evaluar si una persona es adecuada o no para este tipo de tratamientos (Vallejo y Jordán, 2007). Otro problema es el que se presenta a la hora de garantizar la seguridad en el intercambio de información, ya que la misma puede ser interceptada por terceros (Rochlen, Zack y Speyer, 2004; Trujillo Borrego, 2005).

En conclusión, los cambios tecnológicos en la actualidad se producen a una velocidad impresionante. No obstante, es imprescindible valerse de la reflexión para pensar como se encuentran modificando las actividades humanas. En este contexto, las Psicoterapias Online son un hecho, pero aún quedan temas por resolver y profundizar.

En lo que respecta a la comunicación, se considera que el modelo presentado permite a las Psicoterapias Online ajustarse a las necesidades de cada paciente con el fin de que estos puedan integrarse con mayor facilidad a los contextos de este tipo de terapias. Sin embargo, hay que tener en cuenta que una terapia que deja de lado la figura del terapeuta dista mucho de poder considerarse psicoterapia. Es por ello que se piensa que aquellos dispositivos automatizados que son muchas veces considerados como "terapias", en tanto que pueden utilizarse como medios únicos para alcanzar la cura, deben ser tomados como meros instrumentos que podrían complementar un tipo de terapia en que el terapeuta se encuentre en un mayor grado de presencia.

Por otro lado, en relación a los medios o canales en los que se da la comunicación, debe decirse que si bien en esta revisión han sido explorados aquellos que son utilizados con mayor frecuencia, existen una gran variedad de tecnologías y programas que pueden formar parte de lo que se consideran las Psicoterapias Online.

En lo referente a la alianza terapéutica hay que aclarar que si bien el corpus de investigaciones mencionado afirma la posibilidad de desarrollarla en niveles óptimos, la mayoría de estas investigaciones tienen grandes limitaciones, sobre todo en lo que respecta a las muestras

analizadas, que resultan ser de un número reducido. Sin embargo, no por esto carecen de valor sino que comprenden una motivación para continuar profundizando los estudios en esta línea.

Los argumentos a favor y en contra de las Psicoterapias Online pueden ser extraídos de la gran variedad de ventajas y desventajas que las mismas comprenden. Se considera que la ventaja más notable es la de poder acercarse, mediante el uso de la tecnología, intervenciones psicoterapéuticas a personas y poblaciones que, por distintos motivos, no pueden acceder a una psicoterapia por los medios tradicionales. Además, este tipo de terapias puede ser el primer paso de muchas personas para acceder a un tratamiento tradicional. Por lo tanto, dejar de lado las Psicoterapias Online sería cerrar las puertas a personas que tal vez nunca buscarían tratamiento por otros medios. Sin embargo, deberían superarse limitaciones tales como los dilemas éticos y legales que dificultan el desarrollo de las Psicoterapias Online, en especial lo relacionado con el choque entre culturas y las diferencias entre legislaciones de un país y otro.

Por último, muchos autores han afirmado la necesidad de seguir revisando y profundizando en los conocimientos sobre este nuevo tipo de psicoterapias y de las herramientas con las que cuentan para llevarlas a cabo. Con respecto a este punto debe decirse que es algo que no debería de ser ajeno a ningún tipo de terapias, el revisar y profundizar constantemente los hallazgos y las herramientas que se utilizan debe ser una tarea constante de los profesionales de la salud mental de todas las corrientes, escuelas y estilos existentes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andersson, G., Carlbring, P., Berger, T., Almlöv, J. & Cuijpers, P. (2009). What Makes Internet Therapy Work?. *Cognitive Behaviour Therapy*; 38(1), 55-60.
- Botella, C., Baños, R., García Palacios, A., Quero, S., Guillén, V. & Pons, A. (2007). La utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en psicología clínica, *UOCpapers*, 4, 32-41.
- Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F. & Riva, G. (2003). From Psychotherapy to e-Therapy: The Integration of Traditional Techniques and New Communication Tools in Clinical Settings, *Cyberpsychology and Behavior*, 6(4), 375-38.
- Cook, J. E. & Doyle, C. (2002). Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results, *CyberPsychology & Behavior*, 5(2), 95-105.
- Hanley, T. (2009). The working alliance in online therapy with young people: the preliminary findings, *British Journal of Guidance & Counselling*, 3(37), 257-269.
- Hanley, T. & Reynolds, D. J. (2009). Counselling Psychology and the internet: A review of the quantitative research into online outcomes and alliances within text-based therapy, *Counselling Psychology Review*, 24(2), 4-13.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Reid, W. & Thomas, I. (2006). Telephone and online counseling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance, *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 175-181.
- Knaevelsrud, C. & Maercker, A. (2006). Does the Quality of the Working Alliance Predict Treatment Outcome in Online Psychotherapy for Traumatized Patients?, *Journal of Medical Internet Research*, 8(4).
- Moral Toranzo, F. (2009). Internet como marco de interacción social, *Revista Científica de Educomunicación*, 16(32), 231-237.
- Pergament, D. (1998). Internet Psychotherapy: Current Status and Future Regulations, *Health Matrix: Journal of Law-Medicine*, 8(2)
- Reynolds, D. J., Stiles, W. B. & Grohol J. M. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results, *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 164-168.
- Rochlen, A. B., Zack, J. S., Speyer, C. (2004). Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support, *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269-283.
- Schultze, N. (2006). Success Factors in Internet-based Psychological Counseling, *CyberPsychology & Behavior*, 9(5), 623-626.
- Stummer, G. (2009). Client contact styles in online therapeutic work via e-mail, *Counselling Psychology Review*, 24(2), 14-23.
- Suler, J. R. (2000). Psychotherapy in Cyberspace: A 5-Dimensional Model of Online and Computer-Mediated Psychotherapy, *CyberPsychology & Behavior*, 3(2), 151-159.
- Tate, D. F. & Zabinski, M. F. (2004). Computer and Internet Applications for Psychological Treatment: Update for Clinicians, *Journal of Clinical Psychology*, 60(2), 209-220.
- Trujillo Borrego, A. (2005). Nuevas tecnologías y Psicología. Una perspectiva actual, *Apuntes de Psicología*, 23(3), 321-335.
- Vallejo, M. A. & Jordán, C. M. (2007). Psicoterapia a través de Internet, *Boletín de Psicología*, 91, 27-42.
- Wright, J. (2002). Online counselling: learning from writing therapy, *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298.