

- Francisco José Ruiz Molina  
Granada

# Claves para la comunicación: la intervención psicológica a través de Internet

Psychological intervention through the Internet

¿Es factible realizar una terapia o una intervención psicológica prescindiendo de la tradicional intervención clínica? Los avances técnicos a los que nuestra sociedad nos ha llevado en los últimos años hacen necesaria una respuesta afirmativa a la anterior cuestión. Elementos propios de la Red, como el correo electrónico, el chat, las páginas web o las videoconferencias hacen de Internet un medio terapéutico más, disponible para todo aquel profesional y paciente que quieran y puedan utilizarlo, es más, en algunos casos concretos puede tratarse del único medio para iniciar una intervención terapéutica.

Is it feasible to perform a therapy or a so called psychological intervention omitting the usual ways, that is, omitting a clinical intervention? The technical advances that our society has recently experienced make answer to the previous question necessary. Elements such as the electronic mail, chat, web sites or videoconferences have transformed the Internet in a therapeutic tool, available to both professionals and patients who want to and can use it. Moreover, in some particular cases it may be the only possible way to start a therapeutic intervention.

#### DESCRIPTORES/KEY WORDS

Internet, comunicación, terapia, psicología.  
The Internet, communication, psychological therapy.

¿Qué entendemos supuestamente por intervención psicológica?, ¿cuáles son las claves para una correcta comunicación entre terapeuta y paciente? Se puede intervenir de muchas formas; así una forma de intervención es simplemente escuchar a la persona –debido al reforzamiento positivo que eso conlleva en el sujeto que habla y pregunta–, pero, ¿por Internet podemos escuchar a la otra persona? Otra forma de intervención puede ser el mero hecho de contestar brevemente a lo que el otro nos demanda –implicándose en este caso el mismo mecanismo de reforzamiento antes citado–, y volvemos a la misma cuestión,

❖ Francisco Ruiz Molina es psicólogo y director técnico de la Unidad de Investigación e Información de «ADIS Meridianos», entidad especializada en el trabajo con menores infractores y jóvenes en riesgo social (fcojoseruiz@hotmail.com).

¿es posible a través de Internet contestar a otra persona en tiempo real? También puede considerarse intervención el dar consejos a alguien, ¿será posible hacerlo también a través de un medio como Internet? Pero si ahondamos más dentro de las terapias psicológicas, además de todo esto que hemos considerado que puede llamarse intervención, hay aún muchos otros factores que tendríamos que tener en cuenta también y que son igualmente intervención: seguimiento, aplicación de técnicas de modificación de conducta, cambios en gestos, variaciones en la mirada, diferentes tonos de voz, distintas posturas corporales, implementación de autorregistros y registros de conducta diarios, etc. La cuestión se antoja obvia, ¿todo esto nos lo facilita Internet?

Imagino que para quien no esté aún muy familiarizado con la navegación por la red, la videoconferencia, el correo electrónico o el chat, pensará que como la intervención clásica no hay nada, y en cierta manera hay que darle la razón, pero sólo en cierta manera, y es que efectivamente, sabiendo cómo, y con qué, Internet puede ser un medio muy útil para el psicólogo, y aún más si se me apura, para el paciente. En una sociedad como la nuestra hoy día, se premia al correcto comunicador, a aquella persona que posee unas aceptables habilidades sociales y que sabe cómo sacarle partido, pero no todas las personas están dotadas de estas habilidades o facilidades, quizás Internet pueda en parte paliar estos déficits sociales. Veámoslo con algún que otro ejemplo práctico.

Pensemos en una persona con fobia social, por ejemplo; indudablemente que un paso importantísimo para salir de ese estado de ansiedad, es sin duda alguna decidirse por ir a un psicólogo o terapeuta, y si se ve con perspectivas amplias, esa es innegablemente la primera acción positiva encaminada a resolver su problema. Pero no todas las personas con fobia social se atreverán a dar ese primer paso. Puede serles mucho más cómodo hacerlo de otra forma, que no tiene por qué ser mejor ni peor, simplemente es otra alternativa: desde su casa y con un teclado y un monitor. Sí esa persona puede ser capaz de sentarse delante de su ordenador, conectarse a Internet y escuchar a otra persona que está conversando con ella para superar su situación personal, ya habremos iniciado una situación de intervención terapéutica, y no ha necesitado para ello intentar vencer sin medios algunos su primer gran miedo, que no es otro que el de salir de su casa. Ya hemos conseguido nuestro primer gran objetivo, que esa persona acepte que tiene un problema que no es capaz de resolver por sí misma, y para intentar darle solución, acuda a un profesional en la materia, aunque

ese profesional lo haga desde un ordenador y no desde detrás de la mesa de su despacho.

Una vez esa persona ya haya adquirido las herramientas necesarias, será capaz de seguir el tratamiento en consulta si así lo consideran oportuno las dos partes, pero no es mal comienzo. La terapia no tiene por qué abordarse de forma exclusiva a través de Internet, ni tan siquiera sería lo recomendable en todos los casos. Más certeros serían los resultados y la generalización de los mismos en el tiempo, si esa terapia tuviera su continuidad en el despacho, en citas puntuales de seguimiento. Quizás Internet nos sirva para romper «barreras iniciales» y afianzar un adecuado «clima terapéutico».

No hay por qué limitar este tipo de intervención ni mucho menos a personas con sintomatologías fóbicas; no se pretende hacer tal afirmación limitadora. Pensemos por ejemplo en personas enfermas, con discapacidades físicas o minusvalías que les hace imposible o muy difícil (cuanto menos incómodo) desplazarse de su domicilio o residencia hasta la consulta del terapeuta, pero a las cuáles no les es complicado acceder a Internet para comunicarse con otros. Incluso pensemos en personas con deficiencias auditivas, de lenguaje, etc.; para esas personas Internet puede ser su mejor terapeuta, en algún caso concreto, su único terapeuta. Y qué no decir de la comodidad y flexibilidad de horarios que este método supondría. Las sesiones no tienen por qué ceñirse a los clásicos horarios de tarde o mañana, sí a las dos personas les viene bien, igual es buena hora las dos de la madrugada, o las tres, o tal vez un domingo (esas pautas las marcarán de forma consensuada tanto terapeuta como paciente, pero lógicamente la flexibilidad de horarios se antoja más factible que con el sistema tradicional). Este apartado nos hace valorar otros aspectos ajenos al paciente y que si servirían de ventaja para el profesional (el ahorro en costes económicos y de infraestructura que supondría para un psicólogo establecer una consulta «virtual» u «on-line»).

No se trata de defender éste como el mejor medio, siempre será mejor el contacto persona a persona real, en una misma habitación, pero no limitemos nuestro propio trabajo, nuestra propia valía, no limitemos a las personas, no pongamos barreras, demos facilidades, y quizás, esta vía sea una forma de hacer más cómodo el tratamiento para muchas personas, y en el fondo, que es de lo que se trata, de ayudar a más pacientes, que ahora no se atreven a dar el paso de ir a una consulta, o simplemente no pueden darlo por impedimentos físicos o de tiempo. Los avances en la comunicación de nuestro siglo no deben de quedar al

margen de los avances en la ciencia, y por supuesto, en las ciencias humanas, que también se han producido en estas prolíferas décadas. La correcta comunicación terapeuta-paciente, es sin duda la clave del éxito terapéutico, e Internet no supone una limitación para tal hecho, más bien todo lo contrario.

Entremos ahora en aspectos más «técnicos» de lo que sería este tipo de intervención. Retomemos para ello algunas de las preguntas que más arriba quedaban sin contestar. ¿Por Internet podemos escuchar a la otra persona? Es indudable que los avances hoy día logrados en el mundo de la informática, y más concretamente en el de la comunicación a través de Internet, han posibilitado que las conversaciones orales sean todo un hecho. Así programas como el Netmeeting o similares, nos permiten tener semejante servicio. Así,

y elige un canal o un sitio temático donde hablar. Allí habrá otras personas, identificadas cada una con su nick o nombre, y uno podrá hablar o bien para todo el canal, es decir, lo que escribes lo lee todo el mundo que está en tu misma habitación o canal, o bien podrá hablar en privado con aquella persona del mismo canal que desee (conversación totalmente privada, a la que no tendrá acceso ningún otro usuario del chat). Además, si entendemos que hay varios chats en los que es posible estar en más de un canal a la vez, las ventajas que esto abre son enormes. Pensemos en un posible canal relacionado con la intervención ubicado dentro de una web relacionada con el mismo tema; por ahí es por donde deben dirigirse los esfuerzos; está claro que cualquier otro camino sería hacer cualquier otra cosa menos terapia psicológica.

**Se denota sin duda alguna, una visión optimista sobre las posibilidades reales de una intervención psicológica a través de Internet, aunque no estamos hablando de que sea la situación ideal, que ni mucho menos lo es, pero sí, de que es una alternativa más que factible para muchos pacientes, y por qué no decirlo, para muchos terapeutas.**

gracias a este programa, uno puede hablar en tiempo real con otra persona conectada desde otro ordenador, que por supuesto, puede estar en cualquier parte del mundo. Aquí no es necesario teclear nada, con un micrófono y unos auriculares es más que suficiente. Es, por así decirlo, como si estuviésemos hablando con alguien por teléfono, pero con el aliciente añadido de que también, y si posee cámara de videoconferencia, podemos estar observándolo mientras hablamos.

¿Es posible a través de Internet contestar a otra persona en tiempo real? Por supuesto, no hay más que ver a miles de usuarios que día tras día pasan horas y horas conectados al chat. ¿Qué es el chat? El chat no es ni más que una conversación, que por supuesto no se limita a una sola persona, que transcurre en tiempo real, y que se hace a través de la Red; es decir, básicamente funciona así: uno entra en un programa de chat o en una web que contenga un chat, se mete con un nombre o nick (el identificador que los demás verán en pantalla y por el que lo reconocerán y se dirigirán a él),

En cuanto a aspectos puntuales de la intervención psicológica, como puedan ser el seguimiento, la elaboración y cumplimiento de autorregistros o similares, está claro que medios como el correo electrónico, se me antojan enormemente interesantes. El correo electrónico es como el buzón de nuestro piso o casa, sólo que no necesitamos que el cartero nos traiga la carta para leerla, me explico, igual que cuando nosotros mandamos una carta a un amigo, por ejemplo, cuando él

nos contesta, dependemos del servicio de correos para hacérsela llegar, pues aquí no, una vez que la otra persona conteste nuestro mensaje o «carta», la llegada hasta nuestro «buzón» o dirección de correo electrónico, es prácticamente inmediata, cuestión de segundos o de pocos minutos, lo que posibilita que la otra persona pueda también, de forma casi inmediata, acceder a dicho mensaje. Esto, aplicado a la clínica, es de vital importancia. Así si, por el ejemplo, el paciente queda en enviar todas las noches antes de acostarse la hoja de autorregistros donde indica frecuencia, hábitos, número, emociones y personas asociadas, etc. a la conducta de fumar (por ejemplo), el psicólogo sabe que cuando por la noche abra su correo tendrá esa información en su ordenador, podrá sacarla por la impresora, y podrá tener día a día información detallada de cómo va el tratamiento. E igual ocurriría con el paciente; la respuestas a sus dudas o preguntas, podría recibirlas sin excesiva demora por e-mail o correo electrónico, convirtiéndose este aspecto, además, en

un medio de reforzamiento y adherencia a la terapia. No podemos obviar tampoco la importancia de los sistemas de videoconferencias. Y es poder hablar con alguien y observar sus movimientos, sus posturas, sus ademanes, sus gestos, y viceversa, es otro de los grandes aspectos, a cuidar en una intervención, e Internet no nos deja cojos en este aspecto tampoco. Bien es cierto, que aún no son muy habituales los usuarios que hacen uso de este sistema de videoconferencia, no tanto por su coste, que para las posibilidades que tiene no es nada excesivo, sino más bien, por sus limitaciones técnicas, ya que sobre todo el problema de la lentitud en la comunicación es ahora mismo muy habitual, aunque también es cierto, que los avances en este sentido son enormes, y en breve, podemos estar seguros de que problemas como el de ahora serán historia. En el fondo la competencia entre compañías que ofertan este servicio, y sobre todo la irrupción en el mercado de la línea ADSL, han mejorado considerablemente este déficit en la actualidad. Además, están cercanos los tiempos en los que bastará con una toma de luz para estar conectado, sin necesidad de modems, líneas de teléfono o similares, lo cual imaginemos la comodidad que para el usuario supone, además de otras mejoras estéticas.

Pensemos, por ejemplo, en las indudables ventajas de aplicar medios informáticos y de navegación por la red en la terapia infantil, más concretamente en el entrenamiento a padres de las técnicas y métodos que emplean los terapeutas en las sesiones. De semejante manera que en algunas clínicas o gabinetes se usan los espejos unidireccionales para observar la conducta del niño y el entrenamiento que el terapeuta lleva a cabo con él (dichos métodos fueron muy utilizados en el estudio del apego), también podríamos utilizar las cámaras de videoconferencia como medio técnico para que los padres puedan observar qué procedimientos son útiles con su hijo en una intervención concreta (y además de esta manera quedan superados muchos miedos y reticencias que presentan algunos padres a la hora de dejar a sus hijos con personas ajenas o desconocidas de su ámbito social).

### 1. Reflexión final

Haciendo, pues, un breve resumen de lo expues-

to en estos párrafos, se denota sin duda alguna, una visión optimista sobre las posibilidades reales de una intervención psicológica a través de Internet, aunque no estamos hablando de que sea la situación ideal, que ni mucho menos lo es, pero sí, de que es una alternativa más que factible para muchos pacientes, y por qué no decirlo, para muchos terapeutas.

Otro tema es cómo implantar semejante intervención, lo que ocurre es que esto es material más que de sobra, como para debatirlo en otro artículo, y tal y como dije en líneas anteriores, esto no debe ni tiene que hacerse de cualquier forma o manera, ni con cualquier persona o profesional. Esto debe tener sus reglas, sus normas, para que su funcionamiento sea el adecuado, y por supuesto, y como trabajo que es, su remuneración proporcional, igual que si de una sesión en un gabinete o clínica se tratara. Por eso digo, que el primer paso, aceptar que es posible, ya está dado, o se está en ello. Ahora el cómo y cuándo es lo que está todavía por ver, pero no creo que pase mucho tiempo hasta que se lleve a cabo con total éxito. Creo que con la cuestión que este artículo plantea entramos en un posible debate no sólo amplio, sino plenamente interesante y lleno de posibilidades, a la espera de que alguien las descubra y se dedique de pleno a ellas.

### Referencias

- ALLEN, B.J. (1995): «Gender and computer-mediated communication», en *Sex Roles*, 32(7-8); 557-563.
- BARON, N.S. (1998): «Letters by phone or speech by other means: The linguistics of email», en *Language & Communication*, 18 (2); 133-170.
- BERMEJO, A. (2000): *Valoración y aplicación de la terapia psicológica vía Internet*. Alicante, Gabinete de Psicología Eidós.
- GACKENBACK, J. (1998): «Psychology and the Internet», en GARCÍA, D.H. (2000): *Internet como instrumento de apoyo a la educación*. México, Facultad de Psicología, UNAM.
- PATONI, R. (2003): *Psicoterapia vía Internet, su práctica, regulación e investigación: el caso del tabaquismo*. México, Universidad Nacional Autónoma, Facultad de Psicología.
- ROTHCHILD, E. (1997): «E-mail therapy», en *American Journal of Psychiatry*, 154 (10); 1476-1477.
- SCHNEIDER, P.L. (1999a): «Psychotherapy using distance technology: A comparison of outcomes», en *American Psychological Association*. Boston.
- SCHNEIDER, P.L. (1999b): «Mediators of distance communication technologies in psychotherapy: development of a measure», en *American Psychological Association*. Boston.