



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**SIGNIFICADO DE LA
RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE
PARA LA COMUNIDAD CIENTÍFICA:
UN ESTUDIO DOCUMENTAL**

CRISTIÁN ECHEVERRÍA BOBADILLA

Profesor Guía: Carlos Varas Alfaro

“Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso,
como requisito para optar al grado académico de Magíster en Psicología Clínica
Mención en Psicoterapia Constructivista Construccionalista”.

Noviembre, 2009

Valparaíso, Chile.



A todos a quienes he servido y espero servir,
con humildad, honestidad y rectitud,
desde mi profesión.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por inspirarme a iniciar esta travesía, por darme fe y esperanza para llevarla a cabo, con claridad y calma en los instantes de duda, con fuerza y paciencia en el cansancio y las dificultades. Gracias por no abandonarme en ninguno de mis viajes, porque luego de cada uno de ellos pude llegar a descansar sano y salvo a mi hogar.

A mi esposa, por su inmenso amor, paciencia y comprensión. Por su generosidad, por ofrecerme siempre su afecto y apoyo incondicionales. Por su colaboración entusiasta en la elaboración de las ideas fundamentales de este trabajo, por creer y confiar en mí y en este proyecto, que es nuestro. Por las noches en vela esperando mi regreso al hogar, y por recibirme siempre con un abrazo y un beso, sin lo cual nada de esto hubiera tenido sentido. Por aceptar acompañarme en este desafío y por continuar a mi lado en los que vendrán.

A mi familia y a mis amigos, por infundirme constantemente fuerzas y ánimo, por darme su tiempo, su energía y su alegría, por ofrecerme su preocupación, su interés y su afecto. A mis padres, mis hermanas y todos mis queridos amigos, mi cariño y admiración sinceras, gracias por compartir conmigo sus luchas y sus sueños, los cuales también inspiraron mi trabajo.

A mis maestros y compañeros de Magíster, por todo lo que generosamente me enseñaron, por ayudarme a conocer y aprovechar mis talentos y enfrentar mis limitaciones. Por mostrarme que la ruta que escogí y que compartimos, si bien es larga y difícil, es maravillosa si se camina con humildad y apertura, en la certeza de que lo único constante en esta vida es el cambio.

RESUMEN:

La presente investigación indaga en el significado de la relación psicoterapéutica online para la Comunidad Científica a través de una investigación documental con datos secundarios basada en el análisis hermenéutico de 17 publicaciones científicas formales de investigadores de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, Italia, Israel y Hong Kong. Se realiza una caracterización conceptual de esta práctica y de la relación interpersonal y profesional que implica; una descripción de los significados de estas interacciones en sus ámbitos afectivo, efectivo, ético y comercial, destacando sus riesgos y oportunidades para el ejercicio profesional y las transformaciones en los roles tradicionales de psicoterapeuta y cliente que involucra; y una proyección de las consecuencias del surgimiento y la práctica de esta nueva forma de relación para el ejercicio actual y futuro de la psicoterapia.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
ANTECEDENTES TEÓRICOS.....	11
Penetración y Uso de Internet en Chile.....	11
Teorías sobre los Medios de Comunicación.....	14
El Ciberespacio.....	16
Comunicación Mediada por Computador.....	18
La Relación Psicoterapéutica.....	19
La Comunidad Científica.....	25
OBJETIVOS.....	28
METODOLOGÍA.....	29
Aspectos Paradigmáticos y Epistemológicos.....	29
Orientación Metodológica.....	31
Tipo de Diseño.....	33
Procedimiento.....	34
Análisis de los Datos.....	38
RESULTADOS.....	40
CAPITULO 1: CONCEPTUALIZACIÓN DE LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE.....	40
Conceptualización de los “Servicios de Salud Mental Online”.....	40
El Concepto de “Telesalud” y su Posibilidad de Conceptualizar la Provisión de Servicios de Salud Mental Online.....	42
Provisión de Servicios de Salud Mental Online y Sociedad.....	45
Definiciones de “Terapia Online”.....	47
Conceptualizaciones de la Psicoterapia Online.....	49
Conceptualización de la Relación Psicoterapéutica Online.....	52
CAPITULO 2: LA DIMENSIÓN DE LO AFECTIVO EN LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE.....	53

Condiciones para el Desarrollo de una Relación Psicoterapéutica Afectiva Online.....	53
Características de la Comunicación Escrita.....	54
La Ausencia de Encuentros Cara a Cara y de Claves No Verbales.....	57
Cantidad de Contactos entre el Cliente y el Psicoterapeuta.....	59
Presencia.....	60
Anonimato.....	61
Control y Simetría en la Relación Psicoterapéutica.....	63
CAPITULO 3: LA DIMENSIÓN DE LO EFECTIVO EN LA RELACIÓN	
PSICOTERAPÉUTICA ONLINE.....	65
Consideraciones Generales sobre la Efectividad de la Psicoterapia Online.....	65
Condiciones para el Establecimiento de una Relación Psicoterapéutica Efectiva.....	69
Limitaciones de la Efectividad de la Relación Psicoterapéutica Online.....	73
CAPÍTULO 4: LA DIMENSIÓN ÉTICA DE LA RELACIÓN	
PSICOTERAPÉUTICA ONLINE.....	75
Beneficiarios de la Psicoterapia Online.....	75
Condiciones para el Establecimiento de una Relación Psicoterapéutica Online.....	77
Riesgos Éticos en la Relación Psicoterapéutica Online.....	80
Debate Ético en torno a la Práctica de la Psicoterapia Online.....	81
CAPITULO 5: LA DIMENSIÓN COMERCIAL DE LA RELACIÓN	
PSICOTERAPÉUTICA ONLINE.....	83
Contexto Comercial de la Psicoterapia Online.....	83
Eficiencia y Costos de la Psicoterapia Online.....	84
Ventajas Comerciales de la Psicoterapia Online.....	85
Desafíos Comerciales en torno a la Psicoterapia Online.....	86
CAPÍTULO 6: SÍNTESIS: SIGNIFICADOS DE LA RELACIÓN	
PSICOTERAPÉUTICA ONLINE PARA LA COMUNIDAD CIENTÍFICA.....	88
Significados en el Ámbito Afectivo de la Relación Psicoterapéutica Online.....	88
Significados en el Ámbito Efectivo de la Relación Psicoterapéutica Online.....	89
Significados en el Ámbito Ético de la Relación Psicoterapéutica Online.....	90

Significados en el Ámbito Comercial de la Relación Psicoterapéutica Online.....	91
CONCLUSIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
ANEXOS.....	107
Anexo 1: Tabla de Códigos Contenidos “Específicos”.....	108
Anexo 2: Fichas de Contenido “Específicas”.....	112
Anexo 3: Tabla de Códigos Contenidos “Contextuales”.....	182
Anexo 4: Fichas de Contenido “Contextuales”.....	183
Anexo 5: Fichas Hemerográficas y Bibliográficas.....	233

INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad vive un complejo y acelerado cambio, que ha producido una profunda transformación en el modo de vida de los seres humanos. La “Sociedad de la Información” representa la construcción de un nuevo sistema tecnológico, económico y social que, junto con exigir urgentes ajustes individuales y sociales, también nos ofrecen nuevos medios para alcanzar un mayor bienestar y calidad de vida.

En este marco ha surgido el tema de los cambios en las formas de trabajo y comercio asociados a la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación, las cuales han penetrado con fuerza en el las áreas del comercio y los servicios, por sus beneficios relacionados con el ahorro de tiempo y recursos, aumentando así la eficiencia en el trabajo y mejorando los servicios entregados. Junto con este auge y crecimiento sostenido del comercio electrónico, surge el teletrabajo como una nueva modalidad de prestación de servicios con consecuencias significativas por los cambios que implica, tanto para los clientes y usuarios, como para los mismos prestadores de los servicios o “teletrabajadores” (cf. Hierro, 2002).

La psicología clínica no ha escapado a estas transformaciones. La irrupción de nuevas formas de practicar la psicoterapia, utilizando las nuevas tecnologías de comunicación e información, es una realidad ya instalada en los países del primer mundo. Prueba de ello son, por ejemplo, la creación en 1997 de la Sociedad Internacional para la Salud Mental Online (ISMHO), con el objetivo de promover la comprensión, uso y desarrollo de la comunicación, información y tecnología online para la salud mental internacional (ISMHO, 2007); la realización, en Agosto del 2001, de la 109ª convención anual organizada por la APA bajo el título de “2001: Una Odisea Ciberespacial – Integrando Internet a nuestras vidas del Siglo 21” (cf. Walker, 2001) en donde se discutió especialmente el tema de la psicoterapia a través de Internet, llamada también e-terapia, psicoterapia online o teleterapia; y la creación, en 1998, de la revista “Cyberpsychology & Behavior” especializada en el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías a la psicología.

Sin duda, una de las consecuencias más importantes e interesantes de la relación entre Internet y psicoterapia es el surgimiento de la psicoterapia online y la relación que se establece entre el psicoterapeuta y el cliente que realizan sus sesiones comunicándose a través del computador. En nuestro país, así como en el resto del mundo, han aparecido profesionales que realizan servicios de psicoterapia y/o consejería en este nuevo formato (p.e. a través de los sitios en Internet: www.orientame.cl, www.psicologo.cl, www.vivencias.cl, entre otros), así como también es posible contactar a psicólogos extranjeros que ofrecen este tipo de prestaciones a través de la Web a consultantes de habla hispana de otros países (p.e. en la página Web www.psicologia-online.com/consejoonline/index.php se puede encontrar un directorio de profesionales online). Para relacionarse psicoterapéuticamente a través de Internet, estos psicoterapeutas se valen de herramientas de comunicación como el correo electrónico, servicios de mensajería instantánea y/o videoconferencia utilizando cámaras Web, recibiendo sus honorarios profesionales por medio de transferencias bancarias electrónicas o de tarjetas de crédito o débito, destacando que muchos de ellos no cobran dinero por sus primeras atenciones.

La relación psicoterapéutica online surge en un contexto en donde “la tecnología de la época actual, además de ampliar la gama de las relaciones humanas, modifica las preexistentes: al desplazarse del vínculo cara a cara al vínculo electrónico, las relaciones con frecuencia se alteran” (Gergen, 2006b, p.100). Las “relaciones psicoterapéuticas online” son una de las manifestaciones del proceso de producción de nuevos lenguajes y nuevas distinciones capaces de describir, comprender y vivir en esta realidad, por lo cual interesa conocer sus características y sus implicaciones sociales y profesionales. En este contexto, aunque la utilización de Internet en las prácticas psicoterapéuticas en el país es aun incipiente, es muy posible que vaya teniendo un incremento paulatino. Así esta ocurriendo en varios países del primer mundo, en donde el uso de las nuevas tecnologías en psicoterapia es actualmente objeto de reflexión, investigación y debate, especialmente en lo relacionado con las implicancias éticas de éstas prácticas; muestra de esto es la publicación, en uno de los últimos números de la prestigiosa revista *American*

Psychologist (Julio-Agosto de 2007), del artículo “Desafíos Éticos para la Psicología en el Siglo Veintiuno” en donde se señala que el principal desafío ético, relacionado con los cambios sociales y tecnológicos, es el aumento de formas de servicios de salud mental online (Koocher, 2007).

No solo las implicancias éticas de estas nuevas formas de psicoterapia y de relación psicoterapéutica son objeto de controversia y preocupación, sino que también sus resultados. Por ejemplo, Bermejo (2001), citando estudios de Schneider (1999) y Gruber (2001) que dan cuenta de la efectividad de estas prácticas, se pregunta si Internet debe limitarse a ser un medio de información y consulta o si es posible llevar a cabo un tratamiento psicológico online. Las dudas planteadas por este autor nos conducen a cuestionarnos ¿la psicoterapia online es psicoterapia?, ¿qué condiciones definen o distinguen lo que es una relación psicoterapéutica de lo que no lo es?, ¿es la presencia física y/o el “contacto cara a cara” de los participantes una de estas condiciones?. En este marco, esta investigación realiza una caracterización de la relación psicoterapéutica online, a través de la revisión y análisis de publicaciones científicas formales que tratan el tema. El estudio se plantea como una investigación documental sobre la base de consultas a fuentes bibliográficas, escogidas por su pertinencia y aporte al desarrollo de los objetivos del estudio.

ANTECEDENTES TEÓRICOS

1. Penetración y Uso de Internet en Chile

La Cámara de Comercio de Santiago estimó que el año 2008 los usuarios conectados a Internet en nuestro país correspondían al 48% de la población, lo que representó un alza de 8 puntos porcentuales en comparación con el año 2006. Entre los años 2000 y 2006 hubo un aumento progresivo de la conexión de nuevos usuarios a Internet de entre 3 y 4 puntos por año, lo que significa que en el último trienio tanto los usuarios conectados como la tasa de penetración han intensificado su alza. Si bien es una alta penetración, nuestro país aún se encuentra lejos del porcentaje de usuarios que poseen países desarrollados como Estados Unidos (72%), Reino Unido (66%), Nueva Zelanda (77%) o Singapur (61%) (WIP Chile, 2009). Sin embargo, a nivel latinoamericano Chile lidera en la penetración de esta tecnología, encontrándose muy por sobre el promedio regional de 15,35%, siendo junto a Argentina (35%), los únicos países que sobrepasan el 20% (Tendencias Digitales, 2007).

Los usuarios chilenos de Internet se encuentran altamente segmentados, sobretudo por edad y nivel socioeconómico, siendo más frecuente el uso de Internet por parte de la población joven, especialmente entre los 12 y 19 años de edad, y que pertenece a los quintiles de ingresos económicos más altos (WIP Chile, 2009). Estas últimas cifras reflejan la desigualdad de oportunidades de acceso y de uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación o “brecha digital”, la cual en nuestro país se manifiesta con mayor fuerza en la bajísima utilización de Internet de la población que posee un nivel de educación básico (WIP Chile, 2009). Si bien actualmente existe un porcentaje significativo de chilenos marginados del uso de Internet, hay que destacar que esta brecha ha ido disminuyendo año a año, sobre todo en lo relativo al porcentaje de acceso de la población a la “banda ancha” (WIP Chile, 2009).

Internet es cada vez más frecuentemente usado en las residencias de nuestro país, pasándose de un 21% en 2003 a un 40% de personas que se conectan a Internet en sus

hogares en 2008. Este porcentaje aumenta a un 71% en el segmento socioeconómico ABC1 de la población (WIP Chile, 2009). En cuanto a su uso, un 92% de los chilenos utiliza Internet para revisar su correo electrónico, siendo éste el uso más extendido de la Web, mientras que un 72% utiliza servicios de mensajería instantánea (WIP Chile, 2009). En comparación con países desarrollados como Estados Unidos y Suecia, el uso que se le da a Internet en Chile es preferentemente recreativo, más que informativo, educativo, comercial o laboral, sobre todo en la población joven menor de 30 años y de niveles socioeconómicos más bajos (WIP Chile, 2009).

La utilización de Internet como medio para realizar transacciones comerciales representa un indicador de la madurez en su uso, ya que el “comercio electrónico” implica un acto de confianza mutua en la seguridad, privacidad y calidad de los productos y servicios adquiridos a través de la Web (WIP Chile, 2009). Este indicador es importante para el presente estudio en la medida en que se considera la dimensión comercial o “e-comercial” de la psicoterapia online, que involucra junto con la oferta y la prestación de un servicio profesional a través de Internet, el pago de éste por parte del cliente a través de medios electrónicos. En Chile, el porcentaje de usuarios que adquirieron algún tipo de producto o servicio a través de Internet en los últimos 12 meses es de 28%, aumentando en 5 puntos porcentuales las cifras presentadas el 2006 (WIP Chile, 2009). Sin embargo, estos números se encuentran muy por debajo de los indicadores presentados por países desarrollados como Estados Unidos, Reino Unido y Suecia, en donde más del 75% de la población realiza operaciones de comercio electrónico (WIP Chile, 2009). A nivel latinoamericano, a pesar de que países como Brasil, México, Venezuela y Argentina transan más millones de dólares que Chile a través de la Web, solo Puerto Rico nos supera en el porcentaje del PIB que corresponde a este tipo de transacciones, índice que representa la “madurez” del comercio electrónico, y que en el caso de nuestro país en el 2007 fue del 0,43% (en Estados Unidos fue del 0,98% y en Brasil correspondió al 0,38%) (AmericaEconomía Intelligence, 2008).

En relación con los tipos de productos y servicios adquiridos por Internet en nuestro país, la mayoría fueron productos para pasatiempos, dentro de los cuales se encuentran las entradas para espectáculos y eventos, con un 16%, seguido por la venta de pasajes con un 11%, lo que difiere de las operaciones a nivel latinoamericano que se concentran en la compra de libros, música y videos (WIP Chile, 2009). Dentro de los principales motivos que los chilenos tienen para adquirir productos y servicios a través de Internet se encuentran la comodidad (33%) y los precios (24%), destacando que solo una minoría transa electrónicamente productos y servicios de difícil disponibilidad (6%) (WIP Chile, 2009). Otros aspectos importantes relacionados con el comercio electrónico son la alta inseguridad de los clientes chilenos con respecto a la calidad de los productos y servicios ofertados a través de la Web (59%) y su alta preocupación por la privacidad de estas transacciones (81%).

En síntesis, Internet es una tecnología que, si bien presenta una alta penetración en Chile si se le compara con otros países latinoamericanos, aún su acceso se concentra en los segmentos jóvenes y de altos niveles socioeconómicos y educacionales, si bien su uso se ha ido ampliando progresivamente a los otros estratos de la población. Esta condición es significativa para la oferta de servicios psicoterapéuticos a través de Internet en Chile, ya que los clientes que podrían acceder a este tipo de tratamientos pertenecen a un público restringido. En la actualidad, en nuestro país esta tecnología es utilizada con propósitos preponderantemente recreativos, destacando el uso de servicios como el correo electrónico y la mensajería instantánea (Messenger); su uso con fines comerciales es bajo, a diferencia de lo que ocurre en los países desarrollados, y los productos y servicios que se adquieren a través de la Web en nuestro país están asociados mayoritariamente al ámbito de la entretenimiento. Estas características del uso de Internet en Chile, sumados a la desconfianza e inseguridad con respecto a la calidad de los productos ofrecidos y a la privacidad de las transacciones electrónicas, presentan un contexto que actualmente puede resultar adverso para la oferta de servicios psicoterapéuticos a través de la Web, pero que también ha evidenciado un rápido crecimiento, evolución y transformación, especialmente en nuestro país.

2. Teoría de los medios de comunicación

Marshall McLuhan llamó la atención sobre la influencia de los medios de comunicación en la sociedad al proponer, a propósito de la televisión, la idea de que “somos lo que vemos” (Caldeiro, 2005): los medios, no son un mero transporte o transmisor de los “mensajes” o lenguajes de la comunidad, sino que participan en su construcción, produciendo parte importante de los artefactos culturales e influyendo en las relaciones humanas y en nuestras formas de pensar, de percibir y describir el mundo, de manera que “las herramientas que el ser humano forma luego lo forman” (Caldeiro, 2005). McLuhan también expuso la idea de que “el medio es el mensaje”, entendiendo “el mensaje” como cualquier cambio provocado por los medios en las relaciones humanas y en la sociedad (Caldeiro, 2005); desde esta perspectiva, “el contenido” tiene una importancia secundaria frente al medio, el cual sería el verdadero “lenguaje” que establece y transforma a la sociedad.

Las radicales afirmaciones de McLuhan destacan la importancia que los medios de comunicación y las nuevas tecnologías tienen para el ser humano y sus relaciones sociales. “Hoy (...) hemos extendido nuestro sistema nervioso central hasta abarcar todo el globo, aboliendo tiempo y espacio (...) Cualquier extensión, sea de la piel, de la mano o del pie, afecta a todo el complejo psíquico y social” (McLuhan, 1996, p.25-26): este autor comprende los medios como “extensiones de lo humano” y como parte de un nuevo espacio y tiempo, o una nueva forma de concebir estas dimensiones a través de la tecnología. De este modo, los medios transforman a su vez las interacciones humanas y las coordenadas espaciales y temporales en donde estas interacciones se desarrollan, es decir, los lugares donde lo humano emerge. Si esto sucede efectivamente así, ¿Cómo podríamos describir este cambio en las interacciones sociales y en el espacio-tiempo humanos?.

El impacto de los nuevos medios tecnológicos de comunicación en la sociedad actual se genera a partir del establecimiento de una nueva forma de interacción social, denominada “interacción mediada” por John Thompson (1995, en Giddens, 2001).

Según este autor, en la interacción mediada emisor y receptor no se comunican directamente como en la interacción cara a cara tradicional, sino que lo hacen a través de un medio técnico y a distancia, por lo cual la comunicación es desterritorializada y virtual; además, la interacción mediada es “asíncrona”, existiendo siempre una diferencia temporal entre la producción y la recepción del mensaje; finalmente, la introducción de un medio técnico hace perder al mensaje las variadas formas simbólicas que porta en la interacción cara a cara (Thompson, 1995, en Eisenberg, 2006).

Cuando la interacción es mediada, la experiencia es mediatizada por sistemas técnicos de producción y transmisión simbólica (Giddens, 1998, en Fernández, 2003), lo cual implica una diferencia entre la experiencia que es construida por y/o a través de los medios y la experiencia directa que los sujetos tienen del mundo; esta mediatización de la cultura (Thompson, 1993, en Fernández, 2003) marca una transformación clave en la producción y en el intercambio de símbolos y artefactos culturales.

Desde otro punto de vista, Pierre Levy señala que las interacciones sociales pueden caracterizarse por las técnicas de control de la información que utilizan. Según este autor, las interacciones mediadas a través de Internet utilizan técnicas “numéricas” o “moleculares” de control, las cuales se caracterizan por controlar el mensaje a través de su fragmentación en múltiples y pequeñas partes de información (bytes), que son combinadas y reordenadas para reproducir y recrear los signos: “La informática es una técnica molecular porque no se contenta con reproducir y difundir los mensajes (lo que, por otra parte, hace mejor que los medios clásicos de comunicación), permite sobre todo engendrarlos, modificarlos a voluntad, darles capacidades de reacción de una gran sutileza gracias a un control total de su microestructura” (Levy, 2004, p.34). Las posibilidades de las técnicas numéricas moleculares permiten la interacción “uno a uno”, al igual que las interacciones cara a cara (Giddens, 2001), junto con un amplio control y capacidad de modificación de los mensajes de acuerdo a las intenciones del emisor. Otra de las consecuencias significativas de las técnicas moleculares de control es la creación o emergencia de un ciberespacio que interconecta todos los mensajes

digitalizados, reconstituyendo en cierta medida el espacio que une los signos y los cuerpos en las interacciones sociales tradicionales (Levy, 2004)

3. El Ciberespacio

En la actualidad, Internet es más que una “red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación” (RAE, 2001). De ser un medio de comunicación e intercambio de información a través de computadoras hoy se ha constituido en un nuevo “canal” de comunicación (Zarraga, 2007), que soporta múltiples medios a través de la digitalización de sus mensajes. Como canal de comunicación, Internet es omnifuncional, “capaz de desempeñar funciones 'conectoras' (comunicaciones de uno a uno), funciones 'distribuidoras' (de uno a muchos) y funciones 'colectoras' (de muchos a uno); ello supone, entre otras cosas, que es un canal personalizable” (Zarraga, 2007, p.1), que permite el desarrollo de interacciones mediadas y realizadas a través de técnicas de control moleculares.

Anteriormente señalamos que las características de Internet han permitido la emergencia del “ciberespacio”, concepto de difícil definición tanto por sus aristas tecnológicas, sociales y culturales, como por su “virtualidad”. En primer lugar, el ciberespacio puede ser definido, desde un punto de vista “técnico” como el “conjunto de informaciones codificadas binariamente que transita en circuitos digitales y redes de transmisión” (Fragoso, 2001); desde esta perspectiva, el ciberespacio no es más que el conjunto de todos los datos procesados e intercambiados en la red de computadores que conforman Internet.

Fragoso (2001) llama “espacio relacional” al espacio construido a partir de la percepción de las relaciones entre los objetos y de éstos con nuestro cuerpo, “bajo la influencia de las peculiaridades fisiológico- anatómicas del sujeto de la percepción, de las circunstancias, de la cultura y de la organización social y económica en que se encuentra injerido el mismo sujeto” (Fragoso, 2001, p.2). En el caso del “ciber-espacio”,

la tecnología mediatiza aún más esta experiencia, ya que de hecho contribuye a difuminar aun más las fronteras entre lo distante y lo próximo, lo virtual o imaginario y lo “real” (Fragoso, 2001). De acuerdo a Fragoso (2001), el “espacio en el ciberespacio” permite a los cibernautas recorrer grandes trechos virtuales a altas velocidades o “a un clic de distancia” a través de su compleja estructura multidimensional, lo cual altera no solo nuestra forma de comunicarnos y relacionarnos, sino que también nuestra forma de pensar, ver y entender el mundo.

Si bien el ciberespacio surge como el resultado de una compleja red tecnológica, para Mayans (2003), ha logrado trascender este primer ámbito, para transformarse en un espacio social, simbólico. Siguiendo las ideas de Certeau (1988, en Mayans, 2003), el ciberespacio es “un espacio social practicado, es decir, un espacio que sólo existe porque es socialmente significativo, porque en él tiene lugar actividad social” (Mayans, 2003, p.1). Desde esta perspectiva, el ciberespacio es más que un conjunto de informaciones, ya que los bytes de datos son solo el soporte de la actividad social originada en las interacciones de los usuarios de Internet o cibernautas. Por su parte, Pierre Levy (2004) conceptualiza el ciberespacio como un espacio antropológico, producido y transformado por las relaciones humanas; un espacio generador de significados, con un sistema particular de proximidad y distancia, que es capaz de relacionarse con otros espacios diferentes, y que puede ser capaz de contenerlos y organizarlos; un espacio irreversible y vivo, engendrado y transformado por las interacciones que se desarrollan en su interior.

De esta forma, los significados y símbolos “cibersociales” generados en el ciberespacio contribuyen a originar aquello denominado como la “cibercultura”, definida por Levy (1999, en Faura, 2007) como “el conjunto de técnicas, de maneras de hacer, de maneras de ser, de valores, de representaciones que están relacionadas con la extensión del Ciberespacio”. Podemos destacar como una de las características principales de la cibercultura, la velocidad y facilidad con que se transmite el conocimiento y los artefactos culturales entre los miembros de la cibernsiedad, a diferencia de la cultura tradicional, lo que intensifica la transmisión y el enriquecimiento cultural, pero hace coexistir a múltiples generaciones con diverso grado de riqueza

cibercultural (Faura, 2007). Sin embargo, Faura (2007) llama la atención sobre lo que, para él, son los valores predominantes en la cibercultura actual: el individualismo y la incomunicación (en el “mundo real”); la iniciativa personal relacionada con el “enriquecimiento económico rápido” (“American Dream”); el “socialismo tecnológico” o la supuesta igualdad de oportunidades para acceder al conocimiento y al enriquecimiento económico; y el liberalismo político; todos valores e ideas que se resumirían, de acuerdo al autor, en la llamada “Ideología Californiana” (Barbrook & Cameron, 2007, en Faura, 2007), surgida en el seno de la cultura norteamericana a partir de la fusión de las ideas hippies y yuppies.

4. La Comunicación Mediada por Computador

Todo este fenómeno cibercultural es posible gracias a los medios de comunicación virtuales, los cuales son programas específicos o softwares que permiten a sus usuarios desarrollar diferentes funciones para interactuar con otros usuarios en Internet, diferenciándose de los medios tradicionales en que los primeros tienen un soporte común: el computador (Sain, 2007). Estos medios de comunicación virtuales se clasifican de acuerdo a los tiempos de transmisión que poseen dentro de la red. Están los medios de comunicación en tiempo real u “on line”, que ofrecen una interacción simultánea entre sus participantes, dentro de los cuales tenemos: el chat, la webtelefonía, la videoconferencia; y los medios de comunicación en tiempo diferido o asincrónicos, que no requieren de la presencia física de sus usuarios en el momento de transmisión, como el e-mail o correo electrónico y los foros de discusión (Sain, 2007).

El lenguaje escrito es el código de comunicación ciberespacial más usado en los mensajes instantáneos y en los mensajes asíncronos, lo cual ha permitido dos de las principales características de la comunicación virtual: el anonimato (asociado a la “libre expresión”) y la posibilidad de mantener múltiples conversaciones sobre distintos temas a la vez. Sin embargo, la superioridad del lenguaje hablado frente al escrito en cuanto a la expresión de las emociones y sentimientos es clara, ya que los mensajes emitidos cara

a cara tienen un potencial simbólico que hasta ahora no ha podido ser igualado por los mensajes mediáticos. Es así como la carencia de la comunicación no verbal y la comunicación de emociones a través de Internet, en un medio textual, ha sido un desafío para los creadores de softwares y para los usuarios de Internet que se comunican virtualmente.

Al respecto, Etchevers (2006) cita múltiples estudios que dan cuenta de que efectivamente es posible transmitir emociones a través de Internet, como lo prueban el establecimiento de relaciones afectivas o románticas online. La misma autora señala que la comunicación emocional online es posible ya que “para cada una de las manifestaciones neurofisiológica, corporal, psicológica y social de las emociones, se puede encontrar alguna representación emocional (expresada de una o de otra manera) en la CMO (comunicación mediada por ordenador)” (Etchevers, 2006, p.5), ya sea a través del lenguaje textual y gráfico, o a través de lo que la autora llama el “lenguaje complementado”, que corresponde a los códigos simbólicos creados por los mismos usuarios de Internet para reforzar o “complementar” la información contenida los mensajes verbales escritos transmitidos a través de los medios de comunicación virtual de la red (Etchevers, 2006). Esta forma de lenguaje, por medio de “emoticones” y alteraciones de las formas lingüísticas, entrega una información sobre los sujetos interactuantes adicional a la textual, lo cual permite inferir aspectos relacionados con los procesos emocionales involucrados en la comunicación virtual, posibilidad de gran importancia en el establecimiento de una potencial “relación psicoterapéutica online”, dadas las características que este tipo de relaciones tradicionalmente ha tenido.

5. La Relación Psicoterapéutica

Como toda construcción lingüística, el concepto de psicoterapia nace, vive y se transforma en las coordinaciones conductuales de los seres humanos (Gergen, 2006), por lo cual, al realizar un acercamiento a su conceptualización, lo hacemos desde un momento histórico, social y cultural determinado, es decir, la “psicoterapia” y la

“relación psicoterapéutica” son realidades que han sido y siguen siendo creadas y definidas en el seno de una comunidad.

Feixas y Miró (1993), realizan una recopilación y análisis de definiciones de psicoterapia y, desde una perspectiva transteórica, señalan que la mayoría de las definiciones “conducen a identificar a la psicoterapia como un tratamiento ejercido por un profesional autorizado que utiliza medios psicológicos para resolver problemas humanos, en el contexto de una relación profesional” (p.16). A partir de este análisis, los autores definen cuatro elementos que serían esenciales en toda psicoterapia: el cliente, el psicoterapeuta, el proceso terapéutico y la relación terapéutica.

La relación terapéutica, según Feixas y Miró (1993), es una relación interpersonal de carácter profesional, en donde el psicoterapeuta se interesa genuinamente por el cliente, quien no forma parte de sus relaciones interpersonales cotidianas. Para algunos autores, como J. Frank (1982, p.17 en Arredondo & Salinas, 2005) “la relación paciente-terapeuta es el fundamento de toda terapia”; Concordantemente a esto, Yalom (1980, en Kleinke, 1998) plantea que, en psicoterapia, es la relación lo que cura. Por su parte, Feixas y Miro (op. cit) destacan la importancia de la relación terapéutica en la psicoterapia citando a Orlinsky y Howard (1986), quienes señalan, a partir de una revisión de estudios de proceso terapéutico en relación con los resultados de la terapia, que la cualidad positiva del vínculo relacional entre cliente y terapeuta está más claramente relacionado con mejoras que cualquier técnica psicoterapéutica.

Feixas y Miro (1993), señalan que la definición profesional de la relación psicoterapéutica implica que debe ser asimétrica, con un carácter retributivo y que debe desarrollarse dentro de un “encuadre” que corresponde a un espacio, tiempo, honorarios y roles establecidos. La característica de asimetría se debe a que la relación psicoterapéutica se centra en las demandas y en las necesidades del cliente (Feixas & Miró, 1993); las demandas y necesidades del terapeuta no se discuten en el proceso. Al mismo tiempo, la relación psicoterapéutica es definida como una relación de ayuda hacia el cliente, ya sea en el cambio, en la resolución o disolución de conflictos o problemas, o

en el logro de ciertas metas (cf. Kanfer & Goldstein, 1991, en Kleinke, 1998; Kanfer & Goldstein, 1987, en Arredondo & Salinas, 2005). En virtud de esta definición asimétrica de la relación profesional, el psicoterapeuta recibe una retribución o compensación, generalmente en dinero (Feixas & Miró, 1993).

Los autores Kanfer y Goldstein (op. cit, en Kleinke, 1998) señalan como otra de las características de la relación psicoterapéutica los aspectos formales relacionados con el “encuadre”, dado que está confinada a tiempos y lugares específicos y debe estar normada mediante un contrato terapéutico, en donde se especifique claramente los roles, obligaciones y responsabilidades de los participantes en la relación.

Históricamente, Horvath (2000) señala que la atención en las características de la relación de ayuda que cumplirían una función positiva y curativa en el proceso psicoterapéutico surge con la publicación del libro “La Terapia Centrada en la Persona” de Carl Rogers, en 1951. En este texto, se plantea que el psicoterapeuta debe entregar ciertas condiciones a la relación de ayuda, como la empatía, congruencia y la aceptación positiva incondicional, y que estas características son por sí mismas suficientes para desencadenar el proceso curativo en el cliente. La importancia de estas afirmaciones es que por primera vez se propuso que la efectividad del proceso psicoterapéutico no residía en las técnicas que el terapeuta utilizaba en el proceso, sino que en la calidad de la relación que éste era capaz de ofrecer al cliente, desde cualquier perspectiva teórica y forma de psicoterapia. Sin embargo, según Horvath (2000) el análisis de Rogers sobre la relación psicoterapéutica es parcial, ya que pone su atención sólo en el aporte y las características del psicoterapeuta, desestimando aspectos importantes como la percepción que el cliente tiene de la relación y su colaboración en ésta, concluyendo de esta forma que la contribución del terapeuta a la relación psicoterapéutica es beneficiosa, pero no suficiente para hacerla efectiva.

Es así como posteriormente, en 1975, Bordin propone el concepto transteórico de “alianza terapéutica”, el cual rescata la participación tanto del terapeuta como del cliente en la relación psicoterapéutica, quienes trabajan coordinada y armónicamente para alcanzar el logro de los objetivos de la terapia (cf. Weinberg, 1996 en Arredondo &

Salinas, 2005; Zetzel, 1956, en Corbella & Botella, 2003). La “alianza terapéutica” es el concepto que más importancia recibe en la mayoría de los modelos psicoterapéuticos (Corbella & Botella, 2003), debido a la asociación que existiría entre esta alianza y una psicoterapia eficaz, de acuerdo a lo documentado por un volumen significativo de estudios (cf. Corbella & Botella, 2003). A pesar de que no se puede hablar de un acuerdo total entre los diferentes modelos de psicoterapia acerca de la naturaleza de la alianza terapéutica (Horvath & Luborsky, 1993 y Saketopoulou, 1999, en Norcross, 2002; Bejarano & Romero, 2001, en Arredondo y Salinas, 2005), la conceptualización realizada por Bordin (1976, en Corbella & Botella, 2003; 1979, en Feixas & Miró, 1993) ha sido la más influyente, logrando el consenso de los principales modelos terapéuticos. Este autor, define la alianza terapéutica como el encaje y la colaboración entre el cliente y el terapeuta, identificando tres componentes: el acuerdo en las tareas, el acuerdo en los objetivos o metas y un vínculo positivo. El vínculo representa la cercanía emocional de la relación psicoterapéutica, incluyendo aspectos como la confianza, aceptación y confidencia (Norcross, 2002). Gaston (1990, en Norcross, 2002) señala, a partir de una revisión de las dimensiones que miden diversos instrumentos para medir la alianza terapéutica, que el concepto de alianza implicaría la relación afectiva entre cliente y terapeuta, la capacidad del cliente para actuar con propósito en la terapia, el compromiso y la comprensión empática por parte del terapeuta, y el acuerdo entre cliente y psicoterapeuta en cuanto a las tareas y metas de la terapia.

Desde la aproximación teórica de los roles, McGuire, McCabe & Priebe (2001) señalan que la relación psicoterapéutica se puede definir precisamente a partir de los roles recíprocamente distinguidos y validados de profesional y cliente, y de las expectativas mutuas de exhibición de diversos patrones de conducta de acuerdo al contexto socialmente definido. Es así como estos autores plantean que desde esta perspectiva existirían a lo menos tres tipos de patrones de relación psicoterapéutica: paternalista, basado en el consumidor y colaborativo. El primero de los patrones enfatiza la autoridad del psicoterapeuta y la pasividad del cliente, a diferencia del patrón de relación basado en el consumidor, en el cual el profesional se caracteriza por su

pasividad y el cliente es quien toma la mayoría de las decisiones. A diferencia de los anteriores, en el modelo de relación psicoterapéutica colaborativa, psicoterapeuta y cliente toman un rol activo en ésta, en una interacción simétrica, donde ambos combinan recursos, contribuyen con información y comparten la toma de decisiones. McGuire, McCabe & Priebe (2001) destacan que este último tipo de relación es el que ha sido asociado a mejores resultados en el proceso psicoterapéutico en variados estudios (cfr. Eisenthal et al. 1979; Fenton et al. 1997; Barker et al. 1996; Priebe and Gruyters 1999, en McGuire, McCabe & Priebe, 2001) y, por el contrario, los resultados han sido negativos en los patrones basados en la pasividad ya sea del psicoterapeuta o del cliente (Geller et al. 1976; Docherty and Fiester 1985; Mohl et al. 1991; Britten et al. 2000, en McGuire, McCabe & Priebe, 2001).

El concepto de relación terapéutica “colaborativa” es coherente con la aproximación construccionista a la psicoterapia, la cual describe esta interacción como una relación simétrica “entre compañeros” (Anderson, 1997), en donde ambos se encuentran comprometidos con la terapia y comparten la responsabilidad por sus resultados. Para este enfoque, la relación psicoterapéutica colaborativa se encuentra íntimamente ligada a la conversación dialógica que ocurre en la psicoterapia, de manera de que la conversación forma e informa sobre la relación y viceversa (Anderson, 2007), y es el recurso más importante que el terapeuta aporta a la relación (Gergen, 2006). Además de la conversación dialógica, Anderson (2007) señala como condiciones para una relación psicoterapéutica participativa: comunicar al cliente acogida y respeto; manifestar interés en comprometerse con él y aprender sobre él, a partir de lo que él decida mostrar; participar en la relación como un aprendiz que escucha y responde para tratar de comprender al consultante desde su perspectiva y su lenguaje. Sin embargo, estas características no adquieren significado antes de ser complementados por la adhesión del cliente, como cualquier otro acto terapéutico (Gergen, 2006).

Otra dimensión presente en la relación psicoterapéutica es la ética o “psicoética” (Franca-Tarragó, 1996), que considera la naturaleza social de la relación profesional entre dos sujetos, con sus respectivos deberes y derechos, la cual debe sustentarse en el

respeto y promoción de los principios éticos fundamentales de beneficencia, autonomía y justicia como forma de concreción de la dignidad de la persona humana, y en el cumplimiento de las normas sugeridas en el Código de Ética Profesional (Colegio de Psicólogos de Chile, 1999). Entre estas normas destacan, en el marco de la relación psicoterapéutica online, las referidas a los principios de competencia y compromiso profesional y científico, que indican que el psicólogo debe proveer solo aquellos servicios y técnicas para los cuales se encuentra capacitado, y comunicar los alcances y límites de los procedimientos y técnicas empleados, informando y previniendo a quienes consultan sobre el carácter experimental de las intervenciones cuando corresponda.

Si bien la relación psicoterapéutica supuso inicialmente una psicoética que enfatizaba el principio de beneficencia, las interacciones paternalistas que desestimaban o actuaban en contra del consentimiento del cliente, vulnerando su derecho a decidir bajo la justificación de la búsqueda de su bien y/o en la evitación del daño hacia él mismo o a terceros, han hecho necesarias formas de relación psicoterapéuticas que han ido promoviendo cada vez más la autonomía y voluntariedad del consultante (Figueroa, 2003). De acuerdo con esta nueva concepción ética de la relación, Emanuel y Emanuel (1992, en Figueroa, 2003; Veatch, 1991; Clarke, Hall, Rosencrance, 2004) han propuesto cuatro modelos de interacción: en el paternalista, el terapeuta decide y realiza lo que éste considera beneficioso para el consultante, desestimando los deseos y valores de éste último; en el informativo, el terapeuta, desde un rol técnico experto, informa e implementa la decisión que el cliente toma de acuerdo sus valores; en el interpretativo, el cliente no se encuentra seguro de sus deseos y valores, los cuales deben ser clarificados e interpretados por el terapeuta, quien actúa desde un rol de consejero o asesor; para el modelo deliberativo, finalmente, en el modelo deliberativo el terapeuta actúa desde una posición simétrica presentando valores alternativos a los del cliente para que éste eventualmente los considere, pudiendo utilizar para estos fines la persuasión, mas no la coacción o manipulación. Los autores han propuesto este último modelo como referencia permanente, no desechando del todo las otras aproximaciones, a pesar de lo cual solo deberían seguirse en situaciones excepcionales éticamente justificadas.

Lo expuesto precedentemente refleja la naturaleza histórica y continuamente cambiante de la relación psicoterapéutica, en este caso específico de lo considerado curativo y efectivo, de los roles que terapeuta y cliente desempeñan en la interacción, y de las formas de relacionarse valoradas como éticamente convenientes. Al respecto, Gergen (2006) plantea que la transformación constante de las prácticas es un “deber” de la psicoterapia, y que por lo mismo debemos dejar de pensar en términos de una única “conversación modelo”, promoviendo en cambio la evolución, la multiplicidad y la flexibilidad, en sintonía con la cultura: “el hecho de formular un método, de canonizar los principios equivaldría a congelar el sentido cultural, sería sobreentender que los procesos efectivos que forman la significación en el presente seguirán siendo los mismos a través del tiempo, las circunstancias y el contexto de la interpretación” (Gergen, 2006, p. 91).

6. La Comunidad Científica

Se llama “Comunidad Científica” a la estructura organizativa que los científicos han conformado en torno al quehacer específico de la ciencia, la producción de conocimiento sobre la realidad, y que se encuentra orientado fundamentalmente al establecimiento de un procedimiento público y formal de comunicación de la actividad científica y a la constitución de una serie de mecanismos que comprueben y controlen la calidad de las informaciones suministradas por quienes buscan acceder a este sistema social (Torres, 2009). De acuerdo a esta definición, se reconoce como un aspecto fundamental del quehacer científico y de la comunidad, la publicación a través de canales formales: libros, presentaciones en congresos o seminarios y revistas de difusión científica, ya sea en formato impreso o digital (Russell, 2000). Uno de los rasgos de la difusión a través de medios formales es que los documentos suelen estar disponibles durante un largo período de tiempo para un público más amplio (Russell, 2000), el cual aumenta si el proceso contempla además la utilización de medios electrónicos, confiriéndole además mayor velocidad y flexibilidad a la comunicación.

Los documentos que son publicados formalmente son objeto de un proceso social normado, que en el caso particular de las revistas científicas en papel contempla la revisión de los pares, la empresa editorial y la calidad o el patrocinio de la publicación (King y McKim, 1999, en Russell, 2000), y que tiene por finalidad otorgarle a los contenidos un alto grado de confianza que no posee la producción de conocimiento de otros actores difundidos a través de medios sin esta formalidad. Sin embargo, este proceso no es infalible, ya que la revisión y posterior decisión editorial pueden ser determinantes algunos factores ajenos a la calidad del contenido, como por ejemplo la afinidad o simpatía de los revisores hacia los autores, el prestigio y producción científica previa de éstos últimos, la presentación fraudulenta de los resultados, entre otros (Arguelles, 2008).

Junto con lo anterior, hay que destacar que el proceso de publicación, así como toda la actividad científica, no es independiente del contexto histórico ni de intereses ideológicos, políticos o económicos en las cuales éste se produce, tal como lo ha revelado el trabajo de teóricos como Kuhn, Feyerabend y Bloor (Nieto, 2005). Es así como Kuhn llama la atención sobre el rol fundamental que tiene en la producción del conocimiento científico la red de supuestos y creencias o “paradigma”, a través del cual los científicos comprenden el mundo, y el cual no es puesto en duda; Feyerabend, por su parte, señala que la legitimidad de la producción científica no depende de la calidad de sus contenidos, sino que de los procesos de propaganda y aprobación institucional; mientras que para Bloor (Nieto, 2005; Otero, 1998), el conocimiento científico no es más que un conjunto de creencias consideradas válidas a partir del consenso y autoridad de la comunidad científica, siendo el sentido de su labor la justificación, negociación y validación social de su discurso, no teniendo ningún tipo de privilegio epistemológico por sobre otras estructuras sociales. Desde esta perspectiva, y de acuerdo con la distinción de Knorr-Cetina (1981, en Otero, 1998), el concepto de “sociedad” describiría mejor que “comunidad” las relaciones entre los científicos, al tener éstas una naturaleza e interés más instrumental que afectivo o valórico.

Desde el construccionismo social, Gergen (1996) concuerda con que la producción del conocimiento de la comunidad científica no puede marginarse del contexto social e histórico en el cual se produce, por lo cual sus descripciones no pueden considerarse superiores a otras en cuanto a objetividad o verdad. En este sentido, y siguiendo a este autor, el interés de este estudio en el discurso de la comunidad científica plasmado en sus publicaciones se relaciona con el valor que este tiene tanto en la socialización y formación profesional de los neófitos (Gergen, 1996; De Greiff, 2002) como en la definición de las prácticas consideradas éticamente adecuadas por la comunidad profesional (Colegio de Psicólogos de Chile, 1999).

Es importante destacar que el discurso de la comunidad científica “internacional” se origina en las universidades y centros de investigación del hemisferio noroccidental, en el caso específico de este estudio en Estados Unidos, Reino Unido, Italia y Hong Kong, lo cual coincide con los centros de poder político y económico. Los científicos de otras latitudes geográficas conforman una minoría, y para integrar esta comunidad deben cumplir con los rituales y juegos transmitidos por la misma a través de los procesos de socialización y formación anteriormente aludidos, los cuales contemplan “códigos de comportamiento, estrategias para que sus opiniones y propuestas sean tenidas en cuenta, el respeto y forma de aproximación a las capas altas de la jerarquía académica internacional, los medios y formas de presentación de resultados y la manera de presentarse públicamente” (De Greiff, 2002, p. 8) que son fundamentales para la mantención de la hegemonía occidental en el ámbito científico. En este sentido, el presente estudio, junto con asumir que el concepto de comunidad científica “internacional” es una ilusión (Salam, 1976, en De Greiff, 2002), si se reconoce su influencia, lo que no implica necesariamente aceptar la validez de sus planteamientos frente a los conocimientos localmente producidos.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Describir el significado de la relación psicoterapéutica online para la Comunidad Científica.

Objetivos Específicos:

Analizar los aspectos afectivos de la relación psicoterapéutica online.

Analizar los aspectos efectivos de la relación psicoterapéutica online.

Analizar los aspectos éticos de la relación psicoterapéutica online.

Analizar los aspectos comerciales de la relación psicoterapéutica online.

METODOLOGÍA

1. Aspectos Paradigmáticos y Epistemológicos

Este estudio se fundamenta ontológicamente en la premisa heideggeriana de que “comprender” es el modo de ser propio del hombre, es decir, el ser humano es un ser “interpretante” y la vida misma constituye un proceso permanente de comprensión (Giannini, 2006). Lo que el ser humano busca comprender es el significado de las cosas, interpretable en sus descripciones en el lenguaje, presente en el discurso de la comunidad (Giannini, 2006). Según esta perspectiva, el lenguaje en cada una de sus palabras y signos lingüísticos, carga con una comprensión y una interpretación del mundo, la que a su vez es eco de una comprensión histórica, social y comunitaria.

Esta visión es coherente con un **paradigma construccionista**, entendiendo paradigma como el conjunto básico de creencias que guían el proceso de investigación científica (Guba, 1990 en Krause, 1995). El paradigma construccionista concibe la realidad como una construcción múltiple, local, histórica y comunitaria, creada a través del lenguaje, por lo cual enfatiza “la interpretación de los fenómenos particulares que acontecen en un contexto de tiempo y espacio determinado” (Cárcamo, 2005, p.2). En esta concepción adquieren relevancia, por su rol en la construcción de esta realidad, las condiciones y formas en las que el investigador se aproxima al mundo para producir el conocimiento. Al respecto, Gonzalez Rey (2000) propone una “**epistemología cualitativa**”, caracterizando el acercamiento construccionista al conocimiento a través de tres principios. Primero, en el principio de que el conocimiento es una producción constructiva-interpretativa, en donde la interpretación es un proceso de integración y reconstrucción de los datos obtenidos en la investigación, los cuales adquieren sentido siempre dentro de un contexto. El segundo, dice relación con el carácter interactivo del proceso de producción del conocimiento, enfatizando que la relación entre investigador e investigado es condición para la producción de conocimiento. Y por último, la significación de la singularidad como nivel legítimo de producción del conocimiento, sin confundir subjetividad con individualidad.

Contextualizado en este marco paradigmático y epistemológico, y basado en la posición ontológica heideggeriana enunciada con anterioridad, el estudio se realizó siguiendo un enfoque metodológico inspirado en la **disciplina hermenéutica**. Si bien la hermenéutica tiene sus orígenes en la tradición filosófica, “hoy en día se emplea en el análisis de textos y contextos filosóficos, históricos, literarios, científicos, etc.” (Rico, 2001, p.292) teniendo presente que la comprensión e interpretación de textos, más que una instancia científica, es una experiencia humana, por lo cual, ontológicamente, antecede a cualquier metodología científica (Gadamer, 1988). Para Beuchot, la hermenéutica es “ciencia y arte que nos enseña a interpretar textos, entendiendo el interpretar como un proceso de comprensión que cala en la profundidad” (Beuchot, 2007, p.68). Según este autor (Beauchot, 2007), la hermenéutica asume que las palabras son capaces de albergar múltiples significados y sentidos, por lo cual la contextualización del texto es clave para la labor interpretativa, la cual, según Villalobos (1996), articula una relación entre un signo (en este caso, la relación psicoterapéutica online) con una entidad (significado) perteneciente al mundo real o ideal (teórico).

La hermenéutica moderna se concibe como un proceso de diálogo entre el autor y el interpretante (hermeneuta) a través del texto. De acuerdo a Gadamer (s.f, citado en Cárcamo, 2005) si bien el significado del texto le pertenece al autor, también a quien trata de comprenderlo. Con esto se asume que la comprensión y el significado representan tanto al autor como al interpretante, reconociendo radicalmente la imposibilidad de negar en el proceso la subjetividad del investigador. En este sentido, la re-contextualización del texto constituye una re-actualización, es decir, el texto esta “permanentemente siendo”, por lo cual su significado esta siempre inacabado, en continua construcción (Cárcamo, 2005).

El contexto, el tiempo y la historia no son considerados solo como condiciones que afectan al autor del texto, sino que también al interpretante. Aquí cobran importancia los conceptos gadamerianos de “prejuicio” y “tradición”. Con respecto a los prejuicios, se relacionan con los significados previos que van a permitir que se manifiesten los nuevos significados, teniendo en cuenta que los prejuicios se presentan y

existen en el lenguaje a través del cual significamos el mundo (De la Maza, 2005). Gadamer también identifica la tradición con el lenguaje, la cual, desde esta perspectiva, no es un objeto pasivo que se transmite, sino que ella misma es transmisión que, a través del lenguaje, nos interpela para que dialoguemos con ella (Rodríguez-Grandjean, s.f). La tradición, como lenguaje, se transmite y es experimentada en los textos (Gadamer, op. cit), por lo cual la única forma de acceder a ella es relacionándose con los textos, lo que implica el diálogo con ellos, que a su vez supone su escucha previa.

Otro aspecto destacable en el proceso de comprensión hermenéutica, es que ninguna interpretación se realiza en solitario. Al aceptar el papel de los prejuicios y la tradición en el proceso de diálogo con los textos, consideramos que éstos tienen su origen en significados comunitarios transmitidos en el lenguaje, afectando tanto al autor del texto como al intérprete. En el texto interpretado, no es un autor solitario quien habla, sino que a través de sus palabras se hace perceptible la voz de su comunidad, sus prejuicios y tradiciones; a su vez, se establece que no existe el interprete solitario, ya que este también asume su pertenencia a una comunidad de interpretantes (Mendoza, 2003).

Debido a lo anterior es que la hermenéutica moderna es afín a la **epistemología construccionista** en sus postulados fundamentales, ya que el significado hermenéutico es construido relacional y comunitariamente por lo menos en tres instancias: en la tradición presentada por el texto, en el interpretante, con sus prejuicios, y finalmente en el proceso de interpretación, en donde se da un verdadero proceso de construcción de significados a partir del diálogo de dos comunidades separadas temporalmente, pero encontradas en el espacio y en el tiempo presente abierto por el diálogo del interprete con el texto, recordando que tanto este diálogo, como la tradición y los prejuicios se verifican y existen en el lenguaje.

2. Orientación Metodológica

Para responder a los objetivos de la presente investigación se utilizará una orientación **metodológica cualitativa**, en virtud de su énfasis en “la descripción de características (...) del objeto de estudio (Krause, 1995)” y en el intento de “sacar

sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas” (Rodríguez, Gil & García, 1996, p.32), ya que en este estudio lo que se busca es realizar una descripción del fenómeno, que en este caso corresponde a un concepto construido, comprendido y significado desde una visión particular de la práctica y conocimiento psicoterapéutico. Dentro de las características de este enfoque que se relacionan más directamente con esta investigación encontramos su construcción del conocimiento a través de procesos inductivos, partiendo desde los “datos”, lo cual facilita el acercamiento a un fenómeno acerca del cual hay pocas teorías, modelos o estudios previos y pocas preconcepciones; y su perspectiva holística, considerando las personas y su contexto como “un todo” (Taylor & Bodgan, 1984). La metodología cualitativa de investigación aplicada a este estudio asume una realidad dinámica (Cook & Reichardt, 1986, en Krause, 1995), en donde los conceptos y significados se construyen en las siempre cambiantes relaciones humanas, asumiendo el carácter histórico y cultural del objeto de nuestro estudio, como señala Morín: “El (conocimiento) no es solo condicionado, determinado y producido, sino que también es condicionante, determinante y productor” (1998, p.31, citado en González, 2000, p.17).

Dentro de los diversos enfoques dentro de la metodología cualitativa, el estudio se plantea desde una perspectiva construccionista social que enfoca su mirada en la descripción y comprensión crítica de los procesos de construcción de los significados para “vivificar la posibilidad de nuevos modos de acción” (Gergen, 2006, p.87), asumiendo el papel preponderante del contexto, de la comunidad y las relaciones humanas en la construcción del conocimiento, o de las “relaciones comunitarias” (Gergen, op. cit) lo cual hace coherente la postura metodológica con los focos centrales del presente estudio: los significados construidos por la comunidad científica en torno a la “relación psicoterapéutica”.

3. Tipo de Diseño

El estudio se plantea como una investigación documental, definida como “un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema” (Alfonso, 1995, en Morales, 2007, p.2). La investigación documental depende de la información que se recoge en documentos, entendiendo “documento” como todo material permanente (Cázares et al, 2004), al cual se puede recurrir varias veces sin alterar su naturaleza. Para Morales (op. cit), en este tipo de estudio, el conocimiento y el significado se construyen a partir de la lectura, el análisis y la interpretación de los documentos, lo cual es coherente con el paradigma cualitativo de investigación, ya que enfatiza la descripción de la realidad, registrada o presente en los textos recopilados situados cultural e históricamente.

La aparición y el uso de Internet han generado un nuevo contexto para el desarrollo de la investigación documental. Según González Rodríguez (2005), dos de sus consecuencias significativas son la mayor facilidad de acceso a fuentes documentales y la abrumadora cantidad de información disponible. Este nuevo contexto plantea al investigador nuevos roles, tareas y desafíos, adquiriendo importancia, en primer lugar, la labor de rescatar conocimientos o saberes desconocidos, ocultos o perdidos en el “mar de información” en el que actualmente nos encontramos inmersos, teniendo como objetivo más que “descubrir” nuevas verdades, producir conocimiento utilizando “viejos datos para nuevas ideas” en las palabras de Mochmann y Guchteneire (2005, en González Rodríguez, 2005); en segundo lugar, la tarea de distinguir lo importante de lo irrelevante, lo útil de lo inútil, destacando así la información significativa y ocupando datos secundarios, ya existentes y disponibles, para dilucidar los problemas que originan y orientan la investigación, con la consiguiente reducción de tiempo y recursos; finalmente, el desafío de manejar múltiples datos, provenientes de diferentes lugares, conjugando el cúmulo de información recopilada, en un esfuerzo de síntesis y análisis.

4. Procedimiento

1. **Selección de la muestra:** Del corpus de textos consultados durante el proceso de investigación (ver Anexo 5), se distinguieron 17 textos escritos y/o publicados en Estados Unidos, Reino Unido, Italia y Hong Kong, a partir de los cuales se elaboraron las fichas “específicas” de contenido, los cuales constituyen la muestra del presente estudio. La selección de la muestra fue, entonces, intencionada (Goetz & LeCompte, 1988), y los criterios que orientaron su selección o **criterios de inclusión** fueron los siguientes:

- Texto susceptible de ser consultado por el investigador, ya sea en virtud de su disponibilidad en bibliotecas, librerías del país o por su publicación en Internet.
- Texto escrito por psicólogo, psiquiatra, psicoterapeuta o terapeuta online.
- Texto publicado en publicación científica formal: libro, revista o documento presentado a Congreso o Seminario, ya sea de forma impresa o electrónica.
- Texto que trate en forma general o específica el tema de la psicoterapia online.

2. **Técnica de recolección de datos:** La técnica mediante la cual se obtuvo la información necesaria para alcanzar los objetivos del estudio fue la investigación documental. Baena (1985, p. 72, en Ávila, 2006) la define como “una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”; Garza (1988, p.8, en Ávila, 2006) destaca que esta técnica “...se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información (...), registros en forma de manuscritos e impresos”.

Como hemos podido apreciar, la investigación documental es considerada diseño y técnica de recolección de información. Debido a la naturaleza del diseño de investigación documental, se privilegia esta técnica como una forma de acercarse a los documentos, entendidos como “hechos o rastros de algo que ha pasado, (...)”

testimonios (que) proporcionan información, datos e información” (Ander-Egg, 1974, p. 211).

Se exponen a continuación las fases de la investigación, las cuales se realizaron de acuerdo a la propuesta de Cazáres et al. (2005):

1. **Selección y delimitación del tema:** La investigación documental se inició con una “compilación de datos útiles” en torno al tema de investigación para elaborar un “inventario de información que queda en un nivel enunciativo” (Cazáres et al, 2005, p.34). Este acopio de información inicial buscó definir los objetivos y alcances del estudio, siendo el trabajo que se reflejó en el Proyecto de Tesis.
2. **Acopio de bibliografía sobre el tema:** Se recopiló material publicado e inédito sobre el tema en estudio a través de los diversos tipos de documentos existentes: fuentes impresas, electrónicas y audiovisuales. El acopio de libros y artículos de revistas se realizó a través de la búsqueda en las bibliotecas de las Universidades de Valparaíso, La Serena y del Mar Sede La Serena, y en la búsqueda de libros (e-books), “papers” y artículos de revistas a través de la base de datos electrónica Ebsco. La búsqueda se vio orientada por las citas que los mismos autores hacían en sus publicaciones de otros autores y documentos.
3. **Elaboración de fichas bibliográficas y hemerográficas:** En donde se registraron los datos básicos de los documentos encontrados, con el objeto de facilitar su localización y uso durante el proceso de investigación, tanto para la redacción del reporte, como para la elaboración de las citas y bibliografía del estudio.
En la **ficha bibliográfica** se registraron los siguientes datos de los libros: Autor, Título, Edición, Editorial y Lugar de la edición y número de páginas (ver Anexo 5)
En la **ficha hemerográfica** se registraron los datos de artículos de revistas, periódicos: En el caso de las revistas: Título de la Revista y lugar de publicación, volumen, número, páginas que comprende el artículo, si no aparece el volumen, fecha de publicación (ver Anexo 5)

Se elaboraron un total de 211 fichas (ver Anexo 5), las cuales representan a la misma cantidad de documentos recopilados, de las cuales 163 corresponden a fichas hemerográficas y 48 a fichas bibliográficas.

4. **Lectura rápida del material:** De carácter exploratorio, cuyo objetivo fue ubicar las principales ideas. El proceso de acopio, elaboración de fichas y lectura rápida se desarrolló en forma paralela dentro de este momento del proceso de investigación.
5. **Delimitación del tema:** Después de haber revisado todo el material el tema del estudio se delimitó por primera vez, definiendo sus dimensiones, aspectos que conforman el objeto, alcances y complejidad, lo cual implicó un replanteamiento de los objetivos.
6. **Elaboración del esquema de trabajo:** Que representa la estructura formal del estudio, según Garza Mercado (1974, en Cázares et al, 2005) es un registro visual que representa el esqueleto del escrito con el cual se concluye la investigación, cuyo objetivo es identificar las partes del problema, las relaciones entre ellas y su importancia dentro del estudio, junto con orientar la recopilación de la información faltante y establecer una guía para la redacción del informe final. En el esquema inicial se separó la información considerada como “contextual” de la “específica”, en virtud de su relación más o menos directa con los objetivos del estudio, se seleccionaron 27 textos para profundizar su análisis, y se concibió la existencia de tres dimensiones en la relación psicoterapéutica online: afectiva, efectiva y ética, las cuales fueron completadas luego del análisis de contenido con la dimensión comercial. Estas cuatro dimensiones, junto con orientar el trabajo postrero, originaron los que finalmente serían los principales capítulos del informe final.
7. **Lectura minuciosa de la bibliografía y análisis de contenido:** Lectura crítica y analítica de los 27 textos específicos y contextuales, previamente recopilados y escogidos. El trabajo de análisis e interpretación del contenido de los documentos se plasmó, antes de la redacción del informe final, en la elaboración de “fichas de contenido”.

8. **Elaboración de fichas de contenido:** Estas fichas facilitaron el manejo de datos e ideas tanto propias como de los autores consultados. Al transcribir en ellas el fruto del análisis del contenido de cada texto específico, junto con las ideas ajenas centrales que guiaron e inspiraron la interpretación del objeto de estudio, se contribuyó a darle orden y coherencia al pensamiento propio, facilitando su exposición en el informe final. Siguiendo el consejo de Asti Vera (1968, en Cázares et al, 2005) se realizaron fichas “mixtas”, que unieron el pensamiento de cada autor junto con el pensamiento del investigador, lo cual permitió una mejor sistematización y síntesis de los hallazgos expuestos en el informe final.

Las **fichas de contenido** se componen de encabezado, referencia y contenido. El encabezado a su vez se compone de tema principal, subtema y subsubtema, relacionándose directamente con el esquema de trabajo elaborado previamente, ya que contribuyeron a construirlo enriqueciéndolo, modificándolo y/o corroborándolo (ver Anexos 2 y 4). La elaboración del encabezado de las fichas fue un trabajo de categorización de los textos, que se realizó a partir de la asignación de conceptos al contenido, “codificándolos” como subsubtemas y relacionándolos posteriormente en forma “horizontal” con otros subsubtemas y en forma “vertical” con los subtemas, y éstos a su vez con los temas, definidos en su mayoría en el esquema de trabajo elaborado inicialmente (estas categorías y su ordenamiento se pueden apreciar en las Tablas de Códigos anexadas en el 1 y 3). Es así como en los hallazgos, los capítulos se asocian a los temas, los subcapítulos a los subtemas, y el contenido de éstos corresponde a los textos categorizados como subsubtemas de los respectivos subtemas (“pensamiento del autor” de la ficha mixta) interpretados por el investigador (“pensamiento del investigador” de la misma).

9. **Organización de las fichas de contenido:** Una vez concluido el proceso de fichado, se revisaron y organizaron las fichas, teniendo siempre como referencia el esquema de trabajo. A partir de esta organización, se revisó que cada parte o capítulo del esquema tuviera la cantidad de información suficiente que sustentara su desarrollo en el reporte final; y se realizaron las últimas modificaciones, alterando el orden de los

capítulos, agregando nuevos temas y eliminando otros, teniendo como criterio y guía fundamental la respuesta comprensiva a las preguntas planteadas por el problema de investigación, en el marco de los objetivos del presente estudio. El cambio más drástico realizado fue la desestimación de prácticamente toda la información contextual recabada (ver tabla de códigos y fichas de contenido “contextuales” en los anexos 3 y 4)

- 10. Redacción y presentación del Reporte Final:** En donde se expusieron los resultados del trabajo de investigación.

5. Análisis de los Datos

El análisis de los datos recopilados a través del proceso de investigación documental se realizará por medio del análisis hermenéutico. Según las indicaciones metodológicas de Cárcamo (2005), el análisis hermenéutico de textos es un proceso interpretativo que se realiza con posterioridad al análisis de contenido cualitativo “tradicional”, entendido como el “método que apunta a descubrir la significación de un mensaje (...), (y que) consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de manera adecuada su sentido” (Mayer & Quelle, 1991, p. 473, en Gómez Mendoza, 2000, p.2). De acuerdo a Landry (1998,1987, en Gómez Mendoza, 2000) el análisis de contenido cualitativo, permite verificar la presencia de palabras, temas, conceptos o significados en un documento. En el caso del presente estudio, y siguiendo la propuesta de Gómez Mendoza (2000) el análisis de contenido cualitativo se realizó de acuerdo a las siguientes etapas:

1. El análisis previo o la lectura de documentos: Lectura superficial y repetida que familiarizó al investigador con el contenido de los textos y permitió “presentir el tipo de unidades de información a retener para una clasificación posterior” (L'Écuyer, 1985, p.73, en Gómez Mendoza, 2000, p.6).

2. La selección de las unidades de análisis: La elección, de manera inductiva, de un espacio en el texto en donde la recurrencia de los elementos de investigación se retuvo, para su posterior explotación.

3. La explotación de los resultados: Correspondió a la aplicación al texto de las categorías analíticas, las cuales fueron escogidas teniendo en cuenta los objetivos y el esquema de trabajo planteado en el diseño de la investigación, y que corresponden a los temas, subtemas y subsubtemas registrados en las fichas de contenido. Siguiendo a Gómez Mendoza (2000) el presente estudio abordó la etapa de categorización desde un modelo mixto, en donde una parte de las categorías preexistía desde el comienzo, mientras que otras fueron inducidas en el curso del análisis.

Con respecto al análisis desde una perspectiva hermenéutica, según Cárcamo (op. cit) se basa fundamentalmente en realizar la interpretación de las unidades analizadas como un diálogo (cfr. Vattimo, 1991, en Cárcamo, 2005), considerando el contexto en el cual los textos fueron producidos y en el que el investigador se aproxima a ellos, lo que implica la utilización de procesos de transparentación, que significa reconocer abiertamente nuestra falta de neutralidad, como consecuencia de la historicidad y autodeterminación humanas. Según Baeza (2002, citado en Cárcamo, 2005), esto se materializa en un trabajo de sucesivas síntesis e interpretación de lo analizado cualitativamente: en primer lugar, por subtemas o subsubtemas, desde la perspectiva del entrevistado; luego por temas (el conjunto de varios textos, de varias personas), desde la posición de los entrevistados; y finalmente, realizar el análisis y la síntesis desde la visión del investigador, ya que, como señala Gadamer (1988, citado por Rodríguez, s.f.), el trabajo de éste último no es simplemente reproducir lo que cree que dice el interlocutor, sino que tiene que hacer valer su opinión, teniendo en cuenta la autenticidad del diálogo entre las partes.

RESULTADOS

CAPÍTULO 1:

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ON-LINE

1.1 Conceptualización de la “Provisión de Servicios de Salud Mental On-line”:

“Se puede aseverar que la integración de la tecnología con la práctica de la psicoterapia ha sido uno de los tópicos más vigorosamente debatidos entre los profesionales de la salud mental durante los últimos 15 años. Algunos de los aspectos más frecuentemente destacados de este debate incluyen: precisión de definiciones, consideraciones éticas, regulación y formación, y los beneficios y potenciales desafíos asociados a la práctica. Mientras estas discusiones y debates continúan en la literatura académica y popular, un punto de acuerdo es que la provisión de servicios de salud mental on-line está en marcha y es probable que se expanda en el futuro” (Rochlen, Zack & Speyer, 2004, p.269). Previa a la pregunta sobre el concepto de la “psicoterapia on-line”, cito a este autor quien constata la existencia efectiva de prácticas que define como “servicios de salud mental on-line”. Frente a la certidumbre de las prácticas, plantea la incertidumbre de las definiciones y conceptos. El autor además reconoce la dificultad de construir consensos ante una realidad y una práctica profesional compleja. En este con-texto, el texto hace referencia a que la utilización de la tecnología en la psicoterapia es un fenómeno que necesita comprensión, y en torno al cual es posible, por lo tanto, construir conocimiento desde el lenguaje, el diálogo, el debate y la reflexión. Luego de estas primeras aproximaciones al problema o a la pregunta sobre el concepto, tomamos como punto de partida “la provisión de servicios de salud mental on-line” y nos preguntamos si es posible describir estos servicios como “psicoterapia on-line”.

“Muchos terapeutas sospechan del nuevo y creciente campo de la “telesalud de la conducta”. Por ejemplo, algunos han denunciado que la psicoterapia on-line es un

“oxímoron”, ya que la psicoterapia se basa tanto en la comunicación verbal como en la no verbal” (Griffiths, 2005, p.555). He aquí otro autor que, en un principio, evade el término “psicoterapia on-line”, definiendo las prácticas a las cuales anteriormente hacía mención como “telesalud de la conducta” y aludiendo a “algunos” que entienden la “psicoterapia on-line” como un “oxímoron”, una figura literaria que de acuerdo a su etimología podemos significar como “tontería sarcástica”, producto de la unión sintáctica de dos palabras con significado opuesto. El oxímoron aparece en el texto como un contrasentido, un imposible y un absurdo representado en la idea de la práctica de una psicoterapia sin comunicación no verbal, lo cual constituye una primera objeción en contra del concepto de “psicoterapia on-line” (desde la perspectiva de que su práctica actual se realiza principalmente mediante correo electrónico y chat, es decir, a través de una comunicación verbal).

“Como en cada innovación, el innovador redefine el campo, como Murphy y Michell han mostrado tan instructivamente” (Collie et al., 2000, en Wright, 2002, p.294). Frente a lo que hemos llamado hasta ahora “servicios de salud mental online”, otra posibilidad es la que propone este autor: que el campo de lo psicoterapéutico sea “redefinido” por estas nuevas prácticas. Esta redefinición de campo que alude el texto, puede comprenderse como una verdadera extensión de los dominios descriptivos del concepto de psicoterapia, límites que estarían lejos de ser estáticos, si efectivamente cada práctica innovadora los re-ubica. Desde una perspectiva hermenéutica, podemos agregar que, además de las innovaciones, tienen un rol significativo en esta “fijación de los límites de un campo” la historia reflejada en las tradiciones científico-profesionales que forman los prejuicios a través de los cuales se describen estas innovaciones, para que puedan ser comprendidas y tener un significado para la comunidad. Ocupamos lenguajes viejos para describir lo nuevo. Por eso es necesario conocer con qué palabras conceptualizamos la psicoterapia y la relación psicoterapéutica, y si es posible integrar a las nuevas “prácticas de salud mental online” en esta tradición.

“En un sentido, la comunicación mediada por computador deconstruye la psicoterapia (como deconstruye las “relaciones” en general), no solo revelando sus

propiedades elementales, sino que también ofreciendo la oportunidad de controlar esas propiedades” (Suler, 2000, p.158). La existencia de prácticas de salud mental online nos cuestiona sobre lo que el autor llama las “propiedades elementales” de la psicoterapia y de la relación psicoterapéutica en general, propiedades que pueden asimilarse a lo que anteriormente se aludió como “las palabras que usamos para conceptualizar la psicoterapia”. La pregunta que va surgiendo es si la tecnología de Internet puede integrarse a la tradición psicoterapéutica y cómo o bajo que condiciones puede hacerlo.

Antes de revisar el caso de la psicoterapia, los autores revisados aluden otra tradición que podría participar de la conceptualización del fenómeno que nos ocupa: la “Telesalud”.

1.2. El concepto de “Telesalud” y su posibilidad de conceptualizar la “Provisión de Servicios de Salud Mental On-line”

El tema de la “Telesalud” o “Telepsiquiatría”, (que) típicamente incluye interacciones terapéuticas a través de circuito cerrado de televisión o satélite (p.e. Glueckauf et al., 2002). Estos métodos son generalmente disponibles solo en instituciones médicas o de investigación, mientras que la “terapia online” está disponible para cualquier cliente con un computador y una conexión a Internet” (Rochlen et al, 2004, p.270).

“Aunque la “e-terapia” es una rama de la telesalud, se diferencia de ésta en varios aspectos (...). La “e-terapia” es más accesible debido a su cada vez más posible capacidad de comunicación a través de equipos y sistemas operativos comunes” (Castelnuovo, Gaggioli & Riva, 2001, p.230). A partir de lo señalado por los autores, entiendo que los “servicios de salud mental online” no se definen solo por la comunicación a distancia, concepto clave en la tradición de la telesalud. La telesalud surge con el objetivo de ofrecer servicios de salud en centros médicos o comunitarios de lugares apartados y/o de difícil acceso, en la actualidad esta práctica se realiza

comúnmente a través de sofisticados equipos de videoconferencia. La telesalud es provisión de salud a distancia, pero exige de los usuarios el desplazamiento hacia un lugar de encuentro comunitario. Esta exigencia se relaciona con la disponibilidad y el costo de la tecnología utilizada en el proceso de comunicación a distancia con el profesional, que en general son altos.

La utilización de la tecnología de comunicación de Internet en la provisión de servicios de salud mental, a un costo considerablemente menor y con un mayor acceso para la población debido a su propagación, va a marcar una diferencia con la telesalud en varios sentidos: el usuario no va a necesitar desplazarse para hacer uso de los servicios a un lugar específico, incluso va a poder acceder a éstos en cualquier parte en donde disponga de un computador y una conexión a Internet, lo cual implica que los servicios de salud mental a distancia no van a ofrecerse solo en zonas apartadas, sino que en casi cualquier lugar (de acuerdo a la cobertura actual de Internet, en continua expansión). Además, la tecnología de Internet va a permitir al usuario trasladarse de territorio sin verse obligado a perder la posibilidad de encontrarse y obtener los servicios de su proveedor de salud mental online. Accesibilidad y movilidad son conceptos claves en la comprensión de éste fenómeno. No es el usuario quien se transporta, es el servicio de salud quien lo hace hacia donde el cliente se encuentre.

El servicio no solo se desplaza hacia el cliente, sino que también hacia el responsable de proveer los servicios. En la telesalud, el profesional usualmente debía trasladarse hacia la institución que albergaba los equipos tecnológicos que permitían el contacto con los usuarios. La accesibilidad y movilidad de Internet también valen para el terapeuta, quien puede encontrarse con los usuarios en cualquier lugar con una computadora y conexión a la Web.

“La terapia online es un desarrollo relativamente reciente si lo contrastamos con la larga historia de los tratamientos ofrecidos por terapeutas a través de cartas y teléfono (p.e. Haas, Benedict, & Kobos, 1996; Padach, 1984; Wiederhold, Wiederhold, Jang, & Kim, 2000). Hoy la mayoría de la terapia online se realiza por medio de correo electrónico (Stofle, 2001). El correo electrónico es “asíncrono”, lo

Wiederhold, Jang, & Kim, 2000). Hoy la mayoría de la terapia online se realiza por medio de correo electrónico (Stofle, 2001). El correo electrónico es “asíncrono”, lo que significa que la comunicación no se efectúa en “tiempo real”, los participantes tienen la oportunidad de responder a otro” (Rochlen et al, 2004, p.270). Otra diferencia que plantea la salud mental on-line frente a la telesalud es la posibilidad de que el encuentro entre usuario y profesional se produzca asincrónicamente, es decir, “en tiempos distintos”, flexibles. La tecnología de Internet permite que el acuerdo y coordinación temporal no sean un requisito para la provisión de servicios, lo que implica que tanto el cliente como el profesional puedan administrar su tiempo con mayor autonomía. La tradición de la telesalud se encuentra ligada no solo al acuerdo y a la coordinación de tiempos del usuario y del profesional, sino que también a la sincronía con los tiempos de una institución que aloja las prácticas, un grupo de profesionales y generalmente una comunidad que participa de las prácticas. La reflexión en torno a esta realidad manifiesta la naturaleza eminentemente individual y privada de las prácticas de salud mental online.

La tecnología de Internet no solo permite la comunicación a distancia, sino que además altera las coordenadas sociales espacio-temporales, lo cual tiene como consecuencia inmediata una mayor flexibilidad y autonomía en la relación con el profesional de la salud mental, asociadas a la facilidad en el acceso, movilidad y asincronía. Otro resultado de esta alteración es el cambio en la percepción del tiempo y del espacio, lo cual contribuye a generar socialmente una demanda de más inmediatez en la satisfacción de las necesidades, lo cual implica no solo que el acceso a los servicios y la obtención de ellos deba ser rápido, sino que además el proceso por el cual estas necesidades son satisfechas debe ser en un tiempo lo más breve y acotado posible. En este contexto, culturalmente el tiempo adquiere un significado económico importante, ya que es percibido como un recurso escaso y limitado, y por lo mismo valioso, que debe ser administrado eficientemente. Estas repercusiones de la tecnología de Internet en lo social y cultural no solo impactaran a la oferta de servicios, sino que también a las

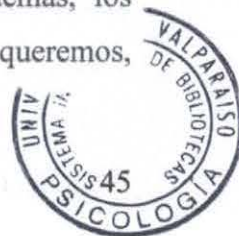
Estas reflexiones sobre las consecuencias sociales y culturales de Internet nos llevan a considerarlo como “más que un medio de comunicación a distancia”. Para una mejor comprensión del fenómeno y continuar con esta reflexión, introduciré en seguida autores que aportan “información contextual” sobre el tema.

1.3 Provisión de Servicios de Salud Mental On-line y Sociedad (Breve Información Contextual)

“El espacio es la expresión de la sociedad. Puesto que nuestras sociedades están sufriendo una transformación estructural, es una hipótesis razonable sugerir que están surgiendo nuevas formas y procesos espaciales.” (Castells, 2000, p.444).

“Por otra parte, la importancia de la interactividad entre los lugares rompe los patrones espaciales de conducta en una red fluida de intercambios que subrayan el surgimiento de una nueva clase de espacio, el espacio de los flujos”. (Castells, 2000, p. 431). Si para el autor citado “el espacio es expresión de la sociedad”, en estos párrafos nos representa a la sociedad a través de dos imágenes metafóricas: la red y los flujos, ambas imágenes comparten la idea de “interconexión”. Vivir en una sociedad o espacio interconectado significa la vivencia de una “cercanía lejana”, es decir, una cercanía en la cual no hay proximidad física, pero si inmediatez de contacto con el otro; y una cercanía en donde quienes se están contactando paralelamente mantienen una alta sensación y percepción de autonomía. El “encuentro” es reemplazado, entonces, por el “contacto” o la “conexión” que trasciende lo físico gracias a la tecnología, recordando que ambos términos, contacto y conexión, son usados también para referirse al enlace entre aparatos o sistemas electrónicos.

La metáfora del flujo precisa el concepto de interconexión, refiriéndose a que ésta, además de ser inmediata, presenta la característica de ser fácil. Internet ofrece tantas facilidades para el contacto entre las personas que es usual que estos se multipliquen en cantidad, aunque generalmente tiendan a ser breves. Además, los sistemas de comunicación electrónica se han diseñado para que, si así lo queremos,



nuestro contacto con los otros sea “permanente”. Dándose simples condiciones, la tecnología nos permite mantener una conexión prolongada, en un estado de “semi-presencia”, representado generalmente a través de una señal gráfica electrónica en el software de comunicación, la cual es la encargada de indicarle al otro si “estamos (o no estamos) aquí”.

“El espacio es un producto material en relación con otros productos materiales – incluida la gente– que participan en relaciones sociales determinadas históricamente y que asignan al espacio una forma, una función y un significado social”(Castells, 2000, p.444).

“Las concepciones objetivas de tiempo y espacio se crean necesariamente mediante prácticas y procesos materiales que sirven para reproducir la vida social (...) Es un axioma fundamental de mi indagación que tiempo y espacio no pueden comprenderse independientemente de la acción social”(Harvey, 1990, en Castells, 2000, p.445) En estas citas se liga espacio, tiempo y relaciones humanas, en donde, según los autores, la tradición va a determinar las formas de relacionarse y éstas, a su vez, van a construir los espacios que les permitan desarrollarse. De acuerdo a esta perspectiva, en el plano de la salud mental online, existiría una relación psicoterapéutica determinada por la tradición y que ha construido un “setting” tradicional para desarrollarse. La irrupción de la tecnología en la historia propone alterar la tradición, cambiando las formas de relacionarse, requiriendo la construcción de nuevos espacios acordes a estas nuevas formas. Según los autores, son las relaciones que crean los espacios y no al revés, por lo tanto, los espacios (en este caso, los “ciberespacios”) son los que deben adaptarse a las condiciones o necesidades de las formas de relación humana.

“La gente sigue viviendo en lugares. Pero como en nuestras sociedades la función y el poder se organizan en el espacio de los flujos, el dominio estructural de su lógica altera de forma esencial el significado y la dinámica de aquellos”. (Castells, 2000, p.461). A partir de la afirmación del autor, se puede señalar que la mayoría de las personas, al vivir en “lugares”, sigue respondiendo a formas de relacionarse y tiempos y

espacios tradicionales. El acceso a la tecnología y las competencias para manejarla son característicos de una parte minoritaria de la población, lo cual abre la llamada “brecha digital”, la cual es necesaria tener en cuenta en la comprensión de los fenómenos estudiados, ya que nos va a indicar el alcance de éstos. La tecnología afecta significativamente a un segmento económico y educacional acotado de la sociedad, lo cual lleva a pensar que las necesidades y formas de relacionarse cambian en el mismo sentido, lo cual no implica que el cambio vaya aumentando, rápida o lentamente.

1.4 Definiciones de “Terapia On-line”

Definimos “Terapia Online” como cualquier tipo de interacción terapéutica profesional que hace uso de Internet para conectar profesionales capacitados en salud mental con sus clientes. (...) Un “Terapeuta Online” es definido como cualquier profesional capacitado en salud mental que utiliza Internet como medio para ejercer sus prácticas. Las definiciones exactas de “Terapia Online” o “Terapeuta Online” son aún fluctuantes y fuente de debate. (...) Los términos no son específicos de una aproximación teórica o técnica en particular, ni están limitados a practicantes con un nivel de entrenamiento o licencia en particular. (Rochlen et al, 2004, p.270). En la definición que nos ofrecen estos autores, el concepto central no es la “distancia”, sino que “la conexión a través de Internet”, con lo cual queda más claramente establecida la distinción con la tradición de la telesalud. La definición también nos indica que la “terapia online” es practicada por diversos profesionales de la salud mental, no solo psicoterapeutas, lo cual nos ayuda a comprender la pluralidad de nombres con que se etiquetan estas prácticas: consejería online, webconsejería, ciberterapia, terapia online, e-terapia y, por supuesto, psicoterapia online. Finalmente, la definición enfatiza que el concepto no alude a ningún modelo teórico ni técnica psicoterapéutica, por lo cual, hasta el momento, requiere incorporar y adaptar teorías y técnicas de modelos “off-line”.

El texto evidencia que, hasta el momento, más que una forma de terapia, es una modalidad de encuentro y de comunicación, quizás de relación, entre un “terapeuta online” y un usuario. Existirían múltiples prácticas de salud mental online, dentro de las cuales se encontraría la psicoterapia, y dentro del concepto general de psicoterapia, múltiples enfoques teóricos que se practicarían en un formato online.

“El Trabajo Clínico Online no solo es posible, sino que ofrece una elasticidad de comunicación única que incluye varios factores, como flexibilidad de lugar y tiempo, varios niveles de sincronía, y flexibilidad para emplear varios canales de contacto online. La Terapia Online ha roto con tres de las premisas básicas de la interacción terapéutica, las cuales son: que ésta siempre debe, por definición, estar basada en el contacto (cara a cara) visible; el habla; y la interacción sincrónica (en tiempo real). Las terapias que no están basadas en estos fundamentos no pueden depender de las concepciones antiguas. Las Terapias Online no solo pueden ser, sino que están siendo ofrecidas y crecientemente aceptadas y demandadas” (Fenichel et al, 2002, p.483). Este autor comienza enfatizando la flexibilidad como característica central de la terapia online. Previamente se trató este tema y su relación con la autonomía en los servicios de salud online. Luego el texto manifiesta que la “terapia online” rompe con la tradición psicoterapéutica, ya que la altera radicalmente al no regirse por lo que su autor considera sus “conceptos básicos”. Lo contradictorio es que, a pesar de este rechazo e intenciones de independencia, anteriormente se ha manifestado que la terapia online constituye una adaptación de las prácticas tradicionales a un nuevo formato, al carecer (en este momento) de teorías o técnicas propias. A pesar de esto, la postura del autor es que la “terapia online” no puede conceptualizarse siguiendo a la tradición, por lo cuál “no es psicoterapia”. Desde este punto de vista, y parafraseando una cita anterior, “la innovación es tal que no redefine el campo, sino que sale de éste”; la innovación no parece pretender cuestionar, criticar, contribuir o transformar la tradición, sino que mas bien separarse y diferenciarse, constituyendo una nueva oferta. Siguiendo el razonamiento presentado por este autor, la relación

terapéutica online sería una nueva forma de relación de ayuda, conceptualizable a través de categorías nuevas, aunque haciendo continuas y necesarias referencias a la tradición.

1.5 Conceptualizaciones de la Psicoterapia On-line

“Existen, al menos, tres formas de conceptualizar la psicoterapia mediada por computador: Podemos pensar en los computadores como útiles herramientas para ser incorporadas en teorías psicoterapéuticas pre-existentes; podemos definir y desarrollar una variedad de “nuevas” terapias mediadas por computador, como por ejemplo “mail-terapia” o “chat-terapia”; también podemos conceptualizar la “ciberterapia” como un único y multifacético estilo de interacción psicoterapéutica” (Suler, 2000, p.158).

“En este nuevo escenario tecnológico, con el fin de explotar efectivamente su potencial, es importante estudiar cuál es el rol posiblemente jugado por las herramientas basadas en Internet en un contexto psicoterapéutico. ¿La tecnología podría sustituir a los practicantes de la salud mental o las herramientas son solo recursos que se suman a las tradicionales en la mano del terapeuta? De esta manera, la llegada de la e-terapia, definida por Grohol como “una nueva forma de ayudar a las personas a resolver sus asuntos vitales y relacionales”, abre varias preguntas sobre el lugar de la tecnología en la psicoterapia. La primera de todas, ¿Podría sostenerse una psicoterapia utilizando solo herramientas tecnológicas, prescindiendo de las interacciones cara a cara tradicionales?” (Castelnuovo et al, 2004, p. 3-4). Los autores presentan tres potenciales conceptualizaciones de la “terapia online”, en función de su relación con la psicoterapia tradicional: la primera, presentada por el segundo autor, la psicoterapia online es psicoterapia que intenta realizar las prácticas tradicionales prescindiendo del encuentro cara a cara mediante el uso de la tecnología de Internet, en una relación de continuidad con la tradición reflejada en su intento de adaptar al terreno de la práctica online (al ciberespacio) las teorías y técnicas tradicionales; en segundo lugar, la “terapia online” como un nuevo tipo de relación de

ayuda distinto a la psicoterapia, representando la ruptura con la tradición, que en el presente texto se refleja en las definiciones presentadas por ambos autores de e-terapia; finalmente, ambos autores presentan una tercera perspectiva que conceptualiza a las prácticas online solo como recursos o herramientas que se insertan dentro de un proceso psicoterapéutico tradicional. Según esta última perspectiva, no se podría hablar de psicoterapia ni terapia online, sino que de la utilización de herramientas o recursos psicoterapéuticos online.

Llevando la reflexión a la conceptualización de la relación psicoterapéutica, solo en el primero de los casos podríamos hablar de una relación psicoterapéutica online con propiedad; en el segundo de los casos, sería una relación de ayuda de otra índole; y en la tercera posición, nos encontraríamos con una relación psicoterapéutica tradicional que utiliza recursos tecnológicos como medio de comunicación y eventualmente como punto de encuentro entre psicoterapeuta y cliente.

“Sobre el tema (de la psicoterapia on-line) existen diferentes posiciones teóricas que es posible resumir en cinco fundamentales:

- 1. *La psicoterapia podría ser practicada on-line, y la e-terapia se diferenciaría de los tratamientos tradicionales simplemente en el uso de un medio tecnológico (...)***
Day y Shneider en un reporte reciente examinaron el nivel de alianza terapéutica en tres condiciones (cara a cara, a través de audioconferencia, y a través de videoconferencia) y notaron que “las similitudes entre los tres grupos de tratamiento son más fuertes que cualquier diferencia” (p.501)
- 2. *La psicoterapia podría practicarse on-line, pero la e-terapia difiere de los tratamientos tradicionales porque la comunicación sufre cambios críticos.*** Según esta postura, la comunicación por correo electrónico presenta una total ausencia de comunicación no verbal, la cual es considerada por muchos practicantes como parte integral de los enfoques tradicionales. De esta forma, algunos escenarios terapéuticos, como los settings altamente experienciales y los enfoques que dan gran importancia al diagnóstico como paso inicial, se

encuentran estrictamente relacionados con situaciones cara a cara y necesitan ser profundamente rediseñados en caso de utilizar un medio basado en Internet.

3. *La psicoterapia podría practicarse on-line, y la e-terapia podría ser usada preferentemente con algunos pacientes (...).*
4. *La psicoterapia es algo distinto de la e-terapia y la web-consejería (...)*
5. *La e-terapia solo podría mejorar la psicoterapia tradicional en algunas fases.* Para este punto de vista, la ciberterapia es solo un paso preliminar (evaluación) o final (seguimiento) de la psicoterapia, pero los métodos, técnicas y procedimientos más importantes de una teoría, modelo o enfoque particular podrían ser llevados a la práctica solo en un setting tradicional cara a cara. Así que la e-terapia podría ser solo un medio masivo y popular para llevar a las personas a la terapia funcional y tradicional” (Castelnuovo et al, 2004, p.4-5).

Los autores plantean cinco conceptualizaciones posibles para la psicoterapia online, en donde la primera, la cuarta y la quinta representan a tres de las que ya nos han hablado los textos: la psicoterapia online como continuación y adaptación de las prácticas tradicionales a un setting online (primera conceptualización); la psicoterapia online rompiendo con la tradición, como una forma de ayuda profesional radicalmente distinta a la psicoterapia (cuarto punto de vista, segunda conceptualización presentada); la utilización de Internet como un recurso para mejorar las prácticas tradicionales (quinta postura, tercera conceptualización revisada previamente).

Las nuevas conceptualizaciones que los autores trazan (tercer y cuarto puntos de vista, que tomaremos en conjunto como una cuarta conceptualización) nos presentan a la psicoterapia online como un tratamiento que forma parte de la tradición psicoterapéutica, pero que por sus especiales características, solo puede ser practicada con cierto tipo de clientes, considerando también que solo ciertas teorías y técnicas pueden adaptarse a su utilización en un entorno online, es decir, la psicoterapia online sería un tipo de psicoterapia practicable solo en casos particulares, reconociendo las limitantes que el setting online impone.

Esta última visión de la psicoterapia online presentada (cuarta conceptualización) es una de las más compartidas por los autores revisados en el presente estudio, junto con la que conceptualiza la psicoterapia como un recurso para mejorar la psicoterapia tradicional. Ambas coinciden en reconocer la relación existente entre psicoterapia tradicional y prácticas terapéuticas on-line, pero reconociendo las características especiales y limitantes de las últimas, es decir, las dos posiciones están de acuerdo en que recibir tratamiento psicoterapéutico online y cara a cara “no es lo mismo”. A pesar de esto, la nueva conceptualización que nos presenta el autor en el texto concibe la posibilidad de la práctica de una “psicoterapia online”, que es capaz, en ciertos casos y bajo ciertas condiciones, de prescindir del encuentro cara a cara entre psicoterapeuta y cliente. Esto significa que, para esta última postura, es perfectamente concebible una “relación psicoterapéutica online”, construida, sostenida y experimentada exclusivamente a través de Internet.

1.6 Conceptualización de la Relación Psicoterapéutica On-Line.

“Desde nuestro punto de vista, los principios básicos, métodos, técnicas y procedimientos en los campos clínicos no tienen que ser cambiados: la terapia online no debería modificar las teorías, técnicas y métodos típicos de cada enfoque (psicoanalítico, sistémico, cognitivo, conductual, interpersonal, estratégico, etc.), pero podría afectar el nivel de comunicación y, de esta forma, la posible relación y alianza entre terapeuta y paciente” (Anthony, 2000, en Wright, 2002, p.289).

Al revisar el texto que nos presenta el autor a la luz de las conceptualizaciones de la psicoterapia online, en particular la primera, tercera y cuarta de las presentadas previamente, es posible aseverar que si la psicoterapia online no modifica los enfoques psicoterapéuticos tradicionales, sino que solo los adapta a Internet, entonces la novedad de ésta solo consiste en un cambio en la comunicación y en la construcción de la relación entre psicoterapeuta y cliente. En este sentido, se podría cuestionar incluso la existencia de la psicoterapia online como la hemos descrito hasta ahora. De esta forma,

existiría una psicoterapia tradicional y una relación psicoterapéutica online, es decir, la psicoterapia online se define y conceptualiza a partir de la intención de los participantes del proceso psicoterapéutico de establecer una relación de trabajo exclusiva o preferentemente a través de Internet.

CAPITULO 2:

LA DIMENSIÓN DE LO AFECTIVO

EN LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE

2.1 Condiciones para el Desarrollo de una Relación Psicoterapéutica Afectiva Online.

“Competencias del Psicoterapeuta (Competencias emocionales):

- **Comodidad describiendo los sentimientos propios y de otros en forma textual.**
- **Comodidad en un ambiente de comunicación exclusivamente textual.**
- **Habilidad para hacer intervenciones terapéuticas efectivas utilizando solo textos.**
- **Conciencia de cómo el cliente percibe al terapeuta online.**
- **Competencias en la clarificación precisa de la comunicación online.**
- **“Amar” estar online.**
- **Experiencia en relaciones online (síncronas y asíncronas).**
- **Flexibilidad en el enfoque y la conceptualización de las relaciones terapéuticas (p.e, creer que es posible formar relaciones terapéuticas sin claves visuales o empleando los marcos, conceptos y técnicas tradicionales)” (Fenichel et al, 2002, p.495).** Focalizándose en las condiciones fundamentales para la formación de un vínculo psicoterapéutico online, de parte del psicoterapeuta, éstas podrían sintetizarse en tener habilidades comunicativas de expresión escrita en un entorno online y sentir comodidad comunicándose de esta forma. Las competencias tienen poca relación con habilidades terapéuticas tradicionales como la escucha, la empatía o la congruencia, enfatizándose en cambio lo que el psicoterapeuta es capaz de comunicar verbal-

textualmente. Al remarcar estas distinciones, el autor enfatiza las diferencias entre los enfoques online y los tradicionales por sobre sus similitudes. Y al poner este énfasis llama la atención sobre la necesidad de una formación y acreditación específicas para estas competencias.

“Competencias del Cliente:

- **Sentirse cómodo online.**
- **Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo compartido online.**
- **Habilidades comunicativas de clarificación, en ambos sentidos.**
- **Motivación (...)**
- **Ser razonablemente expresivo a través de la escritura, y tener habilidades de adecuada lectura y comprensión” (Fenichel et al, 2002, p.495).** De parte del cliente, se identifican similares competencias que para el psicoterapeuta como requisitos para el establecimiento de una relación psicoterapéutica utilizando Internet, en donde nuevamente aparecen las habilidades de expresión y la comodidad en el ambiente online. Así mismo, esta situación plantea la necesidad de un proceso de evaluación que constate si el cliente cumple con estas condiciones mínimas que le permitan entablar una relación con un psicoterapeuta a través de la Web.

Queda planteada así una de las características de la relación psicoterapéutica online: La imposición de ciertas competencias técnicas y comunicativas específicas para poder establecer el vínculo a través de Internet. Estas competencias, a su vez, exigen o suponen, de parte del cliente, cierto nivel educativo y cultural, y una motivación y esfuerzo para adaptarse a estos requerimientos.

2.2. Características de la Comunicación Escrita

“Trabajar online requiere de amor y respeto por el lenguaje y las palabras. Es inútil embarcarse en la terapia exclusivamente textual si al terapeuta lo agobia encontrar la palabra correcta que lo o la exprese o descansa en el diccionario del computador cuando escribe una carta. Cuando trabajas exclusivamente a través de

textos, las palabras son tus únicas herramientas terapéuticas y deben ser escogidas y utilizadas con habilidad” (Fenichel et al, 2002, p.294). El texto expresa el valor de la palabra y la comunicación escrita en la psicoterapia online y en la construcción del vínculo psicoterapéutico. Anteriormente se destacó la importancia otorgada por varios autores a las habilidades de expresión escrita tanto del psicoterapeuta y del cliente dentro de los requisitos fundamentales para poder establecer y sostener un vínculo terapéutico online, esto ocurre a partir de la consideración de que la palabra escrita, más allá de ser el medio de comunicación principal o más utilizado, es el exclusivo en la gran mayoría de las interacciones psicoterapéuticas online actuales.

A continuación se presentan las características fundamentales de la comunicación escrita presentadas por los autores.

2.2.1 Ambigüedad

“La presentación a veces ambigua del texto escrito puede conducir a malos entendidos, proyecciones exageradas y reacciones de transferencia” (Suler, 2000, p.154). La ambigüedad del texto se asocia a la carencia de información no verbal que si acompaña a la comunicación cara a cara, tradicionalmente usada en la psicoterapia, y que usualmente apoya el proceso comunicativo, dando más fuerza y/o claridad a los mensajes.

2.2.2. Claridad

“Al poner preguntas, preocupaciones y progresos por escrito, los pacientes tienen la oportunidad de revisar la precisión y claridad de sus reportes, formular sus problemas con mayor claridad, y contemplar desde una perspectiva diferente sus problemas” (Murdoch & Connor-Greene, 2000, p.236). Paradojalmente, además de la ambigüedad los autores presentan la claridad como una de las características de la comunicación textual online, obtenida como fruto de la lectura de los mensajes intercambiados. La paradoja se resuelve al tener en cuenta que uno de los requisitos para esta claridad es que los mensajes sean suficientemente comprendidos y no

malinterpretados, para lo cual no deben ser ambiguos, o de ser en un principio así, haber sido convenientemente clarificados.

2.2.3. Reflexión y Registro

“La comunicación en la terapia online tiene la ventaja potencial de mejorar la autorreflexión y la “propiedad” sobre los logros del proceso terapéutico a través del acto de escribir. Una vez que el contacto entre el cliente y el terapeuta ha sido establecido, existe una oportunidad para ambos de ingresar en lo que Suler (2002) ha llamado la “zona de reflexión”. Por ejemplo, en un intercambio asíncrono de correos electrónicos, el proceso normal de terapia se encuentra mediado por el texto, lo cual permite a ambos escritores poner especial atención a su propio proceso mientras aún están ocupados en un diálogo” (Rochlen et al, 2004, p.271).

La claridad que permite la comunicación escrita es producida y a la vez contribuye a producir un proceso paralelo de reflexión de los participantes sobre el proceso tanto personal como interpersonal, experimentado en base a la lectura comprensiva de los textos intercambiados, fundamental para la cura o el cambio del cliente. La reflexión puede ocurrir en distintos momentos de la psicoterapia, ya sea durante la interacción textual sincrónica o asincrónica, o con posterioridad al contacto psicoterapéutico.

“Otra ventaja de la terapia online es que fácilmente se crea un registro permanente (Barak, 1999; Chechele & Stofle, 2003). Este registro puede ser usado tanto por los terapeutas como por los clientes para explorar el progreso en diversas etapas durante el curso del tratamiento y eventualmente puede desempeñar un papel muy útil en la investigación” (Oravec, 2000, en Chester & Glass, 2006, p.148). La claridad y la reflexión de los intercambios psicoterapéuticos textuales son posibles en virtud de una de las características más importantes de los textos escritos en general: que constituyen un registro, lo cual permite y facilita el recuerdo, la revisión e incluso la reproducción de los mensajes. La tecnología de Internet además posibilita que este registro sea permanente e involuntario, lo cual en el ámbito afectivo va a demandar un especial cuidado y atención en la expresión textual, y un constante esfuerzo clarificador

de parte del psicoterapeuta y el cliente, de lo contrario se puede caer en malinterpretaciones o falta de espontaneidad en los participantes, lo cual puede repercutir directamente en el vínculo psicoterapéutico.

2.3. La Ausencia de Encuentros Cara a Cara y de Claves No Verbales

“Interactuar a través de Internet alivia la presión de responder instantáneamente y sirve como una salida menos amenazante para compartir temas vergonzosos. No obstante, algunos participantes encontraron que la ausencia de claves interpersonales limitó su autoexpresión y nivel de confianza” (Haberstroh, Duffey, Evans, Gee & Trepal, 2007, p.276). Una de las limitaciones más significativas que impone la tanto la distancia física como la comunicación textual del entorno online son las relacionadas a la expresión, en este caso del cliente, la cual necesariamente debe adaptar su formato. Esta adaptación marca la aceptación de pautas culturales de interacción distintas, lo cual puede afectar especialmente a quien no cumpla las condiciones indicadas con anterioridad (hasta el momento hemos señalado, en el ámbito afectivo, tener competencias de expresión escrita y sentirse cómodo en el entorno). El tema de la confianza también es significativo, teniendo en cuenta que tradicionalmente la percepción sensorial ha sido considerada como uno de los requisitos básicos para el establecimiento de ésta, tal como versa el proverbio bíblico, “ver para creer”.

“A diferencia de la terapia tradicional que se realiza en una consulta física, la terapia online difícilmente puede entregar apoyo físico, visual y sustancial a los clientes. Eso significa que el terapeuta no puede tocar suavemente el hombro del cliente, ni estrechar sus manos o pasar un pañuelo como forma de comunicarle su apoyo emocional” (Yeung, Wong & Law, 2001, p.7). Las consideraciones anteriores sobre las limitaciones a la expresión y a la confianza que imponen las relaciones a través de la Web también son válidas para el psicoterapeuta.

“Algo de la espontaneidad de la interacción “en el momento” se pierde, junto con lo que las acciones espontáneas pueden revelar sobre la persona” (Yeung et al, 2001,

p.6). Una de las consecuencias de las limitaciones descritas previamente es la falta de espontaneidad en la interacción, característica de la comunicación online que también se puede asociar a la posibilidad de control que ofrece el medio, por su naturaleza textual, digital y asíncrona o temporalmente desfasada.

“Los psicoterapeutas sensibles a los aspectos culturales pueden abordar estos temas de la misma forma en que lo hacen cara a cara; sin embargo, esta presente el potencial para malos entendidos. Un ejemplo de este potencial es que sin las claves no verbales, podría ser más probable el uso de estereotipos” (Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005, p. 837). El encuentro personal con el cliente y el acceso a las claves no verbales que este permite, constituyen vías para la obtención de información que van asociadas a cierto nivel de conocimiento del consultante que se diferencia cuantitativa y cualitativamente de un contacto online a distancia y exclusivamente verbal-textual. La reducción en la información sobre el cliente a partir de las restricciones que impone lo online en su obtención generan un contexto de ambigüedad que pueden repercutir, según el autor, en malinterpretaciones y en el establecimiento de relaciones en base a estereotipos.

“La terapia online depende en gran medida de los signos o textos escritos, la ausencia de sensaciones puede plantear dificultades a los terapeutas en la exploración o comprensión de las emociones profundas de los clientes. Por ejemplo, los terapeutas no pueden ver lágrimas en los ojos de los clientes en la sala de chat y aprender sobre su profunda depresión. La descripción precisa de las emociones en palabras representa además una gran exigencia para los clientes. En resumen, el medio limita la expresión y le hace difícil al terapeuta facilitar al cliente el trabajo con sus emociones” (Yeung et al, 2001, p. 6). Las dificultades expuestas en el acceso del terapeuta a “las profundidades emocionales del cliente” caracterizan la relación psicoterapéutica online como una relación que, a partir de las características impuestas por el ambiente online, tiende a la superficialidad. Las restricciones a la expresión, la falta de espontaneidad y la ambigüedad son algunas de las condiciones que van a obstruir el conocimiento mutuo que podría lograrse aparentemente con más facilidad en

una relación tradicional cara a cara. Y para quienes puedan estimar el conocimiento interpersonal como base para la confianza que contribuirá al establecimiento del vínculo psicoterapéutico, estas restricciones tendrán un significado mayor.

2.4 Cantidad de Contactos entre el Cliente y el Psicoterapeuta

“Según Yager (2000), existen varias razones por las cuales el correo electrónico puede ser considerado como una herramienta positiva de mejora en la terapia. Primeramente, el correo electrónico aumenta la frecuencia y la cantidad de tiempo de contacto entre el cliente y el terapeuta. En segundo lugar, el valor emocional del correo electrónico es relevante, ya que los pacientes pueden iniciar el contacto cuando se sienten más inspirados y necesitan más del contacto con su terapeuta. Un tercer factor lo representa la observación de que reportes casi diarios de correos electrónicos requieren que el paciente este constantemente conciente de su comportamiento y de que se encuentra en un proceso de terapia” (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani & Riva, 2003, p. 377). El texto sintetiza las características de la relación psicoterapéutica online con respecto al tema de la frecuencia de contactos que permite el uso de la tecnología. El autor citado (desde una conceptualización de la psicoterapia online que se acerca a la tercera de las presentadas) supone que la cantidad de contactos se relaciona con una mayor conciencia y, por ende, compromiso con el proceso por parte del cliente, lo cual repercutiría directamente en la alianza psicoterapéutica de trabajo. Otro aspecto que destaca el texto es que la mayor cantidad de contactos en este contexto va asociada a la flexibilidad en la relación, en virtud de lo cual el cliente puede contactarse con el psicoterapeuta en forma fácil, de acuerdo a su voluntad y a sus necesidades.

“El contacto constante a través de correos electrónicos aumenta la frecuencia y la cantidad de tiempo con el terapeuta, forjando una relación más fuerte con el terapeuta y haciéndola más cómoda” (Laksmna, 2002, p.37). El texto sintetiza la idea de que la mayor cantidad de contactos fortalece la relación psicoterapéutica en

forma cómoda. La asociación entre cantidad de contactos y calidad de la relación afectiva online no es privativa del contexto psicoterapéutico, siendo una creencia muy ligada a la cultura de Internet. La cantidad de contactos parece, de alguna forma, reemplazar a la profundidad del encuentro como característica asociada al fortalecimiento de la calidad del vínculo psicoterapéutico, ofreciendo además la ventaja de la comodidad.

2.5. Presencia

“La comunicación altamente afectiva no requiere de la presencia cara a cara. Algunos investigadores han sugerido que cuando los seres humanos son privados de las claves socioemocionales y no verbales tradicionales por una exclusiva fuente sensorial, ellos crean y sustituyen estas claves por otras nuevas” (Rice & Love, 1987, en Alleman, 2002, p. 201). El texto asume que una comunicación y, en este contexto, una relación afectiva depende en gran medida de sentir cierta presencia del otro, aunque a la vez se establece que la presencia “cara a cara” es solo una de sus formas. El autor asevera que los seres humanos no dependen de las claves socio-emocionales y no verbales para experimentar esta sensación de presencia del otro, ¿De qué depende, entonces, el sentimiento de la presencia del otro en una relación afectiva a través de Internet?

“Aquí y ahora, ver y escuchar a la persona real -como en una conferencia audiovisual- en mucha gente produce la sensación de que esa persona es más real, viva, y presente (aunque algunas personas señalan que sienten una conexión más directa con la presencia del otro a través de la comunicación textual). Aunque lo “presente” y lo “interpersonal” son factores que se solapan considerablemente, es posible tener una psicoterapia interpersonal sin un terapeuta presente” (Suler, 2000, p.158). El texto plantea en un principio que la sensación de presencia depende de la información sensorial que obtenemos del otro, para finalmente proponer la

experiencia de algunas personas que experimentan esta presencia en un ambiente en donde esta información del otro se reduce solamente a la ofrecida por el texto escrito.

“Las psicoterapias que dependen de una relación humana curativa (incluyendo el desarrollo de rapport y confianza entre el cliente y el terapeuta) requerirán de la presencia de un profesional. El aspecto fascinante de la terapia mediada por computador es que el grado de presencia puede ser regulado” (Suler, 2001, p.157).

Si entendemos el fenómeno de la presencia como generada por la cantidad de información sensorial y/o interpersonal intercambiada, esta puede ser “controlada” simplemente regulando la cantidad de información entregada al interlocutor o a la que éste puede acceder; sin embargo, desde una visión construccionista del fenómeno, la sensación de presencia no se construye solo a partir de la transmisión de información, sino que también, en el caso de la relación psicoterapéutica online, es importante como los participantes significan esta información, a partir de sus motivaciones e intenciones y el contexto cultural en el cual se desarrolla la interacción.

2.6. Anonimato

“Leibert et al. encontraron que la evaluación de la terapia online por parte de los clientes fue favorable, aunque las puntuaciones estuvieron por debajo de las estimaciones de los clientes que recibieron atención cara a cara. Estos autores encontraron que la pérdida de la comunicación no verbal fue atenuada por el anonimato proporcionado por las comunicaciones online” (Haberstroh et al, 2007, p. 270). El texto nos señala que la posibilidad de una interacción psicoterapéutica total o parcialmente anónima es valorada como una de las principales ventajas que ofrece el entorno online. Esta ventaja se traduce en el control sobre la identidad que se presentan mutuamente quienes se relacionan en la psicoterapia, cuyo efecto en la comunicación se asocia al denominado “efecto desinhibitorio”.

2.6.1 El “Efecto Desinhibitorio”

“El efecto desinhibitorio de la comunicación online ha sido extensamente discutido por los observadores del comportamiento en Internet (Joinson, 1998). En el contexto de la terapia online, la desinhibición puede estimular la expresión terapéutica y la autorreflexión (Suler, 2002). (...) Algunos terapeutas online reportan anecdóticamente que la autorrevelación en la relación a través de Internet puede tener el efecto de inducir un alto grado de intimidad y honestidad desde el primer intercambio de correo electrónico” (Rochlen et al, 2004, p.271). De acuerdo a los autores, la principal consecuencia del anonimato online es que facilita la expresión de ciertas temáticas al establecer la relación en un entorno psicoterapéutico novedoso, pero menos amenazante que el tradicional.

“El anonimato visual asociado a la terapia online (...) es una de las ventajas de trabajar online. El ambiente online minimiza las claves sociales, creando una ilusión de privacidad que puede disminuir la percepción de riesgo interpersonal y facilitar la expresión de temáticas emocionales (Wellman, 1997). (...) Esto puede ser particularmente relevante para clientes con sentimientos de vergüenza o con problemas que pueden ser embarazosos o difíciles de compartir de otra manera. Además, los estereotipos asociados con el color de la piel, el atractivo físico u otros factores físicos son evitados, junto con el estigma que es usualmente asociado con la visita a un profesional de la salud mental” (Chester & Glass, 2006, p.148). El autor del texto asocia el anonimato a una “ilusión de privacidad”, que contribuiría a generar un contexto de protección, en el cual se facilitaría la expresión al disminuir al mínimo la percepción de amenaza. Se supone que esta expresión es honesta, de acuerdo a la identidad presentada en el espacio online. Llama la atención la aparente contradicción existente en relación con el uso de estereotipos, ya que al mencionar la ambigüedad del entorno online, en este texto se indicó precisamente lo contrario.

2.7. Control y Simetría en la Relación Psicoterapéutica

“Lo más notable (en la terapia online) es la capacidad (del terapeuta) para regular:

- Los límites temporales y el ritmo de la interacción terapéutica, incluyendo el grado de espontaneidad y la “zona de reflexión”.**
- Lo que puede ser almacenado y revisado del encuentro terapéutico.**
- Los componentes visuales, auditivos y textuales de la interacción, incluyendo el grado de anonimato, intimidad, desinhibición y transferencia.**
- Los aspectos del encuentro terapéutico relacionados con la imaginación y la imagería.**
- El grado de presencia humana e invisibilidad, incluyendo la posibilidad de automatizar en parte o totalmente la interacción terapéutica” (Suler, 2000, p.158).** De acuerdo a las características de la comunicación a través de medios tecnológicos digitales, y según el autor, estos serían los aspectos susceptibles de ser controlados en la psicoterapia online, todos relacionados con la relación entre el terapeuta y el cliente. El control en la relación permite un mayor grado de autonomía y flexibilidad en la administración de los tiempos y espacios de la psicoterapia, lo que contribuye a hacer más eficiente el proceso. Anteriormente ya se había tocado el tema del control relacionado con el anonimato y la presencia.

“La forma en que el trabajo online subvierte la relación de poder tradicional entre terapeutas y clientes (Collie et al., 2000; Lee, 1998) es un tema importante. (...) Los beneficios de esta nueva forma de trabajo para los terapeutas son más ambiguos, especialmente los relacionados con el tema del control del cliente. Un estudio empírico de Cohen y Kerr (1998) compara ‘los efectos de la terapia mediada por computador y la terapia tradicional en la ansiedad y las actitudes hacia la terapia’ (p.13). Ellos apuntan que ‘un terapeuta que ofrece terapia mediada por computador debe estar alerta del alto grado de control que posee el cliente’ (p.15)” (Wright, 2002, p. 288). El texto señala que el cliente también adquiere un mayor control de la relación psicoterapéutica si se compara con la práctica tradicional. Si se revisan los

aspectos susceptibles de control en la relación presentados en el texto anterior, son las mismas dimensiones que pueden ser controladas por el cliente, esto nos da cuenta que la simetría de la relación psicoterapéutica online significa que el cliente tiene prácticamente el mismo grado de control (y poder) sobre la relación que el psicoterapeuta, teniendo presente además que la relación se desarrolla en un setting o espacio simétrico en términos de poder, a diferencia de lo que ocurre tradicionalmente, en donde las prácticas psicoterapéuticas se realizan en la consulta del terapeuta.

“(El efecto de la terapia online en las relaciones terapéuticas) es un tema crítico. Ferguson ha predicho elocuentemente una revolución social en los roles de paciente y profesional de la salud; esta relación será mucho más igualitaria en el futuro, con el terapeuta siendo más un “entrenador” (coach) de un consumidor mucho más informado” (Griffiths, 2005, p. 560). Otro aspecto de la relación online que contribuye a la simetría y destaca la centralidad de la relación psicoterapéutica online, es que Internet brinda un mayor acceso a información sobre salud mental, por lo cual el cliente en este contexto es concebido como un “consumidor mucho más informado”, es decir, que demanda y paga un servicio de salud mental, y que exige del proveedor la satisfacción de sus necesidades, con ciertas expectativas sobre cómo deben ser satisfechas y con claridad en relación con sus derechos como consumidor. La relación psicoterapéutica online en este contexto significa un esfuerzo por adaptarse a las necesidades del cliente y, en ese proceso de adaptación, se le ofrece mayor control sobre el proceso, con las consecuencias de mayor autonomía, eficiencia y comodidad, fundamentalmente.

CAPÍTULO 3:
LA DIMENSIÓN DE LO EFECTIVO
EN LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE

3.1 Consideraciones Generales sobre la Efectividad de la Psicoterapia Online

3.1.1 Efectividad de la Psicoterapia Online en cuanto a sus Resultados

“Con respecto a los estudios sobre los resultados, una variedad de diferentes métodos han sido empleados, todos con la intención de evaluar la eficacia de la terapia online. Los más comunes han tenido el propósito de evaluar si las intervenciones de la terapia online conducen a mejoras clínicas, en comparación con grupos de control. En general, los resultados de estos estudios han entregado resultados relativamente consistentes y alentadores en apoyo de la terapia online. Más específicamente, mejoras significativas en el alivio de síntomas luego de participar en distintas intervenciones terapéuticas online han sido reportadas por participantes experimentando una variedad de cuadros clínicos incluyendo crisis de pánico (Klein & Richards, 2001), desordenes alimenticios, (Robinson & Serfaty, 2001), y estrés postraumático y depresión (Lange et al., 2000; Lange, van de Ven, Schrieken & Emmelkamp, 2001). Los estudios con un diseño cualitativo también parecen ser una promisorio metodología en la evaluación de los potenciales beneficios de la terapia online (p.e. Jedlicka & Jennings, 2001) (...). Colectivamente, estos estudios preliminares han entregado alentadores datos sobre la eficacia de la terapia online. Sin embargo, dado el pequeño tamaño de las muestras de los estudios revisados (seis de los siete estudios tienen 25 participantes o menos), es necesaria mucho más investigación” (Rochlen et al, 2004, p.277). La eficacia de la psicoterapia es quizás su aspecto clave, ya que se relaciona con la capacidad del proceso de producir la cura o el cambio en el cliente, que es el objetivo hacia el cual se dirige la relación y en donde encuentra uno de sus sentidos primordiales. Anteriormente se mencionó que la novedad de la psicoterapia online reside

principalmente en la relación, por lo cual la efectividad de la psicoterapia puede indicarnos en gran medida si es posible la cura a través de un vínculo online. Al respecto, el texto nos presenta resultados positivos; sin embargo, finaliza alertando sobre los alcances y limitaciones de éstos mismos, dada las condiciones metodológicas en que estos fueron producidos.

“Aunque mas investigación es necesaria, esta hace parecer plausible que la gente pueda comunicarse efectivamente online incluso aunque el contenido de la comunicación este cargado de intensidad emocional. Esto parece un pequeño paso para concluir que una terapia individual efectiva, utilizando una metodología apropiadamente adaptada y teóricamente coherente, también puede ser efectuada online. De hecho, Cohen y Kerr (1998) no encontró diferencias en la efectividad entre una terapia cara a cara y una online en el tratamiento de clientes con ansiedad excesiva. Los resultados del estudio vienen a demostrar además que no existen diferencias en la forma en que los clientes evalúan a sus terapeutas en experticia, atractivo o confiabilidad” (Alleman, 2002, p.202). A pesar de las limitaciones de las investigaciones y sus resultados, el autor enfatiza los éxitos alcanzados como prueba de que el vínculo y la terapia online es capaz de llegar a la cura, señalando incluso que los clientes evalúan el proceso en forma similar al tradicional. Si a través de este tipo de vínculo psicoterapéutico se pueden alcanzar los mismos resultados que a través del formato tradicional, ¿Afecta esto a la conceptualización y al significado de la relación psicoterapéutica y de qué forma? Por lo pronto, los resultados de los estudios presentados ponen en entredicho el rol que cumple el encuentro cara a cara en la relación y en los resultados de ésta, al dar cuenta que, por lo menos, este encuentro no es un requisito esencial para la cura, en el contexto de un proceso psicoterapéutico.

3.1.2 Efectividad de la Psicoterapia Online en cuanto a la Relación: la Alianza Terapéutica Online.

“Mientras algunos estudios han comenzado a examinar los resultados de la terapia online, pocos se han dedicado a medir variables relacionadas con el proceso. Esta es

una importante omisión si consideramos que uno de los desafíos más importantes de la terapia online es si para ésta es posible la conexión significativa con un cliente a través de las tecnologías de comunicación a distancia. Sin el beneficio de contar con las claves contextuales y no verbales, la alianza terapéutica podría ser significativamente obstaculizada (...). Esto puede ser problemático al estimar que la alianza terapéutica es una de los factores críticos relacionados con la eficacia de la terapia (Gaston, Piper, Debbane, Bienvenu, & Garant, 1994; Gelso & Carter, 1994; Hartley & Strupp, 1983; Horvath & Luborsky, 1993; Krupnick et al., 1996; Robbins, 1992; Wampold, 2000), y si la alianza terapéutica no puede ser establecida a través de la CMC, entonces es improbable que la terapia online sea efectiva para muchos clientes” (Mallen et al, 2005, p.836). Los resultados de los estudios presentados anteriormente solo aluden en forma más o menos indirecta al rol de la relación psicoterapéutica en la cura. El autor del texto señala explícitamente una creencia tradicional en la psicoterapia: que sin una relación psicoterapéutica de calidad no es posible la cura, y que por tanto, la relación psicoterapéutica es condición ineludible para la cura. Se han conceptualizado bajo el término de “alianza terapéutica” las características consideradas como esenciales del vínculo psicoterapéutico asociadas a su efectividad, lo que implica que la posibilidad de establecer en la relación psicoterapéutica online una alianza de trabajo con el cliente es esencial para la validación de ésta, ya que prueba y significa la posibilidad real de una relación psicoterapéutica afectiva y efectiva a través de Internet.

“Un cuerpo creciente de literatura ha comenzado a explorar Internet como un ambiente en el cual se pueden realizar prácticas clínicas y la investigación sugiere que una significativa alianza de trabajo puede ser establecida online” (Cook & Doyle, 2002; Leibert, Archer, Munson, & York, 2006, en Haberstroh et al, 2007, p.270). La aseveración del autor asume que el vínculo curativo online es posible, y el concepto de “alianza online” implica a su vez la existencia de una relación psicoterapéutica afectiva. Aunque lo afectivo y lo efectivo implícitos en el concepto de alianza son claves en la conceptualización de la relación psicoterapéutica, ésta no se

agota en estos ámbitos, es decir, la alianza terapéutica no es sinónimo de relación terapéutica.

“En este momento, no existe suficiente investigación como para hacer conclusiones firmes y específicas o sugerencias sobre qué clientes o intervenciones son las más exitosas. Una de las preguntas más importantes relacionadas con la efectividad de la terapia online es quiénes se beneficiarían más con un servicio de terapia online y quiénes podrían ser con mayor probabilidad dañados. Se cree que la terapia online beneficiaría a individuos con un nivel de funcionamiento moderadamente alto” (p.e., Stofle, 2001; Suler, 2001 en Mallen et al, 2005, p.849). Si bien los autores constatan la posibilidad de la relación curativa online, esto no implica que este tipo de vínculo se establezca en todos los casos en que se emprende un tratamiento a través de Internet. Como se señala en el texto, no existe claridad sobre qué es lo efectivo en la relación psicoterapéutica online, en qué condiciones ocurre la cura, para quiénes es beneficioso y para quiénes no. El texto asume que este desconocimiento puede ser causa no solo del fracaso del tratamiento, sino que también de daño hacia el cliente, abriendo la dimensión ética de la relación. La falta de claridad y el desconocimiento sobre aspectos fundamentales del tratamiento y la relación, asociados a su ejercicio e investigación recientes, caracteriza a la psicoterapia online como una práctica experimental. Sobre esta base se plantea la relación, asumiendo la incertidumbre sobre el proceso y los resultados que se puede alcanzar durante y a través de éste.

Aunque, de acuerdo a este texto, existen pocas claridades, diversos autores nos exponen los escritos que presentaremos a continuación sus impresiones relacionadas con las condiciones en las cuales el tratamiento y la relación pueden dar resultado, y sobre todo, las situaciones en las cuales no es prudente, acertado o recomendable intentar establecer este tipo de vínculo psicoterapéutico. Estas condiciones se suman a las mencionadas en el capítulo anterior con respecto a la dimensión afectiva, asumiendo esta dimensión, según lo hemos señalado, como condición para lo curativo.

3.2. Condiciones para el Establecimiento de una Relación Psicoterapéutica Efectiva.

3.2.1. Criterios Tecnológicos

“Con respecto a nuestra muestra, problemas con la tecnología y las habilidades técnicas de los participantes fueron las barreras más aparentes e inmediatas para establecer una relación online. Estos temas destacan la importancia de que los terapeutas ofrezcan varias formas de comunicación alternativas con sus clientes, durante las fallas técnicas. Además, nuestros hallazgos evidenciaron que los terapeutas online necesitan evaluar el nivel de competencias técnicas de sus clientes. Tal vez, como parte de un procedimiento estándar de entrada, los terapeutas online podrían evaluar las competencias técnicas y ofrecer tutoriales online para educar a los potenciales clientes sobre el proceso de la terapia online” (Haberstroh et al, 2007, p.279). La comunicación psicoterapéutica online se sustenta en un soporte tecnológico, por lo que la relación online depende, además de la voluntad de los participantes, de la disposición de un equipamiento tecnológico idóneo, en buenas condiciones, y de que los participantes tengan las competencias que le permitan no solo manejar la tecnología en un nivel básico, sino que también superar eventuales fallas técnicas, ambos (terapeuta y cliente) comparten una responsabilidad respecto al setting ciberespacial, y deben velar porque este presente las condiciones adecuadas para el contacto terapéutico. Esta responsabilidad producto de compartir un dominio simétrico sobre el espacio terapéutico hace que las competencias técnicas sean fundamentales para el éxito de la relación, ya que entablar y sostener el contacto no depende de compartir un espacio físico procurado por el terapeuta, como en el formato tradicional de la psicoterapia. En este sentido, la relación se desarrolla en un contexto etéreo e incluso frágil, construido y sostenido en la tecnología, en la relación y comunicación mismas y en las competencias técnicas de los participantes. Por lo anterior, se puede aseverar que sin tecnología y sin competencias técnicas no es posible la comunicación ni la relación.

“La “idoneidad” se refiere a una variedad de factores, incluyendo las preferencias de la persona en relación con la terapia online, que tan influenciable es la persona por una modalidad de comunicación en particular, sus habilidades para comunicarse con esa modalidad, y los aspectos potencialmente terapéuticos de esa modalidad para la persona” (Suler, 2001, p. 675). Este autor destaca la importancia de escoger la modalidad de comunicación dentro de la terapia online adecuada para cada cliente, dadas las distintas características que presentan, por ejemplo, el contacto a través de correo electrónico, chat o videoconferencia. Este proceso de evaluación y elección tendría repercusiones significativas en los beneficios terapéuticos y en el éxito del proceso.

3.2.2. Criterios Clínicos

“¿De qué forma el tipo de personalidad, el motivo de consulta y el diagnóstico podrían afectar la idoneidad de una persona para la terapia online?. Este es un tema complejo que requiere más investigación clínica. (...) Un aspecto básico es el nivel de cuidado que una persona podría requerir. Las personas que necesitan hospitalización total o parcial con observación cercana y supervisión no serían apropiadas para la terapia online. (...) Como regla elemental, las patologías severas y las conductas riesgosas – como condiciones suicidas- no son apropiadas para trabajar online. Tendencias hacia una pobre evaluación de la realidad y fuertes reacciones de transferencia pueden exacerbarse en la comunicación textual, y de este modo hacerse difícil de manejar y potencialmente destructivo para el tratamiento. (...) Más estudios clínicos son necesarios para determinar que tipos de patologías podrían ser tratadas online y cómo” (Suler, 2001, p. 677-678). Este es un punto importante, ya que está indicando que la terapia online es solo conveniente en ciertos casos, es decir, para ciertas personas, con ciertas patologías, de cierta gravedad y con ciertos requerimientos de cuidado. Por eso es fundamental un proceso previo de evaluación, si esta forma de psicoterapia y de relación será dañina o beneficiosa para la persona, y si efectivamente es la forma que más beneficios le puede traer. Además se

debe estimar que el proceso de psicoterapia online es considerado experimental, y que requiere no solo la cooperación del cliente, sino que éste asuma una serie de responsabilidades y exigencias anexas a las tradicionales. Debido también a su status experimental, ni siquiera existe una gran claridad sobre para quienes este tratamiento es beneficioso, por lo que siempre se asumen riesgos.

3.2.3. Criterios Organizacionales.

“La Telesalud y la Terapia Online ha sido adoptada por entusiastas quienes reconocen los potenciales beneficios de estos nuevos medios de comunicación. Sin embargo, la introducción masiva de la terapia online requiere cambios organizacionales considerables en la forma en que los servicios de salud son entregados. Esto requiere una modificación de factores arraigados como los patrones de derivación, las formas de pago, apoyo profesional para la salud primaria, cooperación entre servicios de salud primaria y secundaria, definición de las zonas geográficas de captación y la “propiedad” de los pacientes” (Castelnuovo, Gaggioli & Riva, 2001, p. 249). El texto señala una serie de factores organizacionales que pueden afectar la relación terapéutica, dada su falta de reconocimiento institucional y social. Esto puede tener consecuencias importantes no solo en los resultados de la relación, sino que también en el desarrollo de ésta. Se plantean, por ejemplo, las dificultades que puede enfrentar el psicoterapeuta para relacionarse con servicios de salud tradicionales en caso de requerirlo.

3.2.4. Aspectos culturales

“Dada la comparativamente larga historia de la terapia cara a cara, la cultura de esta práctica tradicional esta bien establecida y es fácil de captar para profesionales y clientes. Sin embargo, la terapia online es una novedad. Aparte de la cultura de la terapia, la terapia online está influida por la cultura web (cibercultura). Los terapeutas online pueden enfrentar dificultades al establecer una relación con sus clientes a causa de la diferencia cultural” (Yeung et al, 2001, p. 8). Si se satisfacen

las condiciones anteriormente descritas, la construcción de un vínculo psicoterapéutico enfrenta otro desafío, planteado por los aspectos culturales involucrados en la relación online. El primero de estos desafíos lo plantea la novedad del contexto psicoterapéutico, debido a lo cual se espera que la relación se construya en un entorno de alta ambigüedad e incertidumbre a lo menos inicial, en donde los referentes culturales para la construcción de la relación son las relaciones psicoterapéuticas tradicionales y las relaciones interpersonales online (suponiendo que el cliente no tiene conocimiento y/o no ha establecido previamente relaciones de este tipo). Por esto un segundo desafío de importancia es el conocimiento de los códigos culturales de la cibercultura, los cuales serán utilizados en la comunicación y construcción de la relación. Un tercer desafío sería el conocimiento de la cultura local del cliente, a través de Internet.

La construcción de la relación psicoterapéutica online se realiza en un contexto complejo, marcado por la confluencia en el setting ciberespacial de múltiples elementos culturales que deben ser estimados, básicamente: locales, ciberespaciales y psicoterapéuticos. Internet no representa un vacío cultural, tampoco niega o anula la cultura local del cliente y, como hemos señalado, acoge y transforma el patrimonio cultural de la tradición psicoterapéutica. Si al mismo tiempo estimamos que la cultura local del cliente, a diferencia de lo que ocurre en la práctica tradicional, usualmente es distinta a la del psicoterapeuta online, y que además el acceso a esta se restringe principalmente a lo que el cliente comunica en forma textual, podemos apreciar parte de la complejidad de comunicarse y relacionarse psicoterapeúticamente en este entorno.

3.2.5. Experiencias de Psicoterapia Previas y en Curso.

“¿De qué forma las experiencias de tratamiento de salud mental previas y en curso podrían afectar a la terapia online?. Si la persona ha estado antes en terapia, esto creará algunas impresiones y expectativas sobre lo que la terapia es. Es importante evaluar como estas impresiones y expectativas influyen las actitudes de la persona acerca de la terapia online, especialmente si el método de comunicación será diferente al usado en la terapia previa” (Suler, 2001, p. 677). El autor reconoce

el papel de las experiencias del cliente en otros procesos psicoterapéuticos, a través de los cuales tiene un acercamiento a la cultura de la psicoterapia, tradicional u online de acuerdo al formato en el cual haya vivido el proceso. En las actitudes y expectativas del cliente no influyen solo sus experiencias personales, sino que también las experiencias de otros o lo que pueda conocer de la psicoterapia a través de libros, películas, incluso a través de Internet. El psicoterapeuta debe estimar en que medida pueden afectar el establecimiento de la relación terapéutica y sus resultados.

3.3. Limitaciones a la Efectividad de la Relación Psicoterapéutica Online.

3.3.1 Limitaciones Teóricas

“La posibilidad de adaptar y transformar algunas técnicas terapéuticas al ciber-setting es otro tema relevante: un simple reencuadre cognitivo o una primera evaluación pueden ser realizados a través de Internet, pero un trabajo psicoanalítico profundo en aspectos de la personalidad puede ser poco eficaz si no se realiza en un setting tradicional ‘físico’” (Castelnuovo et al, 2004, p. 5). Anteriormente consideramos a la psicoterapia online como una adaptación de la psicoterapia tradicional a un formato distinto. En este texto el autor indica que no todos los enfoques, teorías y técnicas psicoterapéuticas son adaptables a lo online, lo cual debe ser considerado, ya que puede que los resultados de una práctica psicoterapéutica off-line pueden diferir de los obtenidos por la misma práctica adaptada a lo online.

3.3.2 Limitaciones Clínicas

“La precisión y el impacto del diagnóstico: A pesar de la gran variedad de modalidades de comunicación que caracterizan a la mayoría de estos softwares, ellos no pueden ni remotamente transmitir la riqueza de la información (verbal y no verbal) entregada por la interacción directa, cara a cara. El desafío presente y futuro para las herramientas de CMC es posibilitar la reconstrucción remota del setting clínico, al menos el de los elementos más importantes que aseguren una

relación funcional entre terapeutas y pacientes” (Castelnuovo, Gaggioli & Riva, 2001, p. 248). Este punto abre cierta paradoja, ya que diversos autores han insistido en la importancia de realizar una evaluación y un diagnóstico previo, para juzgar la idoneidad del cliente para el formato de psicoterapia online, y en este texto se señala que, por lo menos en este momento del desarrollo tecnológico, es improbable realizar un buen diagnóstico clínico profesional sin recurrir a la información sensorial ofrecida por el encuentro directo con el cliente. Esto implicaría que, al practicar la psicoterapia exclusivamente en forma online, junto con asumir los riesgos, se dejaría una parte importante de la responsabilidad sobre el éxito de la relación al azar... ¿Es esto profesional?. Desde esta perspectiva, no sería posible una psicoterapia online sin recurrir, a lo menos, a un encuentro cara a cara con el cliente, que permita al profesional evaluar no solo las condiciones clínicas básicas del consultante, sino el tipo de relación psicoterapéutica que es posible entablar con él dada esta condición.

3.3.3. Limitaciones Sociales

“Otro asunto relevante es el de asegurar acceso equitativo a los recursos de salud a los diferentes grupos demográficos. Ya existen considerables diferencias en el acceso a los servicios de salud en el mundo. Asegurar que las diferencias de acceso a Internet no exacerben este desequilibrio puede llegar a ser un asunto cada vez más importante, especialmente si la provisión de servicios de salud se traslada a lo online” (Castelnuovo, Gaggioli & Riva, 2001, p. 249). Este texto destaca que el acceso a la terapia y a entablar una relación terapéutica online, en este momento, es posible solo para un pequeño segmento de la población, que tiene las posibilidades económicas de costear los equipos tecnológicos, pero que además tiene la educación y las competencias para manejarlos, sin olvidar la serie de condiciones que hemos expuesto en el presente capítulo y en los precedentes.

3.3.4. Limitaciones Culturales

“Los terapeutas online pueden ofrecer sus servicios virtualmente a cualquiera en cualquier parte alrededor del mundo y muchos profesionales en este estudio indicaron que ofrecieron servicios a quienes se encontraban residiendo en otras áreas distintas a la zona donde el terapeuta estaba localizado. A un terapeuta geográficamente distante le podría faltar una apreciación de las condiciones específicas de la localidad del cliente, eventos y temas culturales, lo cual puede limitar las intervenciones terapéuticas, o llevar al uso de enfoques inapropiados (Sampson et. al., 1997). También podría ser posible que las diferencias en las normas culturales entre el cliente y la comunidad del terapeuta puedan llevar al terapeuta a malinterpretar pensamientos, sentimientos o comportamientos del cliente. Por lo tanto, los terapeutas deberían prepararse para tratar a clientes de localidades distantes familiarizándose con los eventos locales recientes y las normas culturales” (Sampson et al., 1997, en Chester & Glass, 2006, p. 156). Otro aspecto que puede repercutir en la relación psicoterapéutica online y en sus resultados es el conocimiento del terapeuta de la cultura local del cliente, de otra forma, la comprensión del cliente es parcial, lo cual puede redundar significativamente tanto en el vínculo afectivo de la terapia como en los resultados de ésta. El cliente vive y se relaciona en su localidad, y el proceso de cambio por lo mismo debe tener como referencia obligada el territorio local, cuyo valor nunca debe subestimarse.

CAPITULO 4:

LA DIMENSIÓN ÉTICA DE LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE

4.1 Beneficiarios de la Psicoterapia Online

“Aunque en muchos casos es preferente la terapia en persona, existen algunas ventajas de las intervenciones mediadas por computador y online. Un beneficio que se aplica a todas las formas de terapia online es la oportunidad de llegar a personas

que se encuentran incapacitadas de visitar psicoterapeutas por razones geográficas, físicas o de estilo de vida. La terapia mediada por computador también puede ser un paso inicial importante en el establecimiento de lo que podría llegar a ser un tratamiento en persona” (Suler, 2000, p. 159). La psicoterapia online, de acuerdo al texto, está dirigida a quienes no les es posible consultar cara a cara. Ya que la telesalud ha pretendido tradicionalmente satisfacer la demanda de salud mental de las poblaciones geográficamente aisladas, la novedad de la psicoterapia online consiste en proponer una alternativa para quienes presentan dificultades para salir de su hogar por motivos físicos e incluso psicológicos, y para quienes tienen un estilo de vida incompatible con la terapia tradicional. La aceptación de la existencia de estos “estilos de vida” implica la pregunta ética sobre si se debe marginar a estas personas de los servicios de salud mental o si es mejor integrarlos a partir de las nuevas alternativas que ofrece la tecnología, o en otras palabras, en qué medida la psicoterapia debe buscar adaptarse a ellas o las personas deben adaptarse a las exigencias del proceso psicoterapéutico tradicional.

El texto también pone la práctica psicoterapéutica en el contexto de una sociedad que se encuentra inmersa en procesos de continua transformación, particularmente aceleradas en este contexto histórico, y cuestiona cuál es la capacidad de adaptación y transformación de las prácticas psicoterapéuticas y cuáles son los límites de este ajuste.

“A raíz de la inmediatez de Internet, si este tipo de ayuda terapéutica es el único medio disponible para la persona y/o la única forma en que se sienten cómodos, entonces es casi obligatorio utilizarlo para aquellos con serias crisis” (Griffiths, 2005, p. 560). El autor plantea dos criterios para el uso de los servicios online, su accesibilidad y su comodidad. Es decir, más allá de que el cliente tenga otros medios a su alcance, la comodidad es un elemento importante al momento de evaluar los servicios de salud mental, al parecer tan importante como, por ejemplo, su efectividad.

“Uno se podría preguntar, ¿Por qué ofrecer terapia para desórdenes alimentarios en Internet? Los desórdenes alimentarios generan un grado significativo de vergüenza y negación, y a menudo, a raíz de esto, muchos enfermos no buscan tratamiento (Muscari, 1998). Lo que no sabemos es que para algunas chicas, este

desorden puede ser efectivamente abordado utilizando tratamientos de autoayuda (online)” (Laksmana, 2002, p. 37). El autor destaca la situación de los clientes que no consultan cara a cara porque, de alguna forma, se encuentran “psicológicamente” imposibilitados de consultar, es decir, en donde la misma condición clínica por la cual necesitan consultar a su vez les impide o dificulta realizar esta solicitud de ayuda. Tradicionalmente, en estas situaciones suele intervenir un tercero de su red de apoyo social más cercana quien motiva y/o asiste al cliente en la búsqueda y solicitud de asistencia profesional; sin embargo, en un contexto social caracterizado por el individualismo, el aislamiento social y la soledad, muchas personas no recurren o sencillamente no cuentan con esta red de apoyo. En estos casos la utilización de la tecnología de Internet podría tener un alto valor ético.

4.1. Condiciones para el Establecimiento de una Relación Psicoterapéutica Ética Online.

“No hay dudas con respecto a que los terapeutas que utilizan Internet para ofrecer terapia deberían tener entrenamiento específico en varios aspectos, incluyendo tecnología, teoría, computación y ética” (Fenichel et al, 2002, p. 494). Dentro de los requisitos para una relación ética online, se plantea, en primer lugar, la necesidad de recibir formación específica para esta forma de psicoterapia, asumiendo sus condiciones particulares, lo cual exige competencias terapéuticas especiales que es necesario que el psicoterapeuta adquiera.

“Muchas jurisdicciones no tienen mecanismos aseguradores de calidad que aseguren que quienes indican cierto nivel de competencias estén efectivamente ejerciendo a ese nivel” (Griffiths, 2005, p. 556). Relacionado con el punto anterior, para el ejercicio ético no basta tener las competencias, sino que también es necesario acreditarlas. Actualmente, en nuestro país no existen las instancias formales formativas ni de acreditación que puedan satisfacer este criterio ético, lo cual, aunque puede ir asociado al status experimental de esta práctica, tiene como consecuencia que no se

pueda garantizar a los clientes la competencia de los profesionales que atienden en este formato.

“El Código de Ética de la Asociación Americana de Consejeros de Salud Mental (AMHCA, 2000) exige que los potenciales clientes sean advertidos sobre las limitaciones de la terapia online, y derivados a servicios locales cuando sea conveniente. Otro tema ético también surge para los clientes cuando participan en servicios de terapia online. Por ejemplo, Young (2005) encontró que los clientes estaban preocupados por la privacidad de sus sesiones de terapia, por ser captados o por que alguien posea una completa transcripción de la sesión de terapia interceptada. Por lo tanto, los terapeutas online deberían clarificar y discutir sus políticas de privacidad, y mantenerse atentos a los clientes que podrían no creer que su privacidad este completamente protegida” (Haberstroh et al, 2007, p. 279-280). En el texto se plantean dos puntos. En primer lugar, la necesidad de informar a los clientes las limitaciones y el carácter experimental de la práctica online, de acuerdo a lo señalado en los capítulos precedentes. Un segundo punto es que el terapeuta debe informar sobre la privacidad de las sesiones, ya que es posible tomar resguardos, como la encriptación de los mensajes intercambiados, considerando el peligro del ataque de hackers, por ejemplo, a las casillas electrónicas donde los mensajes son almacenados. Si bien el ciberespacio se concibe como un “espacio sin fronteras” y en donde los muros de las salas virtuales pueden ser traspasados, la privacidad online puede ser convenientemente protegida.

“Incluso si aceptamos que algunos problemas probablemente pueden ser tratados online, la lógica nos indica que existen también algunos que no debemos intentar tratar sin estar cara a cara. Gary S. Stofle (2001), secretario de la Sociedad Internacional para la Salud Mental Online, ha estado tratando pacientes online desde 1996, y el aconseja que situaciones de crisis, como el riesgo de suicidio; desordenes en el pensamiento, cuando alguien tiene dificultades para separar la realidad de la no realidad; trastornos de personalidad borderline, donde una persona probablemente necesite interactuar con un ser humano tangible; y

requerimientos diagnósticos en donde es importante nuestra observación directa de la condición física de la persona, como la anorexia nerviosa, no deben ser tratados online” (Alleman, 2002, p. 202). El autor plantea que evidentemente se excluyen del tratamiento online ciertas patologías clínicas, el problema es como diagnosticar estas patologías a través de Internet, ya que los autores indagados están de acuerdo en el diagnóstico clínico no se puede realizar online, por lo menos en este momento. Tampoco los autores que practican la terapia online no comentan en sus textos como enfrentan este obstáculo, por lo que todo indica que el cliente asume implícitamente una gran responsabilidad y riesgo sobre cualquier problema en la relación online y en los resultados del proceso producto de esta situación.

“El tema sobre el establecimiento de la identidad –positiva y absolutamente-continúa siendo intensamente discutido y debatido. Nosotros hemos visto ejemplos de servicios online que, como lo hacen las líneas telefónicas públicas de ayuda social, entregan servicios de ayuda a quienes no se abrirían completamente sin existir una promesa de anonimato. Al mismo tiempo, es comprensible que uno necesite protegerse del riesgo de engaño sobre la identidad del cliente en cualquier relación profesional contractual” (Fenichel et al, 2002, p.482).

El texto parece entender que la revelación de la auténtica identidad del cliente es requisito para una relación de verdadero compromiso, o por lo menos la no revelación de la identidad afectaría a la relación en esta dimensión, pudiendo generar desconfianza en el terapeuta. ¿Se puede establecer una relación profesional con alguien cuya identidad se desconoce?, el autor plantea que no es posible, ya que el conocimiento de la identidad constituye una protección para el terapeuta frente a posibles malas prácticas del cliente.

“En algunos lugares geográficos, sobre todo en los Estados Unidos, existirían restricciones legales en el tratamiento de salud mental ofrecido por profesionales cuya licencia se limita a la práctica en el estado en que reside el terapeuta. Algunos estados tienen una política regulatoria que sugiere que el ciberespacio no es un lugar geográfico e insisten en que los terapeutas interpretarán que su práctica profesional la están realizando en el estado donde los servicios son recibidos”

(Fenichel et al, 2002, p. 489). Los terapeutas online deben considerar que su título profesional y licencia para ejercer la profesión no es válida en otros estados, por lo cual prestar servicios profesionales a clientes fuera de los límites de su estado puede considerarse ilegal y contrario a la ética, lo que significa que los terapeutas online deberían limitarse a prestar servicios solo a clientes residentes en su estado.

4.2 Riesgos Éticos en la Relación Psicoterapéutica Online.

“Seguridad y protección legal son dos asuntos claves más para la difusión de la terapia online. De hecho, este enfoque involucra tres tipos de relaciones fundamentales, en cada una de las cuales existe una responsabilidad de una parte frente a la otra: la relación entre el terapeuta y el paciente, la relación entre los terapeutas y la relación entre el proveedor del sistema de telemedicina y el usuario. La situación podría complicarse al involucrar múltiples profesionales y/o proveedores de sistemas de telemedicina (Call Centers, Redes de Telecomunicaciones). Como señala Stanberry, si “un paciente es dañado durante una teleconsulta (el centro de salud) puede acusar a varias organizaciones e individuos por negligencia si no es claro quien cometió el error o quienes son los responsables” (Castelnuovo, Gaggioli & Riva, 2001, p. 250). Uno de las principales temáticas éticas que emerge en la psicoterapia online es la responsabilidad del terapeuta sobre el cliente. Aquí el autor nos muestra que la relación psicoterapéutica a través de Internet es siempre mediada por terceros, ya sea el proveedor del servicio de Internet y/o del espacio web; sin embargo, no está clara cual es la responsabilidad de estos terceros en la prestación de servicios de salud mental que hace el terapeuta, lo que puede repercutir al fallar la plataforma tecnológica, ataque de hackers, violaciones a la privacidad u otros inconvenientes, ante lo cual el terapeuta corre el riesgo de tener que asumir responsabilidades técnicas relacionadas con la tecnología.

“Mientras la terapia online puede reducir la ansiedad del cliente que busca ayuda por el ocultamiento de su identidad y la ausencia de contacto cara a cara, estos

beneficios para los clientes además pueden presentar barreras para los terapeutas al verificar las cuentas de los clientes. Sin ninguna clave del lenguaje corporal, expresiones faciales, y tono de la voz del cliente, los terapeutas solo pueden basarse en las palabras y la información que el cliente entrega. Si el cliente abusa de esta protección, los resultados de la terapia serán dañados” (Yeung et al, 2001, p. 6). Este texto destaca la importancia del contacto cara a cara más allá de la relación afectiva, ya que “dar la cara” (en este caso, de parte del cliente) implica asumir una responsabilidad y un compromiso con la relación terapéutica de distinta calidad, dado el significado social que el acto tiene. Entonces, en pos de la comodidad del cliente y de ofrecerle un medio que para él pueda representar un entorno más seguro, el terapeuta transa el acto de revelar la identidad como signo de responsabilidad y compromiso, y se expone el mismo, y a la relación, a ser dañada por el cliente.

“No obstante los requerimientos de confidencialidad son automáticamente impuestos al terapeuta, tradicionalmente no hay restricciones para el cliente. Una vez que el mensaje es enviado, las palabras del terapeuta son capturadas en el tiempo. Un cliente puede imprimirlas, duplicarlas o enviarlas a inciertas e involuntarias audiencias” (Alleman, 2002, p. 203). Este texto tiene una relación estrecha con el anterior, y destaca que el control y el poder mayor que el cliente tiene sobre la terapia implican también una responsabilidad mayor no solo sobre los resultados, sino que también sobre la relación. El terapeuta se involucra en la relación online desde un rol profesional, lo cual le brinda un marco ético que le impone obligaciones, junto con orientarlo y clarificarlo con respecto a las limitaciones y consecuencias de sus actos profesionales. El cliente, en ese sentido, actúa limitado solo por su conciencia y voluntad personales.

4.3. Debate Ético en torno a la Práctica de la Psicoterapia Online.

“Si asumimos que potenciales clientes continuaran buscando servicios de terapia online, y si, en palabras éticas, creemos que recibirán el mayor beneficio y el riesgo

menor de maleficencia recibiendo ayuda de un profesional entrenado y acreditado, necesitamos facilitar a los clientes la evaluación de los servicios online. Además necesitamos ser cuidadosos de no hacer que recibir los servicios de un profesional calificado no sea difícil, inconveniente, invasivo o amenazante para los clientes, lo cual conduciría a los clientes por descarte a los profesionales no calificados o no éticos. Esto implica por lo pronto que la competencia para los profesionales online no serían quienes practican la terapia cara a cara. La competencia más directa serían los terapeutas online no profesionales, y claramente el desafío más urgente es ayudar a quienes usan Internet a ver la diferencia” (Alleman, 2002, p. 207). En relación con el posible daño hacia los clientes, se plantea que el principal tema ético se relaciona con las competencias y la acreditación de competencias del psicoterapeuta online, y que de esta forma, los profesionales generen las condiciones para que los clientes puedan discriminar a los psicoterapeutas online que ofrecen más garantías de un tratamiento más seguro a través de Internet.

“Después de revisar los lineamientos éticos más importantes, si un profesional cree que los riesgos son muy altos como para desarrollar una psicoterapia online ética, no debería intentar practicarla. Sin embargo, esto no cambia el hecho de que otros profesionales hayan llegado a una conclusión diferente. Ni tampoco influye en lo más mínimo en que potenciales clientes continúen solicitando terapia online. Como señala Stofle, “si los terapeutas éticos no se encuentran online, entonces ¿Quiénes lo están?” (citado en Metanoia, 2001, p.9). Yendo más allá, el riesgo ético más grande que podemos enfrentar es que estableceremos normas e impondremos las leyes locales de tal forma que los profesionales competentes e íntegros se verán forzados a excluirse de su disponibilidad online. No es posible que sea ético crear algo así como una trampa para los potenciales clientes que simplemente están buscando ayuda a través de los medios tecnológicos de que disponen” (Alleman, 2002, p. 204). Este texto refleja muy bien la encrucijada ética que enfrenta la psicoterapia online. Se ha planteado que el establecimiento de una relación ética requiere de una serie de condiciones y presenta variados riesgos, lo cual no solo dificulta la práctica ética, sino

que también la relación se representa como expuesta a la amenaza constante de ser dañada a causa de las malas prácticas de cualquiera de los involucrados (el terapeuta, el mediador tecnológico y el cliente). A pesar de esto, los servicios de salud mental online se están proveyendo, dirigidos principalmente a la población que, en otras condiciones, no tendría acceso a recibir psicoterapia, cumpliendo con el principio ético de velar por la salud mental de la población. El dilema parece ser, ¿Es posible seguir cumpliendo con esta misión entregando servicios online de calidad y en un ambiente que permita establecer relaciones éticas online de confianza, compromiso y responsabilidad mutua entre psicoterapeutas y clientes?

CAPITULO 5:

LA DIMENSIÓN COMERCIAL

DE LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE

5.1 Contexto Comercial de la Psicoterapia Online.

“En el sentido más literal, la distancia es una barrera para que todos puedan disponer de servicios de terapia cara a cara. (...) Quizás no sea una sorpresa de que la combinación de poblaciones dispersas y un acceso relativamente barato y masivo a Internet haya gatillado el desarrollo de servicios terapéuticos online rápidamente en los Estados Unidos y Canadá. Parece ser una extensión lógica del “aprendizaje a distancia” y la dirección de actividades utilizando nueva tecnología, las cuales han estado bien establecidas por más de 20 años en muchas partes del mundo” (Tait, 1999, en Wright, 2002, p.290). El texto plantea que la terapia online responde a un contexto en donde destacan dos elementos: la dispersión y consiguiente aislamiento geográfico, y el acceso masivo a Internet dado por su bajo costo. Este bajo costo le da un sentido barato y masivo a la psicoterapia online, por lo menos en los países citados (Estados Unidos y Canadá). Este sentido masivo puede contradecirse con lo señalado hasta ahora, ya que se ha indicado que los clientes que pueden acceder a este formato de

terapia son solo algunos que cumplen una serie de condiciones ya comentadas. Aquí se puede apreciar la tensión entre lo ético y lo comercial: éticamente, la terapia es para un grupo restringido de clientes, mientras que comercialmente, es masiva, siendo el principal requisito tener acceso a Internet.

“Parece extraño que la industria de la terapia vaya a seguir la ruta de las inversiones bancarias, al perder sus “conocimientos expertos privilegiados” (Lewis, 2001) al tiempo que más y más usuarios de Internet se vuelven más y más conocedores sobre los asuntos de la salud mental y sobre si mismos (...). El consumismo es parte del actual ambiente cultural que impacta en la forma en que los clientes eligen el acceso a los servicios de terapia” (McLeod, 1998, en Wright, 2002, p.295). Destaca que la relación psicoterapéutica online representa un cambio, ya que el psicoterapeuta se relaciona con un cliente que es un “consumidor informado” en varios sentidos: en sus derechos como consumidor de un servicio, en lo relativo a la salud mental, y en la oferta de terapias en distintos formatos y que el tiene el poder de “premiar con su preferencia” a un servicio en particular, por lo cual debe elegir el servicio que más se “acomode” a sus requerimientos y necesidades.

5.2 Eficiencia y Costos de la Psicoterapia Online.

“Los computadores tienen el potencial de hacer las evaluaciones psicológicas más eficientes, más precisas y menos caras. La Terapia Asistida por Computadora parece ser tan efectiva como la terapia cara a cara en el tratamiento de los trastornos ansiosos y la depresión y puede ser entregada a un bajo costo. Sin embargo, las aplicaciones de esta tecnología están en sus etapas iniciales”. (Barr Taylor & Luce, 2003, p. 23).

“El costo y la efectividad real de los programas de telesalud tienen solo pocas evidencias, pero es muy posible para tratamientos extensos en donde una interacción basada en Internet entre un terapeuta y un paciente podría eludir un contacto personal ahorrando costos económicos, sociales e individuales”

(Castelnuovo et al, 2004, p. 3). La principal oferta comercial que hace la psicoterapia online al cliente-consumidor es una alternativa de tratamiento más barata, accesible y cómoda, que además, en un principio, es capaz de dar resultados similares a la psicoterapia cara a cara.

5.3 Ventajas comerciales de la Psicoterapia Online.

“En la información de los usuarios encuestados que mencione anteriormente, un gran porcentaje de los clientes online señalaron que esa era su primera experiencia en terapia y que no habían considerado la búsqueda de terapia cara a cara. Esto sugiere que estos clientes constituyen un nuevo segmento en el mercado de la terapia al cual no se había llegado antes” (Alleman, 2002, p. 205). Este texto refleja la lectura comercial de quienes, desde una perspectiva ética, se conceptualizaron como los “marginados” de los servicios de salud mental. La visión comercial contempla a los potenciales clientes de la psicoterapia online como un “nuevo segmento de mercado” al cual se puede acceder gracias a Internet, aumentando de esta forma el mercado de clientes de los servicios de salud mental.

“Las herramientas de terapia online pueden ser usadas para facilitar la comunicación electrónica entre pacientes y profesionales de la salud, típicamente a través de correos electrónicos. Esto puede probar ser un mecanismo efectivo para mejorar los servicios y disminuir los costos, ya que una comunicación más frecuente podría posibilitar un mejor seguimiento del progreso del paciente o eliminar la necesidad de una visita a la consulta” (Castelnuovo, Gaggioli & Riva, 2001, p. 249). La visión comercial también se diferencia de la perspectiva ética en que la relación psicoterapéutica online no es “la única a la cual pueden acceder”, sino que es “la mejor”, por su comodidad y economía, enfatizando sus ventajas por sobre las limitaciones, como el autor de este texto, quien señala que la psicoterapia online representa una “mejora” en los servicios.

5.3 Desafíos comerciales en torno a la Psicoterapia Online.

“Como con cualquier producto o servicio, un número de variables pueden influenciar una decisión de compra, pero son típicamente solo un par las que hacen la diferencia crítica (Cady & Buzzell, 1986). Si los servicios online son vistos como deseables debido a su precio más bajo o a su más conveniente acceso, aún necesitarían ser percibidos como seguros y legales” (Alleman, 2002, p. 204). El autor destaca las fortalezas comerciales de la psicoterapia online, pero también sus debilidades en la percepción de los clientes, principalmente relacionadas con su seguridad y su legalidad. No están presentes en este análisis el ámbito de lo efectivo y lo ético, ya que son dominios profesionales más difícilmente percibidos por el cliente, por lo que deben ser manejados y comunicados por el profesional. Como toda “decisión de compra”, sobre todo al entenderse a la terapia online como un “nuevo producto” es importante la “venta” que realiza, en este caso, el terapeuta online. Si, comercialmente, sabe vender y destacar las fortalezas del producto o bien, éticamente, reconoce las condiciones y limitaciones del servicio ofrecido.

“Dado el continuo avance tecnológico y la demostrada efectividad y ventajas de las intervenciones basadas en las computadoras e Internet, uno podría esperar que los proveedores de salud mental integraran fácilmente estos programas en sus prácticas profesionales habituales. Aún pocos lo hacen, en parte porque estos programas que son fáciles de instalar y usar no se encuentran disponibles, no hay demanda de los profesionales o del mercado por el uso de la terapia asistida por computador, y los profesionales podrían tener preocupaciones éticas sobre la aplicación de esta tecnología en sus prácticas. De este modo, en el futuro cercano esta tecnología podría ser usada principalmente en situaciones en que las ventajas costo-efectivas sean particularmente grandes” (Barr Taylor & Luce, 2003, p. 19). Nuevamente se destaca que las consideraciones éticas en relación con la psicoterapia online son uno de los principales obstáculos para que sea practicada por los profesionales, dadas sus grandes ventajas comerciales.

“Sin embargo, (...) otra justificable precaución para algunos profesionales en el debate (Grohol, 1999) (es) el temor de que empresarios con “conciencia de negocios”, pero sin una base terapéutica y sin advertir las controvertidas temáticas que rodean el desarrollo de los servicios online, simplemente vean una oportunidad de reducción de costos” (Wright, 2002, p. 290). El texto manifiesta el temor de que el criterio comercial prevalezca absolutamente sobre lo ético.

“La provisión de la terapia cara a cara cuesta más que la terapia online, y lo que ha arrojado la poca investigación muestra que ambas podrían ser efectivas (Cohen & Kerr, 1998; Jedlicka & Jennings, 2001; Klein & Richards, 2001; Lange et al., 2000; ISMHO, 2001). Dos décadas de debate sobre la administración de los servicios de salud nos dan poderosos precedentes para considerar cuando las fuerzas económicas intervienen en la administración del mercado de la salud mental. Cuando la psicoterapia cara y extensa no fue capaz de probar que producía sustancialmente mejores resultados que la terapia breve (Howard, Kopta, Krause, & Orlinsky, 1986; Kopta, Howard, Lowry, & Beutler, 1994; Koss & Shiang, 1994), el mercado de la administración de servicios de salud comenzó a utilizar esa información para trasladarse hacia las alternativas más económicas y breves” (Alleman, 2002, p. 205). El autor señala que el criterio económico o comercial surge luego de que se demuestra que una práctica terapéutica es efectiva, volviendo la idea de que el establecimiento de una relación psicoterapéutica representa la compra de un servicio, cuya decisión pasa por el análisis de sus ventajas comerciales. Si distintos formatos de terapia son capaces de dar similares resultados, entonces los formatos económicamente menos costosos prevalecerán sobre los más costosos. La lectura del autor no considera los ámbitos afectivo ni ético, que también son importantes en la decisión sobre el formato de tratamiento, pero si percibe el ámbito efectivo y el económico como los criterios de elección masivos, lo que refuerza la idea de que, comercialmente, la terapia online va dirigida a un público masivo.

CAPITULO 6:

SÍNTESIS: SIGNIFICADOS DE LA RELACIÓN PSICOTERAPÉUTICA ONLINE PARA LA COMUNIDAD CIENTÍFICA

6.1 Significados en el Ámbito Afectivo de la Relación Psicoterapéutica Online

Dos son los significados centrales de la relación psicoterapéutica online en el ámbito afectivo que pueden apreciarse al realizar una síntesis de los hallazgos previamente descritos: la ambigüedad en que se desarrolla la comunicación online, asociada a la ausencia de claves no verbales y contextuales; y el mayor grado de control de la relación psicoterapéutica por parte del cliente. Estos significados tendrían consecuencias importantes no solo en los resultados del proceso psicoterapéutico, sino que también, y por sobre todo, en las dimensiones éticas y comerciales del vínculo psicoterapéutico a través de Internet.

La ambigüedad de la comunicación, como ya se señaló, es la consecuencia más directa de la ausencia de lenguaje no verbal en la interacción terapéutica online. A diferencia de lo que se podría deducir a partir de los antecedentes teóricos del presente estudio, esta ausencia de comunicación no verbal no se reemplaza mediante la utilización de emoticones o alteraciones lingüísticas (“lenguaje complementado”, cfr. Etchevers, op. cit.), sino que a través de la importancia que le dan los autores a las habilidades expresivas, comprensivas y de clarificación en lo verbal-textual tanto del terapeuta como del cliente. Estas habilidades tienen tal grado de importancia, que se puede aseverar que sin estas competencias la relación psicoterapéutica online en la práctica no es posible, lo que significa que dentro de los elementos básicos de esta relación psicoterapéutica, al psicoterapeuta y al cliente se podrían sumar el soporte técnico y las competencias “tecnológicas” de ambos. Entendiendo estas competencias como “limitantes” de la comunicación, dos de sus consecuencias principales son las potenciales dificultades para una comunicación espontánea y profunda, lo que va a repercutir en que la comunicación pueda tender a la superficialidad. En este contexto, el anonimato o control sobre la identidad en que ocurre la interacción psicoterapéutica, si

bien presenta el riesgo de establecer la relación en base a identidades erróneas (falsas, imaginadas, malinterpretadas y/o estereotipadas), también representa, sobre todo para el cliente, una relación en donde su identidad es protegida, generando una “ilusión” de privacidad y seguridad. En estas condiciones, la relación no se desarrolla en virtud del encuentro profundo y abierto entre los participantes, sino que a través del contacto o conexión frecuente, permanente y flexible, lo que en ocasiones ofrece una relación psicoterapéutica más cómoda que la tradicional, tanto para el cliente como para el psicoterapeuta.

El aumento en el grado de control del cliente sobre la relación psicoterapéutica es el segundo significado considerado como central. Este significado se puede asociar tanto al control sobre la comunicación que permite el entorno online, como a la mayor flexibilidad y autonomía en la relación psicoterapéutica misma, lo cual repercute en un cambio en el rol de quien consulta: junto con aumentar su grado de poder y responsabilidad, pasa de ser un paciente (modelo de relación paternalista) o consultante-cliente (patrón colaborativo) a ser un “consumidor informado” de servicios psicoterapéuticos, significado afín precisamente al modelo de relación psicoterapéutica “basado en el consumidor”.

6.2 Significados en el Ámbito Efectivo de la Relación Psicoterapéutica Online

Así como, afectivamente, la ambigüedad y el control del cliente son los significados centrales que describen este tipo de relación psicoterapéutica, en lo efectivo la relación se comprende como parte de un tratamiento psicoterapéutico experimental, de inciertos resultados. Por un lado, la relación psicoterapéutica online se admite como posible, pero por otro lado, esta posibilidad se verifica solo si el psicoterapeuta se encuentra específica y adecuadamente capacitado, y siempre bajo ciertas condiciones tecnológicas, clínicas, institucionales, sociales y culturales que, además, aún no se han definido ni identificado con claridad.

Los autores en general coinciden en que el diagnóstico clínico y la evaluación de los potenciales clientes por parte del psicoterapeuta es un requisito fundamental para que

el profesional pueda juzgar adecuadamente la pertinencia y las posibilidades de éxito de la psicoterapia y la relación psicoterapéutica en la Web. También existe acuerdo en que estos procesos, en este momento, no pueden ser realizados a través de Internet, por lo cual la incertidumbre sobre la posibilidad de establecer una relación psicoterapéutica en este formato y sus resultados es siempre altísima, asumiendo los participantes, en especial el cliente, un riesgo importante en este ámbito.

6.3 Significados en el Ámbito Ético de la Relación Psicoterapéutica Online.

En las dimensiones éticas y comerciales de la relación psicoterapéutica a través de Internet se nos presentan dos alternativas para comprender las condiciones en las cuales y por las cuales psicoterapeutas y clientes establecen este tipo de relaciones teniendo en cuenta sus significados afectivos y efectivos, y a pesar de las limitantes y riesgos que los autores exponen.

El significado ético de la relación psicoterapéutica online nos va a señalar, al igual que su significado comercial, que esta relación va dirigida a clientes que no consultan en la psicoterapia tradicional, partiendo de la base de que es posible establecer y desarrollar exitosamente un vínculo online. Desde una perspectiva ética, el público de la psicoterapia online son los “marginados”, ya sea por incapacidad, incompatibilidad o incomodidad, de los tratamientos tradicionales cara a cara. Al entregar una alternativa al alcance de estas personas, los profesionales estarían cumpliendo con imperativos éticos fundamentales, relacionados con los principios de justicia y la beneficencia. Y como es la única forma de tratamiento a la cual estos consultantes pueden acceder, cliente y psicoterapeuta asumen los peligros y limitantes que impone el entorno. Por estos motivos, la perspectiva ética entiende que la práctica de la psicoterapia en este formato debe dirigirse a un público muy específico, restringido y cuidadosamente seleccionado, minimizando al máximo los riesgos.

Junto con lo anterior, los autores destacan estos riesgos éticos tanto para el cliente como para el psicoterapeuta. En el caso del cliente, el principal riesgo ético es que usualmente se establecen relaciones terapéuticas con profesionales sin formación

específica ni acreditación para ejercer la psicoterapia online, lo cual genera serias dudas sobre sus competencias para desarrollar de forma ética y efectiva este tipo de intervenciones, lo cual adquiere una importancia especial al tener en cuenta la responsabilidad mayor que asume el cliente en este tipo de relaciones.

A pesar de la relevancia de los riesgos éticos que debe tomar el cliente al establecer una relación online, los autores destacan que los peligros que afronta el psicoterapeuta pueden ser aun más grandes, ya que éste establece la relación con un cliente que puede proteger o esconder su identidad y que, desde este anonimato, es capaz de controlar o manipular aspectos importantes de la relación y el proceso psicoterapéutico, pudiendo utilizar, desde esta posición, su poder para dañar o perjudicar al profesional.

6.4 Significados en el Ámbito Comercial de la Relación Psicoterapéutica Online.

En una segunda lectura del fenómeno, el significado comercial también va a destacar que esta relación a través de la Web va dirigida a clientes que no consultan en la psicoterapia tradicional, asumiendo la posibilidad de establecer y desarrollar exitosamente este tipo de vínculos. Desde un punto de vista comercial, el público de la psicoterapia online lo constituye un “potencial nuevo segmento de mercado”. Al ofrecer una alternativa al alcance de estas personas, los profesionales están ampliando el mercado de la psicoterapia no solo en este formato novedoso, sino también en sus variantes más tradicionales. Y como es la forma de tratamiento que estos consultantes libre y responsablemente eligen, éstos asumen los riesgos y limitantes que impone el entorno. A diferencia de la perspectiva ética, la visión comercial del fenómeno lo significa como una terapia masiva, tanto por sus bajos costos como por su accesibilidad, dada la amplia y creciente cobertura de Internet, sobre todo en los países del primer mundo y en vías de desarrollo.

Así como la perspectiva ética va a destacar los riesgos, la visión comercial se encarga de enfatizar las ventajas de Internet en costos, eficiencia y efectividad para un nuevo tipo de cliente de servicios de salud mental, un “consumidor informado”, que se

encuentra en condiciones de tener un mayor grado de control y de asumir una mayor responsabilidad con respecto a su salud mental, en una nueva propuesta de relación psicoterapéutica más cercana al “coaching”, que se adapte mejor a su estilo de vida y a sus necesidades de flexibilidad y comodidad.

CONCLUSIONES

La emergencia de la relación psicoterapéutica online es uno de los signos que representa como las transformaciones sociales van a repercutir en la práctica de la psicoterapia. El uso de la tecnología va permitiendo ejecutar un amplio rango de tareas en forma más rápida, flexible y cómoda, en un proceso de satisfacción y generación de necesidades que, culturalmente, se ha asociado a una vida mejor y/o al ajuste frente a las exigencias que la misma sociedad posmoderna demanda para vivir en ella. Paralelamente, el aislamiento producto de la necesidad de movilidad constante y/o de las dificultades para desplazarse que imponen las urbes contemporáneas a sus habitantes, van convirtiendo paulatinamente la existencia humana en un “tránsito perpetuo”, en donde los espacios para detenerse y encontrarse con otros seres humanos son cada vez más escasos. La tecnología también ha intervenido al respecto, generando aparatos que van a crear y permitir la experiencia de “conexión” como forma de aliviar y mutar esta necesidad humana de encuentro, la misma necesidad que, tradicionalmente, se ha entendido como espacio y condición de la relación psicoterapéutica y de la cura o cambio que ésta engendra.

Desde un entendimiento construccionista, la psicoterapia adquiere su significado en este contexto, en el cual las relaciones actualmente vigentes también hacen referencia a pautas reiterativas, tradicionales de relación, que inevitablemente aluden al pasado, lo que va a permitir que estas prácticas tengan un sentido (Gergen, 1996). Por lo mismo, desde esta perspectiva el fenómeno de la psicoterapia online no se puede comprender sin antes asumir, en primer lugar, que las relaciones psicoterapéuticas no son estáticas, ya que se co-construyen y se vuelven a co-construir en un contexto en constante cambio; y,

en segundo lugar, que cualquier forma de relación entre un profesional de la psicoterapia y un cliente no puede desconocer la tradición cultural de prácticas psicoterapéuticas en la cual se entabla, ya que sin esta tradición este proceso de co-construcción de la relación sería imposible. Siempre desde este enfoque, si conceptualizamos la psicoterapia como una “actividad lingüística en la que la conversación acerca de un problema genera el desarrollo de nuevos significados” (Goolishian y Winderman, 1988, en Gergen, 2006, p. 304), la psicoterapia y la relación psicoterapéutica online son posibles en la medida en que los medios electrónicos son capaces de ofrecer un contexto en el cual este tipo de conversación (y por lo tanto el tipo de relación “psicoterapéutica” propio de esta conversación) puede ocurrir. De acuerdo a la Comunidad Científica, Internet efectivamente sería capaz de brindar este contexto, por lo cual las relaciones psicoterapéuticas online son posibles, en la medida en que tanto el psicoterapeuta como el cliente se encuentren adecuadamente capacitados (y en el caso del profesional, también acreditado), y que ambos estén informados en plenitud del marco ético, legal y comercial específico en el cual se desarrollan este tipo de relaciones profesionales.

Precisamente, la posibilidad de construir un contexto afectivo y de compromiso para la relación psicoterapéutica a distancia utilizando medios electrónicos, constituye uno de los temas relacionados con los vínculos online de mayor interés e importancia para la Comunidad Científica ligada a la psicoterapia. Desde un paradigma construccionista, la verificación de esta posibilidad se puede entender al asumir que el significado emocional de un discurso o una relación no depende tanto de la presencia física de quienes conversan como de las pautas de interacción cultural en las que el discurso y la relación se inscriben (Gergen, 2006). En ese sentido, la confluencia de la tradición de relaciones psicoterapéuticas y la tradición de relaciones afectivas online van a permitir la generación de modos de relacionarse que, a pesar de su novedad, son capaces de contener un significado emocional que puede verificarse en la medida en que quienes se relacionan participan de una historia y, por lo tanto, de una herencia cultural (y/o “cibercultural”) común.

Al igual que ocurre en el ámbito afectivo de la relación, hasta antes de la irrupción de las tecnologías de la comunicación también lo efectivo y lo ético del vínculo psicoterapéutico estaban ligados tradicional y culturalmente de forma inseparable a la percepción sensorial no mediada y al contacto físico directo entre psicoterapeuta y cliente, hoy en cambio las nuevas herramientas técnicas abren y continuarán abriendo nuevas posibilidades al respecto. Junto con lo anterior, y como una manera de proteger tanto a los profesionales como a quienes consultan, la comunidad científica y profesional continúa y seguramente continuará alertando sobre los riesgos asociados a estas nuevas prácticas. Dentro de los principales obstáculos y desafíos que deben afrontar los ciberterapeutas se encuentran los asociados con el proceso de diagnóstico y evaluación clínicas del cliente a través de Internet, el cual en la actualidad no podría ser realizado por completo en este formato online, con una prescindencia absoluta de la percepción sensorial directa del cliente objeto del proceso. A partir de lo señalado en los escritos indagados, se podría concluir que la práctica del psicodiagnóstico online en este momento puede resultar ética y profesionalmente cuestionable, irresponsable y negligente. Sin embargo, mirando este procedimiento clínico desde una óptica construccionista, también se debe señalar que el diagnóstico en la psicoterapia tiene una importancia más relacionada con lo cultural que con lo terapéutico, debido a la influencia del modelo médico moderno en la disciplina, en donde una de las funciones sociales primordiales del psicoterapeuta es asignar la enfermedad (a través del diagnóstico) y la cura. Al respecto, Gergen (2006) señala: “No hay problemas más allá del modo en que una cultura los considera como tales. Por un lado, esta conclusión sugiere primero que el proceso de diagnóstico, o de localizar el problema es innecesario (...) (Y) Si en la naturaleza no hay enfermedades, entonces, ¿Qué quiere decir cura? (...) si se sacrifica el concepto de “cura”, la función de la terapia también es puesta en tela de juicio” (p.297-298). De esta forma, el construccionismo social contribuye a disolver en parte el problema que plantea la realización del diagnóstico a través de medios electrónicos, volviendo a enfatizar con esto que lo central en el proceso y en la relación psicoterapéutica desde esta perspectiva es la conversación

y la co-construcción de nuevos significados más que los procedimientos de asignación de diagnóstico y cura.

Con respecto a los ámbitos éticos y comerciales de la relación psicoterapéutica, junto con representar la tensión que generan estos cambios, estas perspectivas van a presentar dos posibilidades de entenderlos y significarlos, no necesariamente incompatibles: una, enfatiza la atención frente al peligro y la otra, vislumbra las oportunidades que pueden representar estas transformaciones para el ejercicio de la profesión. Ambas alternativas se pueden relacionar con el planteamiento de que el cambio fundamental que nos muestra y propone lo online en los textos de la Comunidad Científica ocurre en el rol que se le adjudica al cliente (y por ende, también al psicoterapeuta) dentro de la relación, al cual se le otorga más protagonismo y responsabilidad en el vínculo curativo en virtud de su mayor competencia e información, desde una perspectiva de la relación “basada en el consumidor” y una ética de la relación “informativa”. En este sentido, este nuevo formato, más que “provocar” la resignificación de las interacciones psicoterapéuticas, parece ser solo una de las manifestaciones de una transformación o tendencia en la psicoterapia de una trascendencia y amplitud mayores, pero que sin duda es promovida y profundizada por este tipo de prácticas. Este cambio al que aluden los textos debe interpretarse a la luz del contexto desde donde surge el discurso de la Comunidad Científica “internacional”: los países desarrollados del hemisferio noroccidental, en el caso de este estudio específicamente Estados Unidos, Reino Unido, Italia y Hong Kong, que a diferencia de lo que ocurre en nuestra realidad local, se caracterizan por una penetración masiva de Internet en una población con mejores indicadores tanto socioeconómicos como educacionales (ambos factores asociados en nuestro país a la llamada “brecha digital”) y que hacen un uso más comercial de esta tecnología. En esta situación, los significados de la relación psicoterapéutica online aluden a usuarios que efectivamente se encontrarían más capacitados e informados que los habitantes de nuestro territorio, no solo en lo relativo al manejo de los nuevos artefactos tecnológicos, sino que también en lo referente a sus deberes y derechos como consumidores; y que se acercan a la Web

buscando un espacio comercial en donde pueden obtener servicios de manera no solo más rápida, cómoda y eficiente, sino que también segura y confiable, en virtud de los marcos jurídicos y éticos generados socialmente para garantizar estas interacciones y transacciones. En ese sentido, desde un enfoque construccionista social, se puede señalar que los significados expuestos en esta investigación aluden a un contexto distinto al de nuestra realidad local, por lo cual la validez de sus planteamientos sobre la relación psicoterapéutica online en sus dimensiones afectivas, efectivas, éticas y comerciales es inevitablemente restringido a esa realidad. También es importante considerar que el discurso que contribuye a validar científicamente esta forma de relación y tratamiento en sus dimensiones efectivas y éticas, se construye y surge geográficamente en los países que lideran las transacciones comerciales a nivel mundial en lo online como en lo “off-line”, con lo cual los significados en el ámbito comercial adquiere una relevancia particular en este contexto, teniendo en cuenta los múltiples intereses que pueden verse implicados en el quehacer de la Comunidad Científica.

Por lo mismo, el fenómeno de la relación psicoterapéutica online, junto con proponer una actitud de apertura frente a los cambios, también exige por parte de los psicoterapeutas una rigurosidad ética que no se relaciona con el apego inflexible a la tradición, sino que con una disposición a examinar cautelosa y críticamente las nuevas prácticas. En ese sentido, junto con aportar a la investigación relacionada tanto con el objeto de su estudio (la relación psicoterapéutica en su formato online) como con su opción metodológica, este estudio espera convertirse en un aporte a la reflexión individual y gremial, mediante la exposición de algunas directrices y alternativas para orientar la labor profesional con la mayor claridad posible en este nuevo contexto para la profesión, en donde se busca y requiere la mejor conciliación entre la demanda y el derecho del cliente de elegir el tratamiento que, de acuerdo a su juicio y sus posibilidades, mejor satisfaga sus necesidades, y la obligación del profesional de ofrecer a quien consulta una relación afectiva y efectiva, en un marco ético y legal que brinde el mayor beneficio y protección frente al riesgo de daño a ambos participantes y a la profesión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alleman, J. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory/Research/Practice/Training*. 39 (2), 199-209.

Ander-Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.

Anderson, H. (2007). A Postmodern Umbrella: Language and Knowledge as Relational and Generative, and Inherently Transforming. En: Anderson, H. & Gehart, D. (Ed.) *Collaborative Therapy: Relationships and Conversations that Make the Difference* (pp. 7-19). New York: Routledge.

Anderson, H. (1997). *Conversación, Lenguaje y Posibilidades*. Buenos Aires: Amorrortu.

Arredondo, M. y Salinas, P. (2005). *Alianza terapéutica en psicoterapia: concepción e importancia atribuida por psicoterapeutas con distintas orientaciones teóricas que trabajan en el Centro de Psicología Aplicada de la Universidad de Chile (CAPs)*. Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología, Universidad de Chile.

Avila, F. (2002). Filosofía, Epistemología y Hermenéutica en el pensamiento de Richard Rorty. *A parte rei*. 23 [versión electrónica]. Extraída el 23 de octubre de 2008 de: serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/inveslibre.pdf.

Balaguer, R. (2002). El hipocuerpo: Una vivencia actual que la virtualidad aún no puede eludir. *TEXTOS de la CiberSociedad*. 2 [versión electrónica]. Extraída el 10 de octubre de 2007 de: <http://www.cibersociedad.net>

Barr Taylor, C., Luce, K. (2003). Computer- and Internet-Based Psychotherapy Interventions. *Current Directions in Psychological Science*. 12 (1), 18-22.

Beauchot, M. (2007). Exposición sucinta de la hermenéutica analógica. *Solar*. 3 (3), 67-77.

Bescos, R (2002). *El Amor en la Red: del Amor Platónico al Amor Virtual*. [versión electrónica]. Extraída el 31 de octubre de 2007 de:
www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/bescos0502/bescos0502.html

Castells, M. (2000) “*La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura*” Vol. 1, 2 y 3. Madrid: Alianza.

Castelnuovo, G., Buselli, C., De Ferrari, R., Gaggioli, A., Mantovani, F., Molinari, E., Villamira, M. & Riva, G. (2004). “New Tools in Cybertherapy: the VEPSY Web Site”. *Studies in Health Technology and Informatics* 99, 15-35.

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 & Behavior*. 6 (4), 375-382.

Castelnuovo, G., Gaggioli, A. & Riva, G. (2001). CyberPsychology meets clinical psychology: The emergence of e-therapy in mental health care. En: Giuseppe Riva & Carlos Galimberti (eds). “*Towards CyberPsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age*”. Amsterdam: IOS Press.

Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y Análisis Cualitativo. *Cinta de Moebio*. (23)

Cázares Hernández, L., Christen, M., Jaramillo Levi, E., Villaseñor Roca, L. & Zamudio Rodríguez, L. (2005). *Técnicas actuales de investigación documental*. México: Trillas.

Corbella, S & Botella, L (2003). La Alianza Terapéutica: Historia, Investigación y Evaluación. *Anales de Psicología de la Universidad de Murcia*. 19 (2). [versión electrónica]. Extraída el 23 de noviembre de 2007 de: http://www.um.es/analesps/v19/v19_2/04-19_2.pdf

Chester, A. & Glass, C. (2006). "Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the Internet". *British Journal of Guidance and Counselling*. 34 (2), 145-160.

Clark, G., Hall, R. & Rosencrance, G (2004). Physician-Patient Relations: No More Models. En: *The American Journal of Bioethics* 4(2):16-19.

Colegio de Psicólogos de Chile (1999). *Código de Ética Profesional*. Santiago: Colegio de Psicólogos de Chile.

De Greiff (2002). Entre lo global y lo local ¿Cuál Comunidad Científica Internacional?. En: *Revista Trans*. 2,118-133.

De la Maza, M. (2005). Fundamentos de la filosofía hermenéutica: Heidegger y Gadamer. *Teología y Vida*. 46, 122-138.

Etchevers, N. (2006). Los nuevos códigos de la comunicación emocional utilizados en Internet. *Revista electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la sociedad de la información*. 7 (2) [versión electrónica]. Extraída el 23 de noviembre de 2007 de: http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07_02/n7_02_nicole_etchevers.pdf

Etchevers, N. (2005). ¿Dónde están las emociones en el Ciberespacio? Análisis de la situación actual. *TEXTOS de la CiberSociedad*. 5 [versión electrónica]. Extraída el 12 de noviembre de 2007 de: <http://www.cibersociedad.net>

Eisenberg, J. (2006) Internet, Democracia y República. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*. 28 (1) [versión electrónica]. Extraída el 7 de noviembre de 2007 de: http://tariacuri.crefal.edu.mx/crefal/rieda/ene_jun_2006/contrapunto/contrapunto_art3_p1.htm

Faura, R. (2000) *Cibercultura ¿Realidad o Invención?*. Ponencia del 2º Congreso Virtual de Arqueología y Antropología [versión electrónica]. Extraída el 15 de noviembre de 2007 de: http://www.naya.org.ar/congreso2000/ponencias/Ricard_Faura.htm

Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V. & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and Realities of Online Clinical Work. *CyberPsychology & Behavior*. 5 (5). 481-497.

Fernández, V. (2003) *Las Comunidades Virtuales en la Construcción de un Nuevo sujeto Político*. Ponencia del 3º Congreso Interoceánico de Estudios Latinoamericanos, septiembre 2003 [versión electrónica]. Extraída el 13 de noviembre de 2007 de: ffyl.uncu.edu.ar/ifaa/archivo/IIIInteroceanico/Sujeto/Identidad-alteridad/Fernandez.doc

Figueroa, G (2003). Bioética y psicoterapia. ¿Cuáles supuestos morales actúan cuando ejecutamos un acto psicoterapéutico?. En: *Revista Médica de Chile* 132: 243-252.

Fragoso, S. (2001). "Espacio, Ciberespacio, Hiperespacio". *Razón y Palabra* [versión electrónica]. Extraída el 18 de noviembre de 2007 de:
www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n22/22_sfragoso.html

Franca-Tarrago, O. *Ética para psicólogos: Introducción a la psicoética*. Buenos Aires: Desclée de Brouwer.

Feixas, G. Miró, M. (1993) *Aproximaciones a la psicoterapia: una introducción a los tratamientos psicológicos*. Barcelona: Paidós.

Gadamer, H. G. (1988). *Verdad y Método I y II*. Salamanca: Sígueme.

Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones*. Barcelona: Paidós.

Gergen, K. (2006). *Construir la realidad*. Barcelona: Paidós.

Gergen, K. (2006b). *El Yo Saturado*. Barcelona: Paidós.

Giddens, A. (1997). *Sociología*. Madrid: Alianza.

González Rey, F. (2000) *Investigación cualitativa en psicología*. México: International Thomson.

Gómez Mendoza, M. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, clasificación y metodología. *Ciencias Humanas*. 20 [versión electrónica]. Extraída el 23 de noviembre de 2007 de:
www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev20/gomez.htm

González Rodríguez, B. (2005). Nuevas perspectivas en la explotación y aprovechamiento de los datos secundarios. En: García Ferrando, M., Ibañez, J., Alvira, F. (Ed.) *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de la investigación* (pp. 299-339). Madrid: Alianza.

Griffiths, A. (2005). Online Therapy for Addictive Behaviors. *CyberPsychology & Behavior*. 8 (6). 555-561.

Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R. & Trepal, H. (2007). The Experience of Online Counselling. *Journal of Mental Health Counseling*. 29 (3). 269-282.

Hierro, F (2002). Las Nuevas Perspectivas Laborales en la Sociedad de la Información. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales "Scripta Nova*. 6 (73) [versión electrónica]. Extraída el 05 de octubre de 2007 de: <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn119-73.htm>

Horvath, A.O. (2000). The Therapeutic Relationship: From Transference to Alliance. En: *Session: Psychotherapy in Practice*, 1(1), 7-18.

ISMHO, (2007). *Mission Statement of the International Society for Mental Health Online*. [versión electrónica]. Extraída el 07 de octubre de 2007 de: <http://www.ismho.org>

Kleinke, C. (1998). *Principios Comunes en Psicoterapia*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Koocher, G. (2007). Twenty-first Century Ethical Challenges for Psychology. *American Psychologist*. 62 (5).

Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*. (7), 19-40.

Laksmana, T. (2002). "Eating Disorders and the Internet: The Therapeutic Possibilities". *Perspectives in Psychology Undergraduate Journal of the University of Pennsylvania*. 5.

Levy, P. (2004). *Inteligencia Colectiva: Por una Antropología del Ciberespacio*. Organización Panamericana de la salud: BVS. [versión electrónica]. Extraída el 22 de octubre de 2007 de: <http://inteligenciacolectiva.bvsalud.org>.

Mallen, M., Vogel, M., Rochlen, A. & Day, S. (2005). Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist*. 33 (6). 819-871.

Mayans, J. (2003), "El ciberespacio, un nuevo espacio público para el desarrollo de la identidad local". Conferencia inaugural del III Encuentro de Telecentros y Redes de Telecentros, Peñafiel, Valladolid, octubre de 2003. [versión electrónica]. Extraída el 5 de noviembre de 2007 de: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=158>

McGuire, R., McCabe, R. & Priebe, S. (2001). Theoretical Frameworks for Understanding and Investigating the Therapeutic Relationship in Psychiatry. En: *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 36: 557-64.

McLuhan, M. (1996). *Comprender los medios de comunicación: las extensiones del ser humano*. Barcelona: Paidós.

Mendoza, V. (2003). Hermenéutica Crítica. *Razón y Palabra* (34) [versión electrónica]. Extraída el 27 de septiembre de 2008 de: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/vmendoza.html>

Morales, O. (2007) “*Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía*”. [versión electrónica]. Extraída el 27 de noviembre de 2007 de: webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf

Murdoch, J & Connor-Greene, P. (2000). Enhancing Therapeutic Impact and Therapeutic Alliance Through Electronic Mail Homework Assignment. *The Journal of Psychotherapy Practice and Research*. 9, 232–237.

Norcross, J. (2002). *Psychotherapy Relationships That Work: Therapist Contributions and Responsiveness to Patients*. New York: Oxford University Press.

Otero, E. (1998) El “Programa Fuerte” en Filosofía de la Ciencia y sus Críticos. En: *Revista Austral de Ciencias Sociales*. 2, 84-89.

Rochlen, A., Zack, J. & Speyer, C. (2004). Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support. *Journal of Clinical Psychology*. 60 (3), 269-283.

Rodriguez, P. (s.f). *Experiencia, Tradición e Historicidad en Gadamer*. [versión electrónica]. Extraída el 14 de diciembre de 2008 de: serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/pagadamer.pdf

Rodríguez, Y. (2002). La Hermenéutica aplicada a la interpretación del texto. El uso de la técnica del análisis de contenido. *Revista Ciencias de la Educación*,

Universidad de Carabobo, Venezuela. 2 (20) [versión electrónica]. Extraída el 2 de diciembre de 2008 de: servicio.cid.uc.edu.ve/educacion/revista/a2n20/2-20-8.pdf

Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.

Russell, J. (2000). La Comunicación científica a comienzos del siglo XXI. [versión electrónica]. Extraída el 23 de agosto de 2009 de: www.oei.es/salactsi/rusell.pdf

Sain, G. (2007), *Comunicación Interpersonal en Internet: Interacción a través de IRC*. [versión electrónica]. Extraída el 23 de noviembre de 2007 de: www.hipersociologia.org.ar/papers/gsainsp.htm

Sandoval Moya, J. (2004) *Representación, discursividad y acción situada*. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

Suler, J. (2000). Psychotherapy in Cyberspace: A 5-Dimensional Model of Online and Computer-Mediated Psychotherapy. *CyberPsychology & Behavior*. 3 (2), 151-159.

Suler, J. (2001). Assessing a Person's Suitability for Online Therapy: The ISMHO Clinical Case Study Group. *CyberPsychology & Behavior*. 4 (6), 675-679.

Tendencias Digitales (2007). Estudio Hábitos y Usos de Internet en Latinoamérica 2007. [versión electrónica]. Extraída el 10 de septiembre de 2009 de: www.tendenciasdigitales.com.

Taylor, S. & Bodgan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

Torres, C. (2009). Comunidad Científica. En: Reyes, R. (Ed.) *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*. México: Plaza y Valdés.

Veatch, R. (1991). *Medical Ethics*. Massachussets: Jones & Bartlett.

Villalobos, A. (1996). La Hermenéutica: una metodología generadora de saberes. *Coletâneas*. 2 (6), 94 -103.

Walker, L (2001). Convention Round-Up. En: *"The Amplifier Media Psychologist"* 46 *Division of the APA*. [versión electrónica]. Extraída el 10 de octubre de 2007 de: <http://www.apa.org/divisions/div46/images/ampfall01.pdf>

WIP Chile (2009). Los Internautas Chilenos y sus Símlles en el Resto del Mundo: Resultados del Estudio WIP Chile 2008. [versión electrónica]. Extraída el 10 de septiembre de 2009 de: www.wipchile.cl.

Wright, J. (2002). Online Counselling: Learning from Writing Therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*. 30, 285 – 298.

Yeung, K., Wong, Y. & Law, C. (2001, septiembre). On-line Counseling for the Youth in Hong Kong: a Synchronized Approach. Trabajo presentado en the HUSITA 6 Conference, Charleston, South Carolina.

Zarraga, J. (2007). *"Los Medios de Comunicación en Internet"*. [versión electrónica]. Extraída el 15 de noviembre de 2007 de: www.argo.es/medios/ponencia.html.

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE CÓDIGOS CONTENIDOS “ESPECÍFICOS”

TEMA	SUBTEMA	SUBSUBTEMAS
Concepto de PTOL/RTOL	Distinción entre Telesalud y PTOL	
	Relación entre la RTOL y la RTFTF	
	PTOL orientada a la técnica VS PTOL orientada a la relación	
Setting Terapéutico	Rompimiento de los límites de la consulta	Realizar prácticas terapéuticas fuera de la consulta
	Comodidad	
	Distracciones	
Lo afectivo	Cantidad de Contactos	Memoria
		Concentración
		Compromiso
		Confianza
		Seguimiento
		Diferentes medios, mejor RT
	Contacto Permanente	Oportunidad de contactarse cuando el cliente quiera o lo necesite
	Comunicación escrita	Claridad
		Registro
		Reflexión
		Dificultades para expresarse
		Ambigüedad
		Rapport
		Autorevelación del PT
		Códigos ciberculturales
		Generación de emociones a partir de lo escrito.
	Distancia/ Falta de contacto personal	Manejo de crisis
		Alivia la presión interpersonal
		Limita la expresión
		Limita la confianza
		Falta de acceso a la cultura local del cliente
		Uso de estereotipos
	Anonimato	Falta de espontaneidad
		Efectos Positivos
		Efectos Negativos
		Alivia la presión interpersonal
		Efecto desinhibitorio
		Simetría
		Mayor expresión emocional OL que FTF

Lo afectivo	Presencia/Riqueza sensorial	Presencia y sincronía
		Entre más sensorialmente rico es el medio, mejor será la RT
		Riqueza sensorial mejora comprensión y RT
		Riqueza sensorial aumenta sensación de presencia.
		Riqueza sensorial puede ser intimidante.
		Presencia y RT
		Lo afectivo no depende de la presencia FTF
		Posibilidad de regular la presencia.
		Telepresencia deja de lado "las apariencias"
	Condiciones	Requerimientos técnicos.
		Capacidad del PT y el cliente de expresarse OL
		Creación de una cultura entre PT y cliente OL
		RT debe construirse primero FTF
	Otras características de la RTOL	La RTOL tarda más tiempo en construirse que la RTFTF
		Delay genera ansiedad-frustración
		Demora en el tiempo de respuesta afecta la confianza
		Actitudes hacia la PTOL
		Posibilidad de elegir entre distintos canales de comunicación
		RTOL distinta a la RTFTF
		Mayor control sobre la relación
		Amor en la web
		Simetría y mayor control por parte del cliente.
		Posibilidad de acceder a otros aspectos de la identidad del cliente
		Fenómenos similares OL-FTF
		La RTOL no es fácil
		Imposibilidad de explorar emociones profundas
		Dificultades para ofrecer apoyo emocional
		Flexibilidad
Lo efectivo	Condiciones	Competencias técnicas del cliente
		Competencias técnicas del PT
		Soporte tecnológico
		Criterios clínicos (patologías)
		PTOL en fase experimental

Lo efectivo	Condiciones	Cambios a nivel organizacional-cultural
		Brecha digital
		Evaluación y selección de los clientes
		Motivación del cliente
		Conocer la cibercultura
		Experiencias previas de PT
		Necesidad de diagnóstico FTF
		Conocer la cultura local del cliente.
		Presencia del cliente y del PT
		Adaptar canales de comunicación al cliente.
		Criterios para evaluar la efectividad de la PTOL
		No todos los modelos teóricos pueden realizarse OL
Lo ético	Comunicación escrita	Poder terapéutico de la lecto-escritura
		Habilidades de lecto-escritura
	Otras ventajas/ efectos positivos	PT estandarizadas
		Efectividad de la PTOL VS No tratamiento.
	Alianza Terapéutica OL	
	Limites de la eficacia	Diagnóstico clínico
	Condiciones	Evaluación y selección de los clientes
		Criterios clínicos
		Competencias técnicas del PT
		Competencias técnicas del cliente
		Soporte tecnológico
		Acreditación de las competencias OL del PT
		Informar a los clientes sobre los límites de la PTOL
		Necesidad de regulación y normas
		Posibilidad de que el PT decida el canal de comunicación/mezclar canales de comunicación.
		Conocer la cultura local del cliente
		Derivar en caso de requerirlo el cliente
		Ejercer la PTOL solo dentro de los límites estatales.
	Condiciones	Confianza
	Riesgos de la PTOL	Identificación del cliente
		Responsabilidad frente al cliente
		Manejo de crisis
		Seguridad y privacidad
		Posibilidad del PT de ausentarse de la sesión sin que el cliente sepa.

Lo ético	Riesgos de la PTOL	Posibilidad de que el cliente se ausente sin que el PT sepa.
		Anonimato-Identidad
		Posibilidad de que el terapeuta se proteja de los riesgos éticos de la PTOL
		Ambigüedad
		Posibilidad de simulación o engaño por parte del cliente
Lo comercial	Uso de la tecnología para beneficio de las personas	Falta de cobertura de los seguros médicos
	Beneficiarios de la PTOL	
	Pago	
	Costo-beneficio de la PTOL	
	Mercado de clientes	
	Riesgos comerciales de la PTOL	
	Condiciones comerciales de la PTOL	
	Libertad de elección del cliente	
	Comodidad que ofrece Internet	
	Duración-costo de la PTOL	
	Bajo costo de la PTOL	

Abreviaturas:

PT: Psicoterapia – Psicoterapeuta

RT: Relación Psicoterapéutica

OL: Online

FTF: Cara a cara (“Face to Face”).

ANEXO 2: FICHAS DE CONTENIDO “ESPECÍFICAS”

FICHA N°1
Murdoch, J & Connor-Greene, P. (2000) “Enhancing Therapeutic Impact and Therapeutic Alliance Through Electronic Mail Homework Assignments”. En: The Journal of Psychotherapy Practice and Research Vol. 9, p. 232–237.
“Therapy occurs in the context of a great many distractions within a patient's daily life. Even when patients are highly motivated, the relatively brief amount of time spent in therapy sessions compared with other life events may limit therapeutic gains. One of the challenges therapists face is finding ways to increase therapeutic impact—the likelihood that patients will retain and implement the strategies discussed in their therapy sessions.” <i>La RTOL puede tener un mayor impacto en la vida cotidiana del paciente, más encuentros con el terapeuta, mejor relación terapéutica, más efectividad de la psicoterapia.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Cantidad de Contactos; SUBSUBTEMA: Memoria
“Therapeutic impact involves capturing and focusing the patient's attention in ways that continue to be memorable and productive despite numerous distractions.^{1–3} The effectiveness of therapy depends, in part, on both the therapeutic impact and the working alliance between patient and therapist.” <i>La RTOL ayuda al consultante a que “no se distraiga” de la relación y del trabajo psicoterapéutico.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Cantidad de Contactos; SUBSUBTEMA: Concentración, Compromiso.
“Potential benefits of computer-assisted therapy include increased attention to monitoring by the patient, cues provided by the computer to practice skills, and increased opportunity for the patient to practice skills in a natural environment.” <i>La RTOL permite sacar a esta del setting terapéutico tradicional y acercarla a otros contextos, por ejemplo, el hogar, trabajo. La relación no se restringe al espacio físico de la consulta.</i>
TEMA: Setting Terapéutico; SUBTEMA: Rompimiento de los límites de la consulta; SUBSUBTEMA: Oportunidad de realizar prácticas psicoterapéuticas fuera de la consulta.
“Additionally, studies have found that use of computers with cognitive-behavioral treatments reduces dropout rates and strengthens adherence to treatment recommendations.” <i>La RTOL puede ser utilizada para aumentar la adherencia al tratamiento, una herramienta para aumentar el compromiso del consultante con el cambio.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Cantidad de Contactos; SUBSUBTEMA: Compromiso.
“Electronic mail (e-mail) offers a potential method for increasing therapeutic contact. The therapist can use e-mail to prompt the patient for homework reports and to provide more frequent feedback regarding homework. By putting questions, concerns, and progress into writing, patients have the opportunity to review the accuracy and clarity of their own reports, formulate their problems more clearly, and see their difficulties in a different perspective.” <i>La RTOL permite una comunicación más clara, al utilizar las ventajas de la comunicación escrita.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación Escrita; SUBSUBTEMA: Mayor claridad.
“The capacity to save e-mail allows patients to reread messages at any time, which can reinforce the therapeutic message and help patients recognize more clearly the changes in their own thoughts and behavior over time.” <i>La RTOL permite el registro de los encuentros y mensajes, favoreciendo la reflexión sobre lo</i>

escrito. La RTOL entonces, puede ser una relación más reflexiva y, por lo tanto, profunda.
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Registro y Reflexión.
"The recursive nature of writing encourages reflection, which is an important component of the change process. Furthermore, the patient has the opportunity to describe his or her difficulties "in the moment," which may provide valuable insights". <i>La RTOL se entabla a cada momento, o en el momento en que el consultante lo requiera</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Contacto Permanente; SUBSUBTEMA: Oportunidad de contactarse cuando el cliente lo quiera y/o lo necesite.
"The cases presented here suggest that e-mail may be an effective adjunct to therapy in two ways. First, it can strengthen the therapeutic alliance by increasing communication between patient and therapist. Second, consistent with cognitive and behavioral theory, an increased opportunity for practice with feedback appeared to enhance the effectiveness of interventions". <i>La RTOL es ventajosa en cuanto "aumenta" la comunicación entre psicoterapeuta y consultante, en la creencia de que más comunicación es mejor comunicación y mejor comunicación es mejor relación psicoterapéutica. Otro aspecto es que permite "acompañar" al consultante en su vida cotidiana, traspasando los límites de la consulta.</i>
TEMA: Setting Terapéutico; SUBTEMA: Ruptura de los límites; SUBSUBTEMA: Oportunidad de realizar prácticas terapéuticas fuera de la consulta; Compromiso.
"Some unique features of the patients presented should be mentioned. Both of these patients were college students. They were already familiar with e-mail, had easy access to computers, and were comfortable with the medium." <i>La RTOL se sustenta en las competencias técnicas- tecnológicas del consultante, que muchas veces se dan por sentadas, no siendo así.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones, requisitos para la PTOL; SUBSUBTEMA: Competencias técnicas del cliente.
"The use of e-mail as an adjunct to therapy has both costs and benefits. In the cases described, it appeared to have a positive impact on treatment efficacy; however, it does require an additional expenditure of therapist time. These authors found that e-mail transactions required no more than 10 minutes per day. However, an extra 10 minutes per patient can quickly become excessive in the context of a busy clinical schedule, and therapists are unlikely to obtain third-party reimbursement for this service at the present time. Because it is a relatively new medium, there is not an existing "standard of care" as it relates to therapist e-mail responses." <i>Si bien la RTOL puede ser eficaz, demanda tiempo y no esta regulada su cobertura por seguros de salud"</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Pago de la PTOL; SUSUBTEMA: Falta de cobertura de seguros médicos.
"Although e-mail offers the opportunity for daily contact, the time lapse between writing and reading also presents a possible risk if a patient expresses concerns that require immediate intervention, such as suicidal or homicidal ideation. Clearly, there is a need for much more clarification of the legal and ethical implications of using e-mail in therapy". <i>La RTOL aumenta la cantidad de contactos, pero las alteraciones a la temporalidad (sincronía) plantea nuevas situaciones que requieren atención-regulación en las competencias clínicas y éticas.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Falta de contacto personal (distancia); SUSUBTEMA: Manejo de crisis.

"In using e-mail as a therapy adjunct, it is important to **select patients carefully**. In both of these cases the patients were reluctant to self-disclose, and e-mail provided another avenue to build the working alliance. It is important that the therapist establish clear limits and boundaries to avoid fostering excessive dependency or unrealistic expectations for immediate responses, especially if using e-mail with borderline or dependent patients. Therapist e-mail responses appear to be most effective when brief and aimed at encouraging the *patient* to take responsibility for solving the problem".

La RTOL no puede establecerse con todos los clientes, es necesario un proceso de "selección"

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Evaluación y Selección de Clientes.

FICHA N°2

Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R. & Trepal, H. (2007)

"The Experience of Online Counseling".

En: **Journal of Mental Health Counseling**, Vol. 29 N° 3 (Julio) p. 269-282.

"A growing body of literature has begun to explore the Internet as an environment for addressing a variety of clinical issues and **research suggests that meaningful working alliances can be established online** (Cook & Doyle, 2002; Leibert, Archer, Munson, & York, 2006). Leibert et al. found that clients rated online counseling favorably, but satisfaction scores were lower than estimates for clients attending face-to-face sessions. These authors found that **missing nonverbal communication was attenuated by the anonymity afforded by online communications**, and suggested future research focus on therapeutic alliance variables with heterogeneous populations".
Es posible establecer alianza terapéutica en la RTOL.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Alianza Terapéutica OL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Anonimato; SUBSUBTEMA: Efectos positivos.

"The Internet is purportedly evolving into an accessible, convenient vehicle for addressing body issues and somatic concerns (Tate, Wing, & Winett, 2001), creating a safe therapeutic space for women struggling with eating disorders (Zabinski, Celio, Wilfley, & Taylor, 2003; Zabinski et al., 2001), attenuating the severity and frequency of chronic headaches (Strom, Pettersson, & Andersson, 2000), and providing relief for persons suffering from insomnia (Strom, Pettersson, & Andersson, 2004). These results may be due, in part, to **the therapeutic aspects of writing about emotions**".

La RTOL es posible por el poder terapéutico de la escritura sobre las emociones.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Comunicación Escrita; SUBSUBTEMA: Poder terapéutico de la escritura.

"An established body of research suggests that writing during times of physical and social distress provides clients with a vital avenue for emotional healing (Penn, 2001; Soper & Von Bergen, 2001). Accordingly, research has established a quantitative link between written expression of emotions and increased physical health (Campbell & Pennebaker, 2003; Penn, 2001; Pennebaker, 1997). Given that online counseling is an **interactive form of therapeutic writing**, interventions delivered in this environment may combine the power of the written word with therapeutic conversations".

La RTOL combina la conversación, el diálogo terapéutico con la reflexión y la escritura.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Comunicación Escrita; SUBSUBTEMA: Poder terapéutico de la escritura.

"For some, technical complications appeared to discourage several of the participants from fully interacting online, Dianne shared: "The first time we met, it was really frustrating because of the

technology. We were both there. We were both excited. Not only was it technology, but me being not so technologically advanced either. I think there was one time when the server was down. We had barely started talking and the server shut me out. And another time, I didn't realize I had pressed return like a hundred times and the computer was going wacko."

Reiterating a sense of frustration and "hassle" related to technological issues, Mary elaborated: "Something was wrong with our line. I was supposed to meet her in like half an hour and I wasn't able to, and she like waited like 15 minutes. But I couldn't get online, so I finally go online like an hour and a half later, and I emailed her and told her what happened. I thought it would be a lot easier. I think it's, to me, it's a hassle." **Both Mary and Dianne experienced technical problems outside of their control in this environment. These barriers interrupted establishing the fledgling counseling relationship.** However, others reported few problems with logging on and communicating via the chat rooms".

La RTOL se sustenta en una plataforma tecnológica la cual, al fallar, repercute en la RTOL. También es necesario considerar que quienes interactúan (psicoterapeuta-cliente) deben tener habilidades y sentirse cómodos con el uso de las herramientas tecnológicas.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones, requisitos de una PTOL; SUBSUBTEMA: Requisitos tecnológicos, Competencias Tecnológicas de PT y cliente.

"However, during the course of this study, Nancy was also able to provide a comparison between online and face-to-face approaches:

"I was actually impressed with the fact that it felt about the same. I didn't really feel as big of a difference as I thought I would. I expected face-to-face counseling to be a lot better than Web counseling. **I think that breaking the ice takes a little longer online, but we have now gotten pretty comfortable.** I do enjoy it. I like the middle of the week e-mails I get from her. You know what I mean, times between sessions. That actually makes me feel "thought of" a little more than being escorted in and back out in an hour".

Reactions to establishing an online counseling relationship varied among the participants. Some participants found this environment unsatisfying, while others received benefits and had a positive experience."

Aparentemente la RTOL es más difícil de construir que la RTFTF. Los participantes deben construir esta relación en un entorno "no-tradicional", lo cual puede generar incomodidad inicialmente. Puede plantearse si éticamente es necesario este período inicial de "acostumbramiento", si este costo redundo en mayor beneficio y bienestar para el cliente.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RT; SUBSUBTEMA: La RTOL toma más tiempo que la RTFTF.

"The participants interacted in an environment devoid of visual and auditory feedback. Participants varied in their trust of this communication forum. **For some, online communicating alleviated interpersonal pressure and encouraged self-reflection,** as Rachel shared:

Actually, it took the pressure off of having to come up with something right then. Because when somebody is sitting there, you're sitting there thinking, "Okay I have to say something right now." And when you're typing, they don't know if you're typing. It could just be taking a while, they don't know. So I think it took some pressure off".

La RTOL alivia parte de la presión que implica una RTFTF, además de que fomenta la reflexión personal a partir del diálogo, debido a la inusual situación de encontrarse "solo-en compañía", mezcla o potencia los beneficios del diálogo y la reflexión personal.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: La RTOL alivia la "presión interpersonal"; La RTOL puede ser más reflexiva.

"Nancy felt **safer, especially when disclosing potentially embarrassing topics:** "It was little bit more comfortable, in a sense, talking to her. Because I know I never have to meet her. If I had something real big to talk to somebody about, that might be the way. Sometimes it's harder to face somebody when you have somebody looking at you. It makes it a little easier when you have that computer to look at and not somebody".

Los beneficios del anonimato en la RTOL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: La RTOL alivia la "presión interpersonal"
"To summarize, interacting online alleviated pressures to respond quickly and served as a less threatening outlet for sharing embarrassing topics. However, some participants found that the missing interpersonal cues limited their self-expression and level of trust". <i>Para algunos clientes la RTOL limita su confianza y, por lo mismo, el anonimato coharta la comunicación en vez de potenciarla. Aquí tenemos que el significado que la persona atribuye al anonimato es importante en la construcción del significado de la RTOL.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: La RTOL puede limitar la expresión; la RTOL puede limitar la confianza.
"Given that the participants and counselors communicated via text, the pace of the sessions was considerably slower than face-to-face conversations. Mary found the sessions became "jumbled" when she took too long to respond to her counselor: The only thing I hate about the online thing is the typing, because a lot of the answers that I submit are actually shortened because I don't want to take the time out to type it. And when I am taking the time, she'll ask another question. So it's just jumbled. Because if you pause to type out your response, she's just thinking that it's quiet. So, she'll ask a question to keep the conversation flowing, but I'm actually trying to type a response and then I have to type another response. Pauline remarked how the time lapse between responses could be frustrating and create ambiguity in the sessions: It just took her awhile to get it all out. So on the other end, is she really typing something? Or is she waiting for me to respond? That initial is a little strange, but once we got started, it was back and forth and so it wasn't that bad. It was a little frustrating when I knew she was responding to what I was saying, but she maybe was writing a little more than she had before. Having to wait was a little frustrating. However, Pauline found that the space between responses allowed her more time to construct a thoughtful response: I kind of like in the fact that typing in my response, it gives me a minute to think about what I'm going to say, and organize it. Whereas just back and forth, sometimes it's hard to come up with the words, and you stutter, and you pause. Whereas in typing you just put down what you want to say. To summarize, the slower pace of the sessions seemed to encourage deeper reflection for some participants. However, for others, the slower pace appeared tedious and hampered self disclosure." <i>Al igual que el anonimato, la lentitud del proceso comunicativo que implica el "tipeo" en la RTOL es significado de distinta forma por los clientes: por un lado da más espacio para la reflexión y por otro puede generar frustración y ambigüedad difícil de tolerar.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Delay puede generar sentimientos de ansiedad-frustración; la RTOL motiva la reflexión.
"Counseling via the Internet has the power to expand the sessions into different locations. Many participants found that interacting from a private, personal space was relaxing, while allowing for <i>in vivo</i> clinical opportunities. Pauline and the counseling intern embraced this opportunity and processed her feelings as they naturally occurred. Pauline further described that receiving counseling from her personal space was comfortable: It actually made it very comfortable for me. I really liked it. I got up that morning and took a shower and was still in my robe, and my hair was wet, and I was able to sit down and have a counseling session. Whereas if I went to an office, I would be very concerned about my appearance, especially for that initial meeting. Making sure I was dressed appropriately, and I had my makeup done and my hair was done. Similarly, when interacting from her home, Dianne was able to attend to family business: I was telling her, because I was at home, I have an 18-month-old son. And at one time he was hanging on my leg and pulling me and she never knew that. And I've learned basically that I can tune him out, but had we been in person she would have been way distracted by him. Concerning a shortcoming associated with interacting from home, Nancy reported, "Well it would be real easy to be

distracted. Like, have the TV on, or, not taking this as serious as if you were sitting in a room one-on-one.” Although communicating from a personal space was seen as safe, and potentially offered unique clinical opportunities, distractions could occur, reducing the client’s full attention to the session.”

La RTOL puede ser más cómoda, pero también implica mayores distracciones. El setting o el espacio en donde se realiza el encuentro terapéutico no es un espacio neutro o “muerto”, sino que participa de la relación y genera las condiciones para un el encuentro como opuesto al concepto de “tránsito”.

TEMA: Setting Terapéutico; SUBTEMA: Rompimiento de los límites de la consulta; SUBSUBTEMA: Comodidad; distracciones.

“Clinically and theoretically, **online counseling parallels therapeutic writing or journaling in many respects. Similarities between the two approaches include the reflective nature of writing and the use of written media as an intermediary for communication.** A significant body of research (Campbell & Pennebaker, 2003; Penn, 2001; Pennebaker, 1997; Soper & Von Bergen, 2001; Ulrich, & Lutgendorf, 2002) has found that clinically focused writing helps clients with a variety of psychological and physical concerns. Specifically, Ulrich and Lutgendorf reported that clients improved when they wrote about both emotional and cognitive reactions to stress and trauma”.

Nuevamente se cita el potencial terapéutico de la escritura.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación Escrita; SUBSUBTEMA: Reflexión.

“**With regard to our sample, problems with technology and the technical abilities of the participants were the most immediate and apparent barriers to establishing an online relationship.** These issues may underscore the importance for counselors to provide several alternate means of communicating with their clients during technical failures. Furthermore, our findings illustrate that **online counselors need to evaluate their client’s level of technical competence.** Perhaps, as part of standard intake procedures, online counselors could provide an assessment of technical skills and offer self-paced online tutorials to educate potential clients about the process of Internet counseling”.

Se destacan como fundamentales para la construcción o el establecimiento de una RTOL las “habilidades tecnológica”, habilidades que el psicoterapeuta OL es responsable de evaluar en el potencial cliente, dadas las consecuencias que tiene para el éxito de la psicoterapia OL.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de la PTOL; SUBSUBTEMA: Competencias técnicas del PT y el cliente.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de la PTOL; SUBSUBTEMA: Evaluar las competencias técnicas del cliente; Competencias del PT.

“**Examining the dynamics of the online relationships, we found that some participants experienced a productive and supportive counseling relationship, while others did not.** In analyzing the differences between participants, **we speculate that online counseling may be helpful for individuals who are comfortable with technology and communicating via email and chat rooms.** Similarly, other researchers have reported discrepancies among clients regarding their attitudes of online counseling (Rochlen, Beretvas, & Zach, 2004). These authors found that individuals tended to rate face-to-face services more positively than online counseling, and women valued face-to-face counseling more favorably than men.”

No con todos los clientes se puede establecer una RTOL provechosa, existen varias hipótesis al respecto, por ejemplo, la referida a las habilidades tecnológicas, comodidad con la tecnología, actitudes “previas” hacia la PTOL. Incluso se hipotetizan diferencias de género en relación con la actitud hacia el tipo de psicoterapia.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Actitudes hacia la PTOL.

"Thus, counseling via text may offer a supportive, reflective experience for some, **but may be limited in assisting clients who desire face-to-face relationships**".

Una primera condición o condicionante para la RTOL es la actitud del cliente y si este efectivamente desea entablar una RTOL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Actitudes hacia la PTOL.

"Correspondingly, the Code of Ethics of the American Mental Health Counselor's Association (AMHCA, 2000) **requires that potential online counseling clients are aware of the limitations of online counseling, assessed for their appropriateness for services, and referred to local agencies when appropriate.** Other ethical issues also emerge for clients when participating in online counseling services. For example, Young (2005) found that **clients were concerned about the privacy of their counseling sessions and worried about being caught or having an actual full transcript of the counseling session intercepted.** Thus, online counselors should clarify and discuss their privacy policies, and remain aware that clients may not believe their privacy is fully protected".

Existen condiciones para establecer la RTOL, y limitantes, por ejemplo, el tema de la privacidad que nunca puede ser totalmente asegurada.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones éticas de la PTOL; SUBSUBTEMA: Advertir a los clientes sobre las limitantes de la PTOL.

"As such, counselors should have access to local referral resources for their clients. As to benefits, **distance-based counseling approaches could prove helpful for home-bound people with disabilities, clients who relocate and want to remain in contact with their counselor, clients who travel, and those who live in rural areas**".

En que casos puede ser útil o justificarse la PTOL... destacando su carácter restrictivo.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL.

"Having a counselor virtually sitting with them in their home or office opens possibilities for creating *in vivo* therapeutic opportunities for clients. Another salient issue to consider in evaluating the feasibility of technologically facilitated counseling is its application within a diverse society (Barnett, 2005; Chester & Glass, 2006; Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). **Chester and Glass found that many online counselors delivered services to clients from different cultural and regional settings, cautioning online counselors to be aware of local customs and practices**".

En la RTOL es necesario tener en cuenta las diferencias culturales.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones éticas de una PTOL; SUBSUBTEMA: Conocer la cultura local del cliente.

FICHA N° 3

Mallen, M., Vogel, M., Rochlen, A. & Day, S. (2005)

"Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework".

En: The Counseling Psychologist, Vol. 33, No. 6, p. 819-871.

"While some studies have started to examine the outcomes of online counseling, fewer have attempted to measure process variables. This is an important omission as one of the most significant challenges for online counseling is whether it is possible to meaningfully connect with a client through distance- communication technologies. Without the benefit of contextual and nonverbal cues, the therapeutic alliance might be significantly hampered, and because the client and the counseling psychologist are not in the same location, it might be difficult to really explore the person-environment interactions. **This could be problematic as the therapeutic alliance is one of the critical factors related to counseling's efficacy** (Gaston, Piper, Debbane,

Bienvenu, & Garant, 1994; Gelso & Carter, 1994; Hartley & Strupp, 1983; Horvath&Luborsky, 1993; Krupnick et al., 1996; Robbins, 1992;Wampold, 2000), and if a therapeutic alliance cannot be formed through CMC, then online counseling is unlikely to be efficacious for most clients”.

La alianza se correlaciona con la efectividad de la relación psicoterapéutica.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Alianza Terapéutica OL.

“Yet only three studies have attempted to examine the type of relationship or therapeutic alliance that can be formed during online counseling. They have produced mixed results. In a Hufford, Glueckauf, and Webb (1999) study, in which they compared videoconferencing with FtF counseling for families with epileptic teens, the teens in the videoconference condition reported significantly lower alliance levels than did those in the FtF condition. This is interesting because we may expect that younger individuals more readily accept new technologies. In turn, though, participants in a study by Cohen and Kerr (1998) provided similar ratings between the CMC and the FtF condition regarding the therapist’s expertness, attractiveness, and trustworthiness as measured by the Counselor Rating Form (Barak & LaCrosse, 1975). These findings are notable given possible concerns that clients in the CMC would rate their counselors lower due to lack of visual or nonverbal cues to use in their judgments. Participants also responded to the Session Evaluation Questionnaire (Stiles&Snow, 1984) to rate the depth, smoothness, positivity, and arousal of the counseling sessions. Participants expressed higher levels of arousal in the FtF condition, and there were no other significant differences between groups. Other research has shown that a working alliance can be adequately established during online counseling (Cook & Doyle, 2002). Cook and Doyle (2002) compared differences in the ratings of the working alliance from 15 online therapy clients with normative data from a comparable FtF-counseling sample. The participants completed at least three counseling sessions, which were conducted through either asynchronous e-mail or synchronous chat. The findings were that clients participated more in the distance modes and had equivalent working alliances with their counselors as measured by the Working Alliance Inventory (Horvath&Greenberg, 1989). This study is limited because it did not have a strict FtF comparison group and was composed of a small sample. Future studies should include larger participant samples and randomly assign participants to an online, FtF, or control group. Studies of this type will give the counseling psychology field more specific answers on the process and outcome of online counseling. **The process of online counseling needs to be further explored in future research. For example, it would be useful to directly examine how the absence of verbal and nonverbal cues, such as speech, clothing, skin color, and appearance, changes the dynamics of the session (Mallen, 2004). Clients might dislike the treatment because therapists miss important social and cultural aspects of the presenting problem and the relationship because only typewritten messages are transmitted during the sessions (Zelvin & Speyer, 2004)”.**

La falta de comunicación no verbal en la RTOL cambia la “dinámica” de la sesión además de marginar importantes aspectos culturales (teniendo en cuenta también que la comunicación a distancia permite relacionar personas culturalmente bien distintas)

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Falta de contacto personal; SUBSUBTEMA: Falta de acceso a información de la cultura local del cliente.

“Culturally sensitive counseling psychologists may be able to inquire about these issues online in the same way as in FtF therapy; however, the potential for misunderstandings is present. One example of the potential for increased problems is that without the presence of nonverbal cues, **the use of common stereotypes may be more likely. Preliminary research has found differences in the way therapists in training approach male and female clients.** In a Mallen and Vogel (2002) study, therapists in training conducted an online session through synchronous chat with a client who they thought was genuine; the client was a confederate. Information about the client’s background and presenting issues was standardized so that each therapist in training met with the same client. The only difference was that therapists in training were randomly assigned to have a male client or a female client, while the rest of the identifying information was kept constant. The therapists in training reported being significantly more satisfied with the female client and assessed the male client as being significantly more hostile and proud. With the lack of nonverbal cues,

counseling psychologists and their clients may fill in the blanks with stereotypes or idealized versions of their online partners”.

La ausencia de información no verbal podría generar las condiciones para facilitar el uso de estereotipos en la RTOL. La información no verbal influye quizás más decisivamente de lo que pensamos en la forma de RT que establecemos.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Falta de contacto personal; SUBSUBTEMA: Uso de Estereotipos.

“As the above literature review suggests, many unanswered questions regarding online counseling remain; however, the review does provide counseling psychologists with a basis of knowledge. For instance, **studies of online support groups provide some evidence that individuals can receive and give general support over the Internet, and as demonstrated by client self reports, research has also demonstrated that new modes of service delivery are perceived as satisfactory and useful; however, it appears that professionals are less likely to accept or be satisfied with these new modes of treatment**”.

La RTOL es posible, entendida como relación de ayuda brindada por un profesional, puede ser satisfactoria, útil y efectiva, ya que es posible entablar una alianza de trabajo on line.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Alianza Terapéutica OL

“The literature related to process variables in online counseling is sparse, but the findings of studies evaluating the outcomes of online counseling have been mostly positive, reporting significant client improvement on a variety of outcome measures. **These results provide preliminary evidence that online modes of counseling can be effective in reducing clients’ presenting problems and symptoms**”.

La RTOL es efectiva y posible solo en determinados casos, es decir, bajo ciertas condiciones.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA: PTOL solo es efectiva en determinados clientes con determinadas patologías.

“**Research has also offered preliminary support to the notion that online counseling may be useful for populations that underutilize clinical services, such as disabled or rural individuals**”.

Dadas las características de la RTOL, entonces, es recomendada en los casos en que la persona no pueda hacer uso de los servicios FTF fundamentalmente por problemas de acceso o incapacidad.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL

“Furthering the quality and quantity of research in this area should provide critical information on both the positive and the negative aspects of online counseling. Limitations that exist in the literature at this point include the fact that many of the interventions detailed in the literature are limited in terms of time. Although counseling psychologists primarily focus on short-term interventions, the current literature does not allow for any type of long-term analysis of the outcome of mental and behavioral health services delivered by CMC technologies. At this point, research suggests some potential uses of online counseling but more is needed to directly examine differences across various process and outcome variables between FtF and online-counseling conditions. In addition, **some potential limitations exist including issues related to the therapeutic alliance, who is most appropriate for online treatment, the ability to intervene during a crisis, and the lack of nonverbal cues**”.

Otro de los temas que es importante tener en cuenta es el manejo de las crisis on line.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Intervención en Crisis.

“Future research efforts should investigate elements of process and outcome that have already been explored in FtF modes of treatment. Common factors of effective FtF counseling have been

identified (Wampold, 2000), and these factors should be examined to see the degree to which they are present during an online-counseling session. **Preliminary research has suggested that these important common factors can be achieved in online counseling (Cook & Doyle, 2002; Day & Schneider, 2002)**".

Se citan estudios que respaldan la presencia de los "factores comunes" de la PTFTF en la PTOL.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Alianza Terapéutica OL

"But future research efforts are needed to continue studying the setting of online counseling, such as working with clients without the assistance of nonverbal cues and how it affects the process. Because process and outcome research has a long history in the field of counseling psychology, it seems natural that counseling psychologists would be involved in evaluating new modes of treatment. In addition to measuring process and outcome variables from the client's perspective, it will also be important to measure therapists' evaluation of online mental and behavioral health services. **Research has demonstrated that therapists have been less favorable toward online services than have clients, and this dynamic should continue to be evaluated.**"

La actitud de los psicoterapeutas hacia la psicoterapia on line es más negativa que la de los clientes. La actitud positiva de los clientes podría estar asociada a una significativa demanda de este tipo de servicios.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Actitud hacia la PTOL

"Counseling psychology has focused on normal or developmental challenges and tasks with short-term interventions. **The current literature review reveals numerous holes in the knowledge base regarding which specific populations are best suited for specific online mental and behavioral health services.** Counseling psychologists interested in delivering online mental and behavioral health services likely desire information about the types of clients that respond best to online treatments. Also, information detailing the most effective forms of online interventions would be helpful for professionals delivering these services. **At this time, there is not enough research to make firm and specific conclusions or suggestions regarding which clients and interventions are the most successful.** One of the most important questions that pertain to the effectiveness of online counseling is who would most benefit from online-counseling services and who may most likely be harmed. It is believed that online counseling would benefit individuals functioning at a moderately high level (e.g., Stofle, 2001; Suler, 2001). For example, individuals who have more severe issues that require close attention and supervision may be better served through traditional FtF methods. **Specific populations that fall under this heading might include clients who express suicidal ideation, reveal a recent psychotic episode, or admit to substance abuse (Suler, 2001; Zelvin & Speyer, 2004).** Future research efforts should establish if online treatment yields positive outcomes for clients with a wide range of presenting issues, from developmentally appropriate issues to severer presenting concerns".

La RTOL es posible, pero se encuentra en una etapa experimental, en donde no es posible aún saber para que usuarios y que intervenciones son eficaces, si bien se han identificado ciertas patologías y ciertos tipos de usuarios para los cuales sería no recomendable.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: PTOL en fase experimental.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL.

FICHA N° 4

Castelnuovo, G., Gaggioli, A. & Riva, G. (2001)

"CyberPsychology meets clinical psychology: The emergence of e-therapy in mental health care".

En: Giuseppe Riva & Carlos Galimberti (eds). "Towards CyberPsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age". Amsterdam, IOS Press.

"Clinical psychologists have traditionally shied away from technology, perhaps because many of

the therapeutic elements of psychotherapy rely on verbal and nonverbal interpersonal communication. Although nothing will ever replace face-to-face communication as the key element of psychological practice, the advance of technology is now **offering new communication tools that psychologist and their patients feel comfortable using for clinical care**. As noted by Jerome and Zailor [1]: **“emerging technology will perpetually alter the health care environment, continuously changing the tools and options that are available to therapists. It is thus important to study the impact of these changes as they occur, and it is imperative that new technological competencies be developed as clinicians integrate these technologies into their research and practice” (p. 478).**”

La RTOL también se sustenta en el principio del uso de la tecnología en beneficio del bienestar psicológico de las personas. La nueva tecnología implica nuevas competencias que debe desarrollar el psicoterapeuta.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Uso de la tecnología para el Bienestar Psicológico de las personas.

“Nickelson [2] defined as *telehealth* the use of telecommunications and information technology “to provide access to health assessment, diagnosis, intervention, consultation, supervision, education and information, across distance” (p. 527). **Telehealth means “medicine at distance” where “medicine” includes not only medical activities - involving ill patients - but also public health activities - involving well people [3]. In other words telehealth is process and not a technology, including many different health care activities carried out at distance.**

Caracteriza brevemente la telesalud para diferenciarla de la PTOL, conceptualizando a la primera como un proceso, no una tecnología”.

TEMA: Concepto de RTOL; SUBTEMA: Diferencia de la Telesalud y la PTOL.

“E-therapy, the use of Internet and related media in clinical psychology is the next logical step”.

PTOL es el uso de Internet en la Psicología Clínica o en la psicoterapia en este caso.

TEMA: Concepto de RTOL; SUBTEMA: Diferencia de la Telesalud y la PTOL.

“Although e-therapy is a branch of telehealth, it is differentiated in several important ways. As noted by Allen [4] telehealth to date has been largely non-Internet based and has been characterized by point-to-point (e.g., T1) and dial-up (e.g., telephone, ISDN) information exchange. **E-therapy, on the other hand, is more accessible due to its increasingly affordable ability to communicate through a common set of standards and across operating systems”.**

La diferencia fundamental entre ambas es el tema de la accesibilidad: ambas son a distancia, pero los medios tecnológicos permiten que la PTOL sea más accesible. Lo tecnológico es significativo en el sentido de que la comunicación a distancia permite el surgimiento de la telesalud, mientras que la comunicación a distancia más ciertas características de acceso de Internet posibilitan la PTOL, características que se relacionan con la comunicación a distancia y la comodidad.

TEMA: Concepto de RTOL; SUBTEMA: Diferencia de la Telesalud y la PTOL.

“The basic idea is to use the power and convenience of Internet to allow simultaneous (synchronous) and time-delayed (asynchronous) communication between an individual and a professional. From this point of view, **e-therapy represents neither a substitute to traditional psychotherapy nor an alternative to psychological counselling [5]: it provides different innovative, powerful tools that have the potential to enhance the effectiveness of the communication within the therapeutic process”.**

Para el autor la PTOL no es un sustituto de la PTFTF, sino es conceptualizada como una herramienta para hacer a esta última más efectiva. Es así como, según este autor, es inseparable del setting tradicional.

TEMA: Concepto de RTOL; SUBTEMA: Relación entre la PTOL y la PTFTF

"Murdoch and Connor-Greene reported two clinical cases where e-mail was used as an adjunct to therapy to enhance patient's involvement in treatment [11]. In both cases, patients' reports suggest that therapeutic alliance and therapeutic impact improved with the use of e-mail homework reporting. The authors attribute this improvement to the fact that **some patients have fewer problems when they talk about personal issues using e-mail than when they are in a face-to-face setting. For this reason the use of email makes more likely that unknown aspects of the patient personality will emerge. In fact, patients may use their e-mail communication to reveal more about themselves, without having to be reactively attentive on a moment-to-moment basis to clinicians' comments or body language [11]."**

Se puede conocer más a algunos clientes a través de la comunicación via e-mail que a través de la PTFTF, ya que a través de este medio pueden sentirse más cómodos.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Sentimientos de ansiedad generados por la presencia física del PT; Efecto de Desinhibición.

"Yager has used e-mail like a therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa [12]. Results of this study showed a clinical improvement for all patients included in the experimental group. Furthermore, patients accepted the rationale of using e-mail as therapeutic adjunct and they considered it helpful. In another study, Bouchard and colleagues [13] used videoconference to deliver cognitive behaviour therapy (CBT) to patients suffering from panic disorders with agoraphobia. Participants received several sessions of CBT by trained therapists according to a standardized treatment manual. The remote site was located at 130 Km north of the local site and both were linked by ISDN lines. According to the authors, telepsychotherapy demonstrated statistically and clinically significant improvements of target symptoms (frequency of panic attacks, panic apprehension, severity of panic disorder, perceived self-efficacy) and measures of global functioning (trait anxiety, general improvement). Furthermore, the authors noticed that a very good therapeutic alliance was built after only the first telepsychotherapy session [13]. Although these preliminary studies and applications of clinical telepsychology seem very promising, other aspects apart scientific and clinical issues are to be taken in account. As noted by Stamm [8] "Psychologists do not have to become technology specialists to be competent providers of telehealth services... **However, to best know when and how to use technology to support healing... psychologists will need more technology proficiency, particularly with computers, than has been the norm.** This is particularly true for those who will be establishing their practices in the coming decades." (pp. 536-537)."

Es importante saber cuando y como utilizar la tecnología, siempre es planteada como un medio que es beneficioso en algunos casos, que el psicoterapeuta debe desarrollar un juicio profesional y ético en el manejo de la tecnología.

¿Qué debe privilegiar el psicoterapeuta como profesional, la comodidad o el bienestar?

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL.

"E-therapy tools can be used to facilitate electronic communications between patients and care providers, typically in the form of electronic mail (e-mail). It could prove to be an effective mechanism for **improving care and lowering costs because more frequent communications might enable better tracking of a patient's progress or eliminate the need for an office visit.** As we have just seen, psychologists are already incorporating the use of E-mail into their professional activities."

La RTOL aumenta la comunicación y los contactos disminuyendo los costos (criterios de eficiencia)

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Bajo costo de la PTOL

"Emotions can be simulated, to some extent, by using symbolic or graphics expressions (i.e. the emoticons). According to Yager, [12] who has made a pioneering attempt to use email in a clinical procedure, there are several reasons for which e-mail can be considered as a positive **adjunct** in therapy. **Firstly, e-mail increases the frequency and amount of time contact with clinicians and therapeutic processes. Briefing feedback several times per week between sessions lets the patient know that the clinician is present, listening, and thinking about the patient.**

Secondly, the emotional value of e-mail is relevant because patients can initiate contacts when they feel most inspired and need most to be in contact with their clinician. A third factor is represented by the observation that quasi-daily e-mail reports require patients to be constantly aware of their behaviours and of being in therapy. Finally, e-mail can reduce the emotional burden of patients by encouraging and enabling them to say whatever they care to say".

Se resumen las ventajas de la comunicación via mail en el marco de la psicoterapia. La interpretación del proceso es distinta si se conceptualiza como una "forma" de comunicación dentro de un proceso tradicional o "la" forma exclusiva de comunicación, p.e. el punto uno.

TEMA: Concepto de RTOL; SUBTEMA: Relación de la PTOL con la PTFTF

"Video teleconferencing (VTC) is considered by many as a synonym for telehealth [1, 6]. Simply stated, video teleconferencing allows participants to conduct visually interactive electronic meetings between one or more distant locations using video cameras, monitors and communications. VTC can be a possible solution to limited rural mental health services [1, 6]. Especially in remote areas, patients tend to be under treated, receiving mental health services only in emergencies. Moreover, VTC can provide opportunities for clinical consultation, assessment, diagnosis, supervision, home health care, medication management, continuing education, and administrative review. Patient acceptance in using VTC is high, even when individuals are acutely or chronically psychotic or agitated [1, 6]. This result is confirmed by the results obtained by Ghosh and colleagues [30], who found no differences in the therapeutic alliance when they compared 10 psychotherapy sessions conducted by video conference with 10 sessions conducted face to face."

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Alianza Terapeutica OL

"The emergence of e-therapy could have a strong effect on mental health care. As we have seen, the key characteristic of e-therapy is the use of shared media. Using the Internet, therapists can present, from a remote site, a wide variety of stimuli and to measure and monitor a wide variety of responses made by the user. In the near future psychotherapists will probably use e-therapy tools that support advanced communicational features like real time video connections, audio, exchange of text and video messages etc. From this point of view, shared hypermedia tools represent the evolution and the natural candidate to replace email and telephone, which are currently the most widespread telehealth tools [33]. However, at this stage, there are different shortcomings that delimit the potential of this approach. The main problem is non-technical and is related to the personal and organizational changes needed to introduce e-therapy in healthcare organizations [35]."

Señala que los inconvenientes de ocupar la tecnología en la psicoterapia son más culturales que técnicos.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA: Necesidad de cambios a nivel cultural-organizacional

"Although the introduction of shared media has been successful and become accepted practice in many areas of industry, traditional methods have tended to prevail in healthcare. Telehealth and e-therapy have been adopted by enthusiasts who recognize the potential benefits of a these new media. However, the more widespread introduction of e-therapy requires considerable organizational change in the way health-care is delivered [36]. This requires a modification of established factors such as consultations and referral patterns, ways of payment, specialist support for primary healthcare, co-operation between primary and secondary healthcare, defining geographical catchment areas and the "ownership" of the patients [37]."

Destaca como inconvenientes "organizacionales" para la utilización de tecnología aspectos administrativos y formales que hacen referencia de alguna forma a la falta de regulación de la oferta de servicios psicoterapéuticos on line por lo menos en nuestro país.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA:

Necesidad de cambios a nivel cultural-organizacional
"A further problem is the technology of e-therapy. Actual technology – hardware, software and transmission – is far from perfect [38]: insufficient image quality, low framing rate, flickering and delays makes working in front of a video terminal unattractive and in particular very tiring. Fortunately the quality of technology in this area is increasing while costs are falling down." <i>También destaca como los medios tecnológicos dificultan la RTOL cuando no son los óptimos.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA: Condiciones tecnológicas.
"Another relevant issue is that of ensuring equitable access to health resources by different demographic groups. There are already considerable differences in access to health care in the world. Ensuring that differential access to the Internet along demographic lines does not exacerbate this imbalance could become an increasingly important issue, especially if the provision of health care moves online [42]." <i>La "brecha digital" provoca que la RTOL sea aun más restrictiva.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA: La brecha digital.
"Security and legal protection are two more key issues for the diffusion of e-therapy [43, 44]. In fact this approach involves three fundamental types of relationship [45] in which a duty is owed by one party to another: the relationship between the clinician and the patient, the relationship between clinicians and the relationship between the provider of the telemedicine system and the user. The situation may be complicated by the involvement of multiple clinicians and/or the providers of the telemedicine systems (call centres, telecommunications network, etc). As noted by Stanberry [45], if "a patient is harmed during a teleconsultation (the healthcare centre) could choose to name a number of these organisations or individuals as defendants to a legal action for negligence if it is unclear what went wrong or where responsibilities are" (p. 24)." <i>En la RTOL el psicoterapeuta se desresponsabiliza de la relación, debido a las condiciones que impone el setting on line, esto también por la desregulación en que se opera.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Responsabilidad frente al cliente.
"Moreover e-therapy can hide severe privacy and security risks, because patient data and hospital data stored on a secure Intranet can be manipulated by connecting it to the Web. This is even truer for e-mail consulting. Most e-mail exchanges between patient and provider involve discussions of personal health information, which must be suitably protected from breaches of confidentiality and, to a lesser extent, alteration [46]. However the establishing of a firewall and the introduction of HPC (Health Professional Card) can drastically reduce the risk of unauthorized access to the hospital server." <i>LA PTOL guarda muchos riesgos con respecto a la confidencialidad de la comunicación, aunque esto puede solucionarse, requiere del cuidado y la atención del profesional.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Seguridad y privacidad.
"Each Internet technology requires thoughtful and flexible research, legislation, and ethical guidelines to make it safe and effective as a service delivery vehicle. As clearly underlined by Maheu and Gordon, "it is crucial for professional psychologists to give proper attention to empirical research and current standards of practice before attempting to deliver counselling or psychotherapy via the Internet" (p. 489). It is also very important that professionals in this field share information about their experience and examine the results of evaluations so that the suitable development work can be speeded up". <i>La efectividad y la viabilidad del uso de internet en la psicoterapia depende tanto de la investigación como de la reflexión ética, se podría aseverar que en estos ámbitos se construye el</i>

concepto de la relación psicoterapéutica y su significado.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones éticas de la PTOL; SUBSUBTEMA: Necesidad de reflexión, normativas y ejercicio ético de la PTOL.

FICHA N° 5

Suler, J. (2001)

"Assessing a Person's Suitability for Online Therapy: The ISMHO Clinical Case Study Group".

En: *CyberPsychology & Behavior* Vol.4, N°6, p. 675-679.

"Suitability" refers to a variety of factors, including the person's preferences regarding online therapy, how suggestible the person is within a particular communication modality, his or her skills in communicating within that modality, and the potentially therapeutic aspects of that modality for the person".

Este concepto asume que no todas las personas pueden establecer una RTOL, y que es necesario un proceso previo a la PTOL para establecer si es beneficioso para el cliente en particular.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Evaluación del cliente.

"The clinician has a variety of communication methods for conducting the initial assessment of the client: in-person, video-conferencing, phone, e-mail, and instant messaging or chat. Clients may have a preference for this initial contact, which may in itself be of diagnostic significance. Clients interested in online therapy may prefer a text-only setting for this first contact. They may feel more comfortable in that setting, be more able to express themselves, or wish to maintain some anonymity".

El concepto de "necesidades comunicativas" de los clientes, necesidades que pueden ir variando a lo largo del proceso de terapia y la tecnología hace posible que el proceso se vaya adaptando a eso. Las "necesidades comunicativas" se relacionan con otros aspectos involucrados en la PTOL, por ejemplo, se menciona la posibilidad del anonimato. La tecnología hace posible la satisfacción de necesidades del cliente en el proceso de psicoterapia.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Posibilidad del cliente de elegir entre distintos canales de comunicación.

"Clients' preferences need to be considered along with the potential advantages of conducting the assessment using different communication methods. Combining different methods during the assessment process will yield more comprehensive and qualitatively different information about the client's personality and behaviors".

Medios diferentes de comunicación permiten acceder a información diferente.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Posibilidad del cliente de elegir entre distintos canales de comunicación.

"Face-to-face and/or phone interviews should be encouraged during the assessment phase, although these methods may not be absolutely necessary in every case. Assessment within the preferred medium may be sufficient if communication within that medium is accurate and efficient".

La comunicación cara a cara y la telefónica es equiparada a los otros medios de comunicación tecnológicos, son dos medios más puestos a disposición de las necesidades del cliente.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Posibilidad del cliente de elegir entre distintos canales de comunicación.

"Assessing the client with the communication method that will be the medium for therapy is important. However, **the clinician should consider the possibility that the client may benefit from therapeutic work in communication environments that are not his or her stated preference**".

Se menciona la posibilidad de que en algún caso no prevalezca la preferencia del cliente en la elección del medio de comunicación, ya que el psicoterapeuta también tiene una opinión importante en lo que el cliente necesita.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: La posibilidad de que el PT decida el canal de comunicación

"It also is possible that the person may benefit from therapy that includes more than one environment (face-to-face, phone, e-mail, chat, etc.)—which means that the treatment will involve more complex variables regarding contact time and format than traditional in-person therapy. The client's preferences, skills, and attitudes regarding work within multiple environments will be important factors to consider".

Se señala, finalmente, que el bienestar del cliente es otro criterio significativo al momento de decidir el medio de comunicación, si el bienestar del cliente lo requiere se pueden mezclar distintos medios en el proceso psicoterapéutico.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: La posibilidad de mezclar medios de comunicación, según el bienestar del cliente lo requiera.

"The ability to benefit from online therapy will be partly determined by the client's computer skills and knowledge, especially if the communication setting involves installing and learning new software and/or hardware. If the person seems to communicate efficiently and accurately within the setting of choice, no further assessment of the person's skills may be necessary. If therapy will move to another setting, it is important to assess the extent to which an online client is able to effectively use the computer hardware and software at his or her disposal to communicate in a manner that feels natural and allows for nuance in describing and expressing oneself. Part of the assessment process might involve a trial stage in which the therapist and client test out the communication pathway between them, without yet having established a commitment to the therapy".

Aquí se señala otro de los componentes en el proceso de la RTOL: las habilidades del cliente para operar tecnología. Tenemos entonces: necesidades, bienestar y competencias, elementos muy relacionados con lo ético.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Competencias tecnológicas del cliente.

"Some questions to consider include the following: Does the person demonstrate adequate knowledge of his or her computer system and internet technology?; Is the person motivated and capable to experiment with new communication environments and techniques?".

Otro elemento: la motivación, el interés del cliente.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Motivación del cliente.

"Is the person's computer system compatible with that of the clinician?; What kind of internet access does the person have?; Where is the client accessing the internet (home, work), and does this present any problems regarding privacy or any technological difficulties (e.g., firewalls that limit internet activities)?; If the client's internet access is problematic, are there viable alternatives (e.g., a web-based e-mail account)?"

Finalmente, la factibilidad técnica, el soporte tecnológico.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Soporte tecnológico

"The ability to benefit from online therapy will be partly determined by the person's familiarity with the technique and psychological aspects of online communication.

En la RTOL estarían implicados aspectos técnicos y psicológicos, es decir, en la relación no están implicadas solo habilidades psicológicas, también tecnológicas."

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PT efectiva; SUBSUBTEMA: Cibercultura.

"First-hand participation is valuable, as is knowledge that the person has gained from reading about the internet and talking to others about it. **What is the person's lifestyle in cyberspace?** What experience does the person have with communicating online? If the person has online relationships or belongs to online groups, what have these social activities been like? In what settings did these relationships develop and for how long? What other activities does the person pursue online, and what is his or her attitude about life in cyberspace?"

El usuario debe participar de una cultura on line que se manifiesta en lo que se menciona como "estilo de vida" o "actividades sociales" en el ciberespacio.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PT efectiva; SUBSUBTEMA: Cibercultura.

"If the therapist will be working with the client via typed text, assessing the clients experience with reading and writing is important. **A person's reading and writing skills may not be equivalent, but both are necessary for text-based therapy.** Some people may prefer reading over writing, or vice versa, which could have a significant impact on text-based communication. Assess the person's motor and cognitive skills for reading and writing, as well as the person's psychological experience of these activities. What does reading and writing mean to the person? What needs do these activities fulfill? It may be helpful to discuss how the person's attitudes and skills regarding in-person communication compare to those regarding text communication. When assessing the person's suitability for text communication, it's important to remember that developing and enhancing the person's reading and writing skills may be intrinsic to the therapeutic process. Because chat or instant messaging is a different experience than e-mail, it's important to determine the client's skills and preferences regarding these synchronous versus asynchronous methods of communication, as well as the person's potential to benefit from these different methods".

Otro aspecto a considerar son las habilidades lectoras y escritoras del usuario, en un tiempo síncrono y asíncrono.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Habilidades de lecto-escritura.

"If the person has been in therapy before, this will have created some impressions and expectations of what therapy is like. It is important to assess how these impressions and expectations are influencing the person's attitudes about online therapy, especially if the communication method will be different than that used in the previous therapy".

El significado de la RTOL si el usuario ha tenido experiencias previas en PTFTF, tiene un bagaje cultural que va a repercutir en el significado de la RTOL

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Experiencias previas de PT (OL o FTF).

"This is a complex topic that deserves more clinical research. A separate set of guidelines could be devoted to it. One basic issue is the level of care a person may require.⁹ People who need full or partial hospitalization with close observation and supervision may not be appropriate for online therapy. The level of care a person requires also may change over time, thereby requiring that the clinician assess the person's history of level of functioning, and then periodically reassess the client during the therapy. As a rule of thumb, severe pathology and risky behaviors—such as lethally suicidal conditions—may not be appropriate for online work. Tendencies towards poor reality testing and strong transference reactions may become exacerbated in text communication, thereby making them difficult to manage and potentially destructive to the treatment. People with borderline personality disorders often challenge the boundaries of therapy, which can be especially problematic in e-mail communication and when combining different methods of communication.

The clinician may need to set very clear rules about when, where, and how therapy takes place. The structure offered by online therapy may attract people who experience problems with impulsivity, internal emptiness, splitting, and aggression, which otherwise get acted out in the comparatively unstructured social world of cyberspace. **More clinical research is needed to determine what types of significant pathologies might be treated online and how.** Assessing personality disorders and types (antisocial, narcissistic, schizoid, avoidant, paranoid, depressive, manic, masochistic, obsessivecompulsive, histrionic, dissociative) may lead to valuable information about how these people react to various forms of online therapy."

Una de las creencias es que solo determinadas patologías pueden atenderse on line, es decir, la PTOL no es para todas las personas ni para todas las patologías.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Criterios clínicos.

"More clinical research is needed to answer these questions and refine the assessment process. **Diagnostic testing can be valuable in assessing the psychopathological factors that might influence the efficacy of online treatment.** If it's not possible to arrange in-person testing, online tests could be an easy-to-access supplement to the assessment interview.^{12,13} Hopefully, in the near future, professionally managed web sites will become available that offer diagnostic tests as an aid for online therapists. When using online tests, consider such factors as accessibility, affordability, user-friendliness, security of test results, compliance with ethical principles, reliability, and validity".

La necesidad de realizar un diagnóstico on line como forma de descartar psicopatologías y así evaluar si el cliente es adecuado para establecer una RTOL. Se destaca lo fundamental que es para el diagnóstico de psicopatologías el contacto FTF con el usuario.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Necesidad de diagnóstico (FTF)

"Does the person have any visual, auditory, speech, or motor disabilities, or any chronic medical condition? Is the person on medications? If so, how might these disabilities and medications affect the person's motivation for and ability to utilize online therapy? Some people are drawn to text communication, where there is no face-to-face contact, because they prefer to hide their physical appearance. **Does the person present any signs that possibly indicate a medical condition that needs to be assessed in-person by a physician? Although text communication can be effective in assessing some psychiatric symptoms, other symptoms rely heavily on face-to-face cues (e.g., flat affect, motor retardation, degenerated physical appearance, slurred speech, tremors).** If any auditory and visual cues are essential in assessing the person's condition, the clinician will need to contact the person by phone or face-to face, or refer the person to another professional to complete the assessment."

Nuevamente la importancia del contacto FTF para diagnosticar ciertas patologías y condiciones específicas.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Necesidad de diagnóstico (FTF)

"It is very likely that the online clinician will receive requests for therapy by people from other countries and cultures. In these cases clinicians must determine whether communication will be significantly hindered by differences in language, and whether they are familiar enough with the person's culture in order to effectively conduct psychotherapy.¹⁴ **Although cross-cultural issues are also important in person therapy, such issues may be unique and magnified in an online therapy when the client is living in a country that is geographically distant from the therapist.**"

Las diferencias culturales también deben considerarse al momento de evaluar si el cliente puede recibir PTOL. Al final todo se transforma en un asunto ético, es decir, si es la mejor forma de ayuda para la persona en particular, si esta completamente informada de las restricciones, limitantes y consecuencias.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Cultura local del cliente.

"Online therapy will not be appropriate for all people seeking help. In these cases, the online practitioner should have the skills and resources to make appropriate referrals. When the practitioner determines that high risk or other factors indicate that a person is best served by seeking immediate treatment within his or her locality (e.g., for suicide prevention, medication assessment), such a referral or assistance in finding an appropriate referral should be provided".

La RTOL es posible y es lo más beneficioso solo en algunos casos.

TEMA: Lo ético; SUBSUBTEMA: Condiciones para una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Derivar en caso de requerirlo el cliente.

FICHA N°6

Barr Taylor, C., Luce, K. (2003).

"Computer- and Internet-Based Psychotherapy Interventions".

En: Current Directions in Psychological Science, Vol.12, N° 1, p.18-22

"Web-based interventions present a number of ethical and professional issues (Hsiung, 2001). Privacy is perhaps the most significant concern. The Internet creates an environment where information about patients can be easily accessed and disseminated. Patients may purposely or inadvertently disclose private information about themselves and, in on-line support groups, about their peers. Although programs can be password-protected, and electronic records must follow federal privacy guidelines, participants must be clearly informed that confidentiality of records cannot be guaranteed".

Se refiere al problema de la garantía de confidencialidad a través de Internet, desde una perspectiva ética.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Seguridad y privacidad.

"Given the continuing advances in technology and the demonstrated effectiveness and advantages of computer and Internet-based interventions, one might expect that providers would readily integrate these programs into their standard care practice. Yet few do, in part because programs that are easy to install and use are not available, there is no professional or market demand for the use of computer-assisted therapy, and practitioners may have ethical and professional concerns about applying this technology in their clinical practice. Thus, in the near future this technology may primarily be used for situations in which the cost-effectiveness advantages are particularly great".

El autor señala que la PTOL en algunas situaciones, desde una perspectiva costo-efectividad, puede ser más conveniente que la PTFTF.

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Costo-beneficio de la PTOL

"Computers have the potential to make psychological assessments more efficient, more accurate, and less expensive. Computer-assisted therapy appears to be as effective as face-to-face therapy for treating anxiety disorders and depression and can be delivered at lower cost. However, applications of this technology are in the early stages".

Las ventajas de la PTOL son principalmente económicas.

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Bajo costo de la PTOL

"A high priority is to clearly demonstrate the efficacy of this approach, particularly compared with standard face-to-face, "manualized" treatments that have been shown to be effective for common mental health disorders. Studies that compare two potentially efficacious treatments require large samples for us to safely conclude that the therapies are comparable if no

statistically significant differences are found".

La PTOL es una alternativa frente a las psicoterapias "estandarizadas", en donde lo técnico predomina sobre la RT. Desde la perspectiva de este autor, la relación psicoterapéutica es de importancia secundaria en lo on line.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Ventajas de la PTOL; SUBSUBTEMA: La PTOL podría ser ventajosa en PT estandarizadas.

"Kenardy et al. (2002) demonstrated that multisite, international studies sampling large populations could be conducted relatively inexpensively, in part because the intervention they examined was standardized. If a treatment's efficacy is demonstrated, the next step would be to determine if the therapy, provided by a range of mental health professionals, is useful in large, diverse populations. Examination of combinations of therapies (e.g., CBT plus medication) and treatment modalities (Taylor, Cameron, Newman, & Junge, 2002) should follow. **As the empirical study of this technology advances, research might examine the utility and cost- effectiveness of adapting these approaches to treating everyone in a community who wants therapy**".

De acuerdo a este autor, es posible que la PTOL sea para todos.

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: PTOL permitiría acceso masivo a la PT.

FICHA N°7

Suler, J., (2000)

"Psychotherapy in Cyberspace: A 5-Dimensional Model of Online and Computer-Mediated Psychotherapy".

En: CyberPsychology & Behavior. Vol. 3, N° 2 (Abril), p.151-159.

"Although in person therapy in most cases is preferred, there are some advantages to computer-mediated and online interventions. **One benefit that applies to all forms of online therapy is the opportunity to reach people who are unable to visit psychotherapists for geographical, physical, or lifestyle reasons.** Computer-mediated therapy also may be an important initial step in the establishment of what could become an ongoing, in-person treatment".

En que casos se justifica esta forma de RTOL.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL

"Some people say that in psychotherapy, it's the relationship that heals. If this is true, then might cyberspace offer different types of therapeutic relationships based on the different types of communication it offers? As compared to in-person therapy, online therapy is unique in how it offers the opportunity to interact with clients via different pathways, each one having its unique pros and cons, each one being a slightly different type of relationship".

La ventaja de la RTOL es que utiliza diferentes medios o canales en la creencia de que mayor cantidad de canales mejora la comunicación y la RT.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Cantidad de Contactos; SUBSUBTEMA: Diferentes medios de comunicación, mejor RT.

"Synchronous, the pros include: A feeling of presence created by being with a person in real time (this may serve important self-object functions, according to self psychology); Interactions may be more spontaneous, resulting in more revealing, uncensored disclosures by the client".

La sincronía aumenta el sentimiento de presencia, acá aparece el tema de la presencia como importante al momento de establecer una RTOL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Presencia y sincronía.

"The cons include: There is less "zone for reflection"⁴ (the time between exchanges to think and compose a reply), with the possible exception of lag, which offers a small zone for reflection". <i>En la terapia via chat disminuye en parte el beneficio terapéutico de la escritura, y su poder reflexivo.</i>
TEMA: Lo Efectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Reflexión y poder terapéutico de la lecto-escritura
"Asynchronous, the pros include: There is an enhanced "zone for reflection" that allows the therapist and client to think and compose a reply. For the client, this might have important implications for issues concerning impulsivity, stimulating an observing ego, and the process of working through. For the therapist, counter- transference reactions may be managed more effectively". <i>En la RTOL via mail se favorece más la reflexión y se rescatan más las ventajas terapéuticas de la escritura.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Reflexión y poder terapéutico de la lecto-escritura
"The cons include: There is a reduced feeling of "presence" because the client and therapist are not together in the moment". <i>La "presencia" es señalada por estos autores como un criterio a tener en cuenta en la PTOL.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Presencia y sincronía.
"Some of the spontaneity of interacting "in the moment" is lost, along with what spontaneous actions can reveal about a person". <i>La falta de espontaneidad puede de la relación via mail se considera una desventaja, el cliente podría ocultar aspectos de sí. Se relaciona con el control del cual son susceptibles los medios digitales.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Falta de contacto personal, asincronía; SUBSUBTEMA: Falta de Espontaneidad
"Currently, E-mail is the method most often used by psychotherapists—mostly because it's easy to use and rapidly becoming a very popular method of communicating. More sensoryrich styles of communicating (as in internet telephoning and audio-visual conferencing) require extra equipment, more technical knowhow, and fast Internet connections in order to work smoothly". <i>Los medios tecnológicos más ricos sensorialmente pueden ser los óptimos para establecer una RTOL, pero tienen requerimientos técnicos más exigentes.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Entre más sensorialmente rico es el medio, mejor será la RT.
"The pros include: The absence of face-to-face cues encourages some people to be more honest and expressive (the "disinhibiting effect"); Some people, due to cognitive or interpersonal style, may naturally express themselves better through writing". <i>Todas estas aseveraciones sobre las preferencias de los usuarios van caracterizando un determinado de cliente adecuado para la PTOL.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Anonimato; SUBSUBTEMA: El efecto desinhibitorio (efectos positivos)
"The cons include: Due to writing skills, typing skills, and cognitive/interpersonal style, some people cannot effectively express themselves through typed text; The absence of face-to-

face cues encourages some people to regress and act out (the “disinhibiting effect”). <i>Alude a las competencias que permiten expresarse de forma escrita, nuevamente restringe la PTOL. Los procesos comunicativos son distintos on-off line, es decir, el tener una buena RTOL no significa que deba ser igual off-line, también puede existir la concepción de un “self” independiente de las relaciones, es decir, no importa el tipo de relación o comunicación, los resultados de la psicoterapia se evidencian en una psiquis individual</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Anonimato; SUBSUBTEMA: El efecto desinhibitorio (efectos negativos)
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Dificultades para expresarse.
“The sometimes ambiguous presentation of typed text can lead to misunderstandings and exaggerated projections and transference reactions”. <i>La información eminentemente textual puede generar ambigüedad en la comunicación</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Ambigüedad
“Sensory, the pros include: Multiple sensory cues such as visual appearance, body language, and vocal expression provide valuable information for understanding the client. Comparing cues from different sensory pathways can be very revealing (e.g., a contrast between what a person says and the body language that is used)”. <i>Entre más información sensorial más comprensión del cliente, o más fácil es su comprensión.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Riqueza sensorial mejora comprensión y relación con el cliente.
“For some clients, the feeling of the therapist’s “presence” may be more powerful when multiple sensory cues are available, which can enhance the impact of the therapist’s interventions, the therapist’s selfobject functions, the sense of intimacy, and commitment to the therapy”. <i>Nuevamente aparece la sensación de presencia como importante en la PTOL, ésta se asocia a un tema sensorial.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Riqueza sensorial aumenta la sensación de presencia.
“The cons include: Sophisticated sensory communication, as in audio-video conferencing, requires extra equipment, more technical know how, and fast Internet connections in order to work smoothly”. <i>El tema tecnológico nuevamente limitando o condicionando la RTOL</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones para una RTOL afectiva; SUBSUBTEMA: Requerimientos técnicos
“Some clients may be less expressive when confronted with a face-to-face encounter, or may feel more uncomfortable with too many visual/auditory cues”. <i>Aquí aparece nuevamente el tema de la comodidad, como un concepto clave para comprender el significado de la RTOL: existen personas que se sienten más cómodas en una RTOL anónima y a distancia. El tema es como compatibilizar ese deseo con el tema profesional y ético.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: La riqueza sensorial puede intimidar o incomodar a ciertos clientes.
“Being less ambiguous than typed text, sensory encounters reduce the opportunity to draw out revealing projections and transference reactions”. <i>Aparece otro concepto para comprender el valor de una RTOL: el concepto de “ambigüedad”, la</i>

cual, desde un punto de vista psicoanalítico, puede ser beneficioso para conocer al usuario.
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Ambigüedad.
<i>“Actual, the pros include: The therapist can very accurately verify the identity of the client. For some clients, the feeling of the therapist’s “presence” may be more powerful when the therapist appears as a “real” person, which can enhance the impact of the therapist’s interventions, the therapist’s self-object functions,³ the sense of intimacy, and commitment to the therapy”.</i> <i>Nuevamente el tema de la “presencia”...</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Presencia y sincronía.
“The cons include: Some clients may expect that a computer simulated in-person encounter will be just like an in-person encounter, which may lead to disappointment (the “close but no cigar” effect)”. <i>La diferencia de la PTOL con la PTFTF no pasa solo por aspectos sensoriales, la tecnología y las características de la comunicación generan un proceso completamente distinto, de ahí la importancia de acreditar experticia al respecto.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: RTOL distinta de la RTFTF
“The invisibility of the therapist that computers allow overlaps with the automated/interpersonal dimension. If psychotherapy is automated, then it’s possible for human therapists to oversee the machines’ work, either continually or periodically. Therapists can adjust the program, if necessary, or even “step in” to intervene themselves. If clients believe they are only talking with a computer, then the therapist is essentially invisible”. <i>La PTOL no garantiza la presencia del terapeuta, eso tiene una serie de consecuencias éticas. La presencia del psicoterapeuta es mediada tecnológicamente, si el terapeuta se ausenta, es la “máquina” quien sostiene la relación, el cliente cree estar en la RT y no es así... esto igual debe ser regulado para garantizar los derechos del cliente.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Posibilidad del PT de ausentarse de la sesión sin dar cuenta al cliente.
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Posibilidad del PT de ausentarse de la sesión sin dar cuenta al cliente.
“Other variations of therapist invisibility might include professionals “listening in” on another therapist’s individual or group session—for example, “lurking” on an e-mail list, perhaps to supervise or back-up the therapist through private communications, not unlike the “bug-in-the-ear” method used in some training programs. Obviously, the client’s being unaware of the fact that an outsider is listening and/or secretly intervening raises an ethical red flag. With informed consent, the invisible professional then does become a bit more “present” for the client”. <i>La tecnología permite también burlar la intimidad del encuentro psicoterapéutico.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Violación de la privacidad.
“It’s possible for clients to be invisible in the treatment. They can listen in on individual or group sessions, either with or without the knowledge of the therapist and other participants, resulting in “vicarious” learning and psychotherapy. Again, ethical concerns are crucial”. <i>No solo el psicoterapeuta puede desaparecer o hacerse invisible, también el cliente.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Ausencia del cliente.
“The cons include: Invisibility of the therapist or client poses serious ethical dilemmas; The

curative effects of a healing human relationship are lost when either the client or therapist are not present; The client's or therapist's commitment to the therapy may be greatly reduced when their counterpart is not present."

Para que la RTOL sea efectiva y "real" se requiere como mínimo que el psicoterapeuta se encuentre presente.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Presencia del PT y el cliente.

"The pros and cons of the client or therapist being present follow logically from the above discussion of invisibility. Psychotherapies that rely on a healing human relationship (including the development of rapport and trust between client and therapist) will require a present professional. **The fascinating aspect of computer-mediated therapy is that the degree of presence can be regulated**".

Debido a las características de la RTOL, la presencia puede ser regulada, es decir, cabe la ausencia de la RT.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Regulación de la presencia.

"Here and now, seeing and hearing the real person—as in audio-visual conferencing—will make that person feel more real, alive, and present for most people (**some people claim they feel a more direct connection to other's presence during typed text communication**). Although the "interpersonal" and "present" factors overlap considerably, it is possible to have an **interpersonal psychotherapy that lacks a present therapist** (a therapist pretending to be an automated psychotherapy program), as well as an automated psychotherapy with a present therapist (psychotherapy with a computer program in which the client knows that a therapist is silently observing)".

La presencia no equivale a "interpersonal", es decir, la presencia es condición para la RT, pero no es suficiente. Así mismo, la presencia no equivale a lo sensorial, o mejor dicho, lo sensorial no es condición para la sensación de presencia (esto a favor de la RTOL).

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Presencia y RTOL

"Psychotherapists from different perspectives may evaluate these dimensions of "cybertherapy" quite differently. **Those who use a specific treatment package that is more procedure-oriented than relationship-oriented**— as in some behavioral approaches— may find automated interventions very useful".

Distingue PTOL orientadas al proceso (más "técnicas") o a la relación.

TEMA: Concepto de RTOL; SUBTEMA: PTOL orientada a la técnica vs. orientada a la relación.

"There are at least three ways to conceptualize computer-mediated psychotherapy. We can think of computers as handy tools to be incorporated into pre-existing theories of psychotherapy. We can define and develop a variety of "new" computer-mediated therapies, such as "E-mail therapy" and "chat therapy." We also can conceptualize "cybertherapy" as a single, multifaceted style of psychotherapeutic interaction that contains the five dimensional features described earlier, features that can be controlled, combined, and modified in a variety of ways to address the needs of different clients as well as the changing needs of a particular client".

Tres conceptualizaciones de la PTOL... ¿Qué conceptos de RTOL llevan implícitos?

TEMA: Concepto de RTOL.

"Each of the dimensions accentuates a certain aspect of psychotherapy. Some of these aspects may have been neglected or overlooked in more traditional forms of clinical work. **In a sense,**

computer-mediated communication deconstructs psychotherapy (as it deconstructs “relationships” in general), not only revealing its elemental qualities, but also offering the opportunity to control those qualities”.

Grande!!! Esto es lo que siempre creí...

TEMA: Concepto de RTOL.

“Most notable is the ability to regulate: the temporal boundary and pacing of the therapeutic interaction, including the degree of spontaneity and the “zone for reflection.”; how much of the therapeutic encounter can be stored and reviewed; the visual, auditory, and textual components of the interaction, including the resulting degrees of anonymity, intimacy, disinhibition, and transference; the imaginary and fantasy-driven aspects of the therapeutic encounter; the degree of human presence and invisibility, including the power to automate some or all of the therapeutic interaction”.

La característica de la RTOL es que la tecnología permite un mayor grado de control sobre ciertos aspectos de la relación (control que, podemos decir, sirve para “manejar” o administrar la relación de acuerdo a las necesidades del cliente (y del terapeuta), a su bienestar, pero también a su comodidad y a su “bolsillo”...

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Mayor control sobre la relación

“There are numerous ways the various dimensional elements can be combined and sequenced in order to design a therapeutic encounter that addresses the needs of clients. People who can benefit from intensive depth psychotherapy (e.g., those who are higher functioning, educated, and artistically-inclined) may fare well in rich imaginary and fantasy driven scenarios, coordinated with a text-based evaluating and processing of the experience”.

La oportunidad de controlar distintos medios o canales de comunicación permite diseñar una psicoterapia que se adapte a las necesidades del cliente, uno de los aspectos más interesantes (a mi juicio) de la RTOL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Mayor control sobre la relación

“What’s interesting about using a term like “cybertherapy” is that we’re defining the therapy based on the type of communication pathway between clients and therapist, and the implications of that for technique. That’s a bit different than the more traditional way of defining a therapy, which is more closely linked to one’s theory of psychopathology (the “causes” of the psychological problem). It’s even possible that our understanding of how different communication pathways affect the therapeutic process may lead to new frameworks for conceptualizing psychological problems”.

La PTOL abre la posibilidad de conceptualizar la psicoterapia no en base a la psicopatología o a las causas de aquella, sino en base al tipo de comunicación entre profesional y cliente.

TEMA: Concepto de RTOL

“As the technology of cyberspace advances, the methods of computer-mediated psychotherapy will also change. A critical component of this change will be a careful evaluation—and perhaps reinterpretation—of the ethical issues associated with the practice of psychotherapy. The foremost concern in the clinician’s mind should always be the welfare and rights of the client as outlined by the evolution of professional guidelines”.

Interesante como se destaca la reflexión ética como un camino de evolución de la psicoterapia/ relación psicoterapéutica, aunque se refiera al campo específico de la psicoterapia on-line, me resulta “paradigmático”...

TEMA: Concepto de RTOL

Griffiths, (2005)

"Online Therapy for Addictive Behaviors".

En: CyberPsychology & Behavior. Vol. 8, N°6 (Diciembre), p. 555-561.

"MOST THERAPISTS remain suspect about the new and growing field of "behavioral telehealth." For instance, some have claimed that Internet therapy is an oxymoron, because psychotherapy is based upon both verbal and nonverbal communication".

El concepto de PTOL es contradictorio, se asume que no es posible la psicoterapia sin acceder a la comunicación no verbal

TEMA: Concepto de RTOL

"It could be argued that since online relationships are just as real and intense as those in the face-to-face world, there is little surprise that clinicians are beginning to establish online therapeutic relationships. Others may argue that the time has come to embrace the new technology and to carry out research into this potentially innovative form of therapy".

Lo "afectivo" de las relaciones on line es una base ponderosa para esta forma de psicoterapia y RTOL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Amor en la web

"There have also been a growing number of empirical reports utilising online therapy. These include its use in treating anxiety and panic disorders, eating disorders, post-traumatic stress disorder,¹⁵ and individuals with recurrent headaches. Every one of these empirical studies showed significant improvements for those treated using online therapy".

Alude a lo efectivo en la RTOL

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Criterios clínicos.

"The Internet could be viewed as just a further extension of technology being used to transmit and receive communications between the helper and the helped. If addiction practitioners shun the new technologies, others who might have questionable ethics will likely come in to fill the clinical vacuum".

Conceptualización de la RTOL focalizada en internet como medio de comunicación.

TEMA: Concepto de RTOL

"Online therapy is growing and appears to be growing at exponential rates. Furthermore, its growth appears to outstrip any efforts to organise, limit and regulate it. It has been claimed that online therapy is a viable alternative source of help when traditional psychotherapy is not accessible. Proponents claim it is effective, private and conducted by skilled, qualified, ethical professionals. It is further claimed that for some people, it is the only way they either can or will get help (from professional therapists and/or self-help groups)".

Se propone que la PTOL es valida cuando no se dispone de otra forma de psicoterapia, pero que debe ser ofrecida bajo una regulación ética.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL.

"There appear to be three main types of website where psychological help is provided—information and advice sites, websites of traditional helping agencies and individual therapists. In this paper, however, sites will be categorized in terms of their primary function: (1) information dissemination, (2) peer-delivered therapeutic/support/advice (such as a self-help support group), and (3) professionally delivered treatment. Psychological services provided on the Internet range from basic information sites about specific disorders, to self-help sites that assess a person's problem, to comprehensive psychotherapy services offering assessment, diagnosis, and

intervention".

Tipos de PTOL según su función, nosotros nos centramos en la RTOL entre profesional y cliente.

TEMA: Concepto de RTOL

"Professionally delivered treatment. These sites are becoming more and more abundant and can be set up by individual counselors and/or psychotherapists. They usually operate in one of two ways—either by written answers to e-mail inquiries or a real time conversation in an Internet "chat room." An obvious question to ask is why do people engage in online therapy? In comparison with other media (face-to-face, telephone), the Internet offers perceived anonymity and people can use e-mail addresses which are very difficult if not impossible to trace back to the user".

Ventajas o características de la RTOL: anonimato

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Anonimato.

"However, some benefit may simply be the outpouring of written emotions which might equally be achieved by handwriting an unseen missive".

Ventajas o características de la RTOL: el poder terapéutico de escribir sobre las emociones.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Poder Terapéutico de la lecto-escritura.

"Many jurisdictions do not have quality assurance mechanisms in place to ensure that those indicating a certain level of competency are indeed practicing at that level. Many therapists have now set up their own Internet sites to deliver behavioral services although the number of sites that specialize in addictions appears to be growing all the time".

El problema es como acreditar formalmente las competencias del psicoterapeuta, que ofrezcan un marco ético a la RT.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Acreditación de competencias.

"Online therapy may not be for everyone, and those participating should at the very least be comfortable expressing themselves through the written word".

Nuevamente, la RTOL no es para todos y los clientes que entablan este tipo de relaciones deben tener ciertas competencias.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: Capacidad de expresión vía CMC.

"In an ideal world, it would not be necessary for those in serious crisis—some of whom could be addicts (where non-verbal cues are vital)—to need to use computer-mediated communication-based forms of help. However, because of the Internet's immediacy, if this kind of therapeutic help is the only avenue available to individuals and/or the only thing they are comfortable using, then it is almost bound to be used by those with serious crises".

Se plantea el uso de tecnologías on line como una ayuda en casos críticos, reducida a momentos específicos en la RT, pero se plantea como inconveniente sostener una RT exclusivamente on-line.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL

"The problem with online therapy is that there are so many different types and much of it could be of poor quality. At best the industry is self-regulated and at worst completely unregulated (although it must be noted that this is not unique to Internet sites). Rigorous evaluation studies are needed (particularly given the rate at which new sites are springing up).

These refer not only to sites that specifically deal with addictions, but all sites".
El problema es que la PTOL puede ser de mala calidad al no estar regulada éticamente de manera formal.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Necesidad de regulación ética y legal.

"There is a paucity of empirical data that assesses the efficacy and feasibility of online therapy for clinical applications. To date, the limited studies carried out (mostly with very small sample sizes) **have focussed on patient and provider satisfaction with the technology** rather than the effectiveness of the technology in delivering services".
Muchos estudios se centran más en la satisfacción de los participantes que en la efectividad

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Límites de la efectividad de la PTOL.

"Future research should address the following areas (all of which could involve addiction research):
• *The differential effects of various online therapeutic interventions among clinical populations.* There would be great benefit from learning much more about counseling versus online peer-support groups and so forth.
• *The effect online therapy has on therapeutic relationships.*
This is a critical issue. Ferguson has eloquently predicted a social revolution in the roles of patient and caregiver; such relationships will be much more equal in future with the therapist being more of a coach to a much more informed consumer".
Queda mucho estudio por delante en relación con las RTOL...
Se plantea el tema de los roles que asumen los participantes en una RTOL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Simetría y control por parte del cliente.

FICHA N°9

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".

En: *CyberPsychology & Behavior*, Vol.6, N° 4 (Agosto), p.375-382.

"Technology is starting to influence psychological fields. In particular, computer-mediated communication (CMC) is providing new tools that can be fruitfully applied in psychotherapy. **These new technologies do not substitute for traditional techniques and approaches but they could be used as integration in the clinical process, enhancing or making easier particular steps of it".**

La tecnología no sustituye a lo tradicional, sino que mejora o facilita ciertos aspectos, como apoyo o ayuda.

TEMA: Concepto de RTOL

"This paper focuses on the concept of e-therapy as a new modality of helping people resolve life and relationship issues. It utilizes the power and convenience of the Internet to allow synchronous and asynchronous communication between patient and therapist. **It is important to underline that e-therapy is not an alternative treatment, but a resource that can be added to traditional psychotherapy".**

La PTOL no tiene existencia independiente de la PTFTF, solo se añade a la última como apoyo o ayuda.

TEMA: Concepto de RTOL

"PSYCHOTHERAPY IS TRADITIONALLY BASED on face to-face interactions or other settings that

involve verbal and non-verbal language without any technological mediation. However, emerging technologies are modifying these traditional settings. As indicated by Norcross et al. in a recent study about the future of psychotherapy, "as we transition from the industrial era to an information era, it is imperative that we remain knowledgeable of how changes will impact psychotherapy, psychologists and our patients" and "a growing percentage of psychotherapy will be offered by telephone, videophone or e-mail." As noted by Jerome and Zailor: **"emerging technology will perpetually alter the health care environment, continuously changing the tools and options that are available to therapists. It is thus important to study the impact of these changes as they occur, and it is imperative that new technological competencies be developed as clinicians integrate these technologies into their research and practice."**

La tecnología permanentemente afecta la práctica profesional, lo importante es evaluar este impacto, introducir nuevas prácticas, desarrollar competencias nuevas.

TEMA: Concepto de PTOL

"It is important to underline that the possible introduction of new technologies does not represent a new theoretical approach in the field of psychotherapy: the traditional techniques (such as the "cognitive reframing" in the cognitive and behavioral approach) and the key features of an effective psychotherapy (such as a good relationship between therapist and patient) are not put in discussion in high-tech scenarios. In this frame, new Tools can be used for enhancing the traditional treatments".

Desde el punto de vista de estos autores, la PTOL no puede reemplazar las prácticas tradicionales, solo son herramientas y técnicas sin sustento teórico.

TEMA: Concepto de PTOL

"Possible applications are extended support in particular steps of the clinical process (e.g., follow) or as an augmentation of face-to-face communication during the central and final parts of the psychotherapy. The focus is not upon the technology but upon the process of the psychotherapy, of diagnosis, or of other psychological activities that can be enhanced with the use of technological media and tools".

El foco debe estar en el proceso no en el medio utilizado, el proceso prevalece, es lo central, no los costos, la comodidad, por ejemplo...

TEMA: Concepto de RTOL

"As noted by Grohol, e-therapy "is a new modality of helping people resolve life and relationship issues. It uses the power and convenience of the Internet to allow simultaneous (synchronous) and time-delayed (asynchronous) communication between an individual and a professional." This author noted that "it would be inappropriate to compare it to traditional face-to-face psychotherapy, assessment or traditional services," because e-therapy is only a resource that can be added to traditional treatments".

Nuevamente la PTOL como un recurso, pero sin sustento separada de un proceso FTF.

TEMA: Concepto de RTOL

"Another key issue to consider in the possible applications of e-therapy is the provision of appropriate health assistance in remote areas where specialized staff and facilities are not widespread: in these situations, the Internet could be the only solution to allow daily health care. The AKAMAI Telemedicine Program, in the case of Hawaii, and Alaska Telemedicine Program, in the case of Alaska, are two examples".

La PTOL solo donde no hay otra forma disponible de psicoterapia...

TEMA: Concepto de RTOL

"Individual telepsychotherapy could be indicated in many situations for remote psychological consultations. Although efficacy of the use of remote consultation in psychotherapy is not yet fully

explored, technological advances have allowed the publication of some pioneering work with good and promising results. **Klein and Richards, for example, investigated the effectiveness of an Internet based intervention for people with panic disorder: the treatment condition was associated with significant reductions in all variables, except anxiety sensitivity and depressive affect. Botella et al. developed a telepsychology system for the treatment of public speaking fear.** The system, composed of three main parts, is a **structured assessment protocol** that gives the patient a diagnosis of his/her problem, a structured protocol for the treatment of the pathology previously discovered, and an outcome protocol that assesses treatment effectiveness at every intermediate step."

Dan cuenta de la efectividad de la PTOL

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA: Criterios clínicos.

"One of the possible advantage of using e-mail as an adjunct to therapy is the patient's involvement in treatment. Murdoch and Connor-Greene reported two interesting clinical cases where therapeutic alliance and impact improved with the use of e-mail homework reporting. The authors attributed this improvement to the fact that some patients have fewer problems when they talk about personal issues using e-mail than when they are in a face-to-face setting. **Also, in the outpatient treatment of anorexia nervosa, good results have been obtained using e-mail as a therapeutic adjunct.** Results of this study showed a clinical improvement for all patients included in the experimental group. Furthermore, patients accepted the use of e-mail as a therapeutic adjunct, and they considered it fruitful. **Bouchard and colleagues used videoconference to enhance a cognitive-behaviour protocol for the treatment of patients suffering from panic disorders with agoraphobia.** According to the authors, telepsychotherapy demonstrated statistically and clinically significant improvements of target symptoms (frequency of panic attacks, panic apprehension, severity of panic disorder, perceived self-efficacy) and measures of global functioning (trait anxiety, general improvement). Furthermore the authors noted that a good therapeutic alliance was built also using videoconference (and not real face-to-face interactions) after the first telepsychotherapy session".

Dan cuenta de la efectividad de la PTOL... recordar que para los autores es un "recurso".

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA: Criterios clínicos.

"As noted by Stamm, "Psychologists do not have to become technology specialists to be competent providers of telehealth services . . . However, to best know when and how to use technology to support healing . . . psychologists will need more technology proficiency, particularly with computers, than has been the norm. This is particularly true for those who will be establishing their practices in the coming decades."

Entendiendo la PTOL como recurso, integrado a una PTFTF, el psicoterapeuta no debería tener una gran especialización para utilizarla.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias del PT.

"About asynchronous CMC, electronic mails (e-mails) are messages left by a sender in a receiver's electronic letterbox, which the receiver must open before he can read the message; it can be used to facilitate electronic communications between patients and care providers. According to Yager,¹² there are several reasons for which e-mail can be considered as a positive enhancing tool in therapy. Firstly, e-mail increases the frequency and amount of time contact with clinicians and therapeutic processes. Secondly, the emotional value of e-mail is relevant because patients can initiate contacts when they feel most inspired and need most to be in contact with their clinician. A third factor is represented by the observation that quasi-daily email reports require patients to be constantly aware of their behaviours and of being in therapy. Finally, e-mail can reduce the emotional burden of patients by encouraging and enabling them to say whatever they care to say".

Ventajas de utilizar el correo electrónico como recurso psicoterapéutico: aumenta el n° de

contactos, aumenta el control de la comunicación y “encuentros” por parte del cliente, aumenta el compromiso con la psicoterapia (reporte diario)...

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Cantidad de contactos; SUBSUBTEMA: Compromiso.

“IRC is a form of synchronous CMC which enables a group of users (a chat) to exchange written messages and interact with each other in two different ways, by sending a message either to a specified user, or to all members of the chat. **IRC allows more frequent patient-therapist communications, facilitating the tracking of a patient’s progress and eliminating the need for an office visit.**”

La comunicación via chat, al igual que el mail, cumple la función de aumentar el numero de contactos entre cliente y psicoterapeuta, facilita el seguimiento del proceso.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Cantidad de contactos; SUBSUBTEMA: Aumenta el compromiso con la PT; facilita el seguimiento de la PT.

“Among synchronous CMC, video teleconferencing (VTC) is one of the most important tool for telehealth. VTC allows participants to conduct visually interactive electronic meetings between one or more distant locations using video cameras, monitors, and communications. VTC can represent a fruitful solution in rural areas, where mental health services are limited, and patients tend to be undertreated, receiving treatment only in emergencies. **An important issue to consider in using VTC is that patient acceptance is high, even when individuals are acutely or chronically psychotic or agitated. This result is confirmed by the study of Ghosh et al.: no differences in the therapeutic alliance were found when they compared 10 psychotherapy sessions conducted by video conference with 10 sessions conducted face to face**”.

En el contexto de la telesalud, el VTC es ampliamente utilizado, pero la RTOL ocurre en un contexto distinto que en la PTOL... la PTOL no es solo tecnología, sino una cultura, en la cual cobra sentido o significado la utilización de la misma: por ejemplo, el uso de VTC en telesalud los conceptos de comodidad, costo-efectividad son distintos.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Alianza Terapéutica.

“In order to evaluate the clinical effectiveness of these telemedicine tools, many dimensions have to be taken into account. Fineberg and colleagues distinguished several process and outcome dimensions that might appropriately be assessed by evaluators:

Technical capacity—whether a technology is safe, accurate, and reliable.

Diagnostic accuracy—whether a technology contributes to a correct diagnosis

Diagnostic impact—whether a technology provides diagnostic information that is useful in making a diagnosis (e.g., after the telemedicine consult, is face-to-face consultation still necessary?)

Therapeutic impact—whether a technology influences patient management or therapy

Patient outcome—whether a technology improves patients’ health and well being”.

Se plantean criterios para evaluar el uso de tecnología en la psicoterapia, criterios en gran medida tecnológicos, técnicos, solo muy implícitamente criterios afectivos y éticos.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Criterios para evaluar la efectividad de la PTOL

“However, a more detailed point-to-point analysis is needed to evaluate the clinical effectiveness of CMC tools:

Technical capacity: The technical capacity and development of CMC tools are ensured by their applications for commercial purposes and massive distribution over the Internet. They are first intended to be effective, safe, accurate and reliable communication tools. Their success depends primarily on these aspects, including human interface and ergonomic issues”.

Se refiere al criterio tecnológico, si el software es confiable... la PTOL y la RTOL, al ser mediadas por lo tecnológico, dependen de que este sea un medio lo más confiable posible.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Soporte tecnológico.
<i>"Diagnostic accuracy and diagnostic impact: Despite of the great range of communication features that characterize most of this software, they cannot remotely convey the richness of information (verbal and non verbal) provided by direct, face to face (f2f) interaction. The present and future challenge for CMC tools is to allow the remote reconstruction of the clinical setting, at least for the elements more important to ensure a functional relationship between therapists and patients".</i> <i>Se refiere a que la PTOL debe tender a reproducir la PTFTF, ¿a que nivel?, alude a la cantidad de información que provee el contacto directo con el cliente y a la incapacidad actual para reproducir ese setting en términos informativos.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Limites de la efectividad de la PTOL; SUBSUBTEMA: Diagnóstico clínico.
<i>"Therapeutic impact: CMC tools have the potential to fruitfully influence both patient management and therapy. This forecast is supported by the observation that simpler Internet-related technologies (i.e., e-mail or text-chat) have significantly and positively affected the outcomes of mental health sessions".</i> <i>Se asocia el impacto terapéutico con lo efectivo, ¿se asumirá implícitamente lo "afectivo" como condición de lo efectivo?</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Soporte tecnológico.
FECHA N° 10
Laksmana, T. (2002) "Eating Disorders and the Internet: The Therapeutic Possibilities". En: Perspectives in Psychology Undergraduate Journal of the University of Pennsylvania. Vol. 5.
"Funding for health care services, especially eating disorder programs, has decreased over the past few years. Thus, it has become even more important to develop efficient and cost-effective ways to inform, treat, and prevent eating disorders. The emergence of the Internet has become a hopeful medium for the implementation of these programs". <i>PTOL es una alternativa menos costosa para el tratamiento.</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Bajo costo de la PTOL
"The difficulty in treating eating disorders and the amount of relapse (for review, see Herzog, Nussbaum, & Marmor, 1996) has led physicians to start using e-mail as an adjunct to therapy. Its uses can range from the simple task of scheduling appointments to more in depth correspondence in which weekly email reports are required of the patient". <i>La PTOL vía mail facilita el compromiso con la PT y previene recaídas.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Cantidad de Contactos; SUBSUBTEMA: Compromiso.
"A case study done by Yager (2000) illustrates the correspondence between him and four of his patients. After each treatment, patients submitted evaluations of the mandatory use of e-mail to supplement treatment. All the patients found it helpful, most importantly because it met a "demand feeding" schedule, meaning they were able to write whenever they felt the need to "speak" to the doctor. They could write the mandatory e-mails as their schedules permitted, and having to do them almost daily kept them in constant awareness of their behaviors. The constant contact via e-mails increased the frequency and amount of time with their clinician, forging a

stronger relationship with the doctor and making it **more comfortable** for them to say whatever they wanted either in the e-mails or in the therapy sessions".

Ocupar el mail como recurso puede favorecer la RT. Mayor cantidad de contactos, mayor confianza, RT más "fuerte".

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Cantidad de contactos; SUBSUBTEMA: Mayor confianza.

"Though the simplicity of e-mail as an adjunct to therapy limits the dangers of its usage, some risks can be noted. On the part of the physician, **failure to respond to patient's e-mails in a timely or sufficient manner can hurt the doctor-patient relationship, prompting the patient to lose trust in the doctor and causing unnecessary damage to the relationship and negatively affecting the therapy.** The use of e-mail also increases the risk of **violation of privacy.** One of the hallmarks of therapy is the doctor-patient confidentiality, but as discussed earlier, improper logging out of email accounts enables others to read physician's e-mail responses, thus breaching one's privacy".

Se manifiestan riesgos en la RTOL, referidos a la confidencialidad y en el destiempo en la respuesta a los mails por parte del psicoterapeuta, puede dañar la RT.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Demora en la respuesta afecta la confianza.

"A more risky venture has been for physicians to use e-mail or chat rooms as the only means of therapy and communication. **One might ask, why offer eating disorder therapy over the Internet? Eating disorders generate a significant degree of shame and denial, and often, because of this, many sufferers do not seek treatment (Muscari, 1998). What many do not know is that for some girls, this disorder can be effectively treated using self-help treatments.** Cognitive Behavioral Therapy is a sound candidate for online treatment because its effectiveness has been proven in face-to face sessions as well as self-help formats (Zabinski et al., 2000)".

Si bien existen riesgos en la PTOL, es mejor que la ausencia de tratamiento, muchas personas no se tratan por vergüenza.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL

"One study done by Robinson and Serfaty (2001) **studied the effectiveness of therapy delivered entirely by e-mail to 23 female students from the University of London.** These students, recruited online by an e-mail sent only one time to the student and faculty members of the University of London, exhibited Bulimia Nervosa, Binge Eating Disorder or Eating Disorder Not Otherwise Specified, initially measured by BITE (Bulimia Investigatory Test Edinburgh) and BDI (Beck Depression Inventory). Half of the subjects were treated with CBT, Cognitive Behavioral Therapy, and the other half were treated with a more traditional treatment, using diet records, advising on regular eating habits and confronting of cognitive determinants of the eating disorder. At the 3 month follow up, subjects from both groups returned questionnaires which showed there was an overall significant reduction in scores of depression and of bulimic symptoms and severity".

Se constata la efectividad de la PTOL para el tratamiento de desórdenes alimentarios.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Estudios sobre la efectividad de la PTOL

"For some girls, there are advantages to using email as the only means of communication. **Using email eliminates much of the status disparity between therapist and patient. Along with this, some patients may feel more comfortable with their therapist and may interact less formally than they otherwise might feel comfortable doing in an office, face-to-face.** For some, avoidance of face-to-face confrontation makes it easier for them to be honest about their discussions".

La ventaja de la PTOL de ofrecer un tratamiento anónimo... relaciones más simétricas.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Anonimato SUBSUBTEMA: Simetría.

"Even in this case, physicians were taking responsibility for patients they had never met before. However, there are online counseling services such as the Samaritans (www.thesamaritans.co.uk) in which complete **anonymity is ensured**. This becomes a great risk for patients and physicians. Troubled patients who may be a threat to themselves or others cannot be reached because of their anonymity. This can endanger the patient and can compromise the physician who is liable for the patient".

Riesgos de una atención completamente anónima...

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Anonimato.

"Another method of Internet-delivered therapy is treatment provided through newsgroups and chat rooms. **One study done by Zabinski et al. (2000) studied the potential of IRC-delivered (Internet Relay Chat) treatment. IRC, a form of synchronous chat, is one instrument for people to login to chat rooms. Zabinski and colleagues provided a 7-week program based on a cognitive-behavioral approach to 4 female students who had high body image dissatisfaction as measured by the BSQ, Body Shape Questionnaire.** Students met once a week in a limited access chat room for structured activities; homework was assigned weekly, and responses to the readings were posted in a newsgroup. Questions were e-mailed to the group moderator. Significant improvements were observed on the EDI-DT (Drive for Thinness Subscale), EDE-Q (Eating Disorders Examination-Questionnaire), BSQ, and RSE (Rosenberg Self-Esteem Scale). Subjects reported high satisfaction with the program, and exhibited positive change in their attitudes about their shapes and weights. They also stated that the intervention helped them to recognize and challenge the thoughts that triggered their negative feelings. The results of this study give support for moderator-mediated chat room therapy in the treatment of eating disorders. **The IRC-delivered treatment proved to be effective and more helpful for those who otherwise would not have sought treatment".**

Otro estudio que destaca la efectividad de la PTOL frente al no tratamiento.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Ventajas de la PTOL; SUBSUBTEMA: Efectividad de la PTOL frente al no tratamiento.

"However, this form of treatment assumes the most risks. Clients must be forewarned of the **potential breaches of privacy**, such as the interception of Internet transmissions or improper logging out of chat rooms. Practitioners assume great risks in liability in delivering this form of therapy. Unless in complete certainty, practitioners cannot assume that their insurance carrier will cover the "telemetry-mediated services." As with e-mail delivered therapy, **the clinician is accepting responsibility for clients he has not actually met, and any mishaps resulting in injury to the patient could leave the therapist vulnerable to civil action.** Backup services in case of an emergency can be difficult for the physician to arrange if the patient maintains complete anonymity".

Señala las mismas problemáticas del chat el e-mail en relación con la privacidad.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Privacidad.

"Nevertheless, what they have done is validate further large-scale research to establish the efficacy of these new treatments. Most importantly, there are three main weaknesses which need to be addressed in future studies.

First off, **much of the research thus far has been case studies. Randomized-controlled trials are almost nonexistent. Given this substantial lack, there has been insufficient data to produce valid conclusions.**

Secondly, though Internet-based therapies have the potential to reach a vast number of people, **the studies so far have only investigated small sample sizes.** Unfortunately, what may work on four students may not necessarily work for the population at large. Lastly, **none of the studies up to now have assessed the longterm effects of these therapies.** The longest follow-up so far has been 10-weeks, in the study done by Zabinski, Wilfley and colleagues (2000). It is a possibility that the positive effects of these treatments may be gone within a year. Given that these follow-up

questionnaires are sent via e-mail, this simplified task of administering follow-ups should be very agreeable with physicians. Therefore, it is imperative that future studies incorporate larger sample sizes, randomized control groups and long-term follow-ups. **Until these three limitations are resolved, Internet-based treatment cannot be established as effective therapy in the treatment of eating disorders**".

Se señalan limitaciones de las investigaciones que dan cuenta de la efectividad de la PTOL: pequeñas muestras y falta de seguimiento, por ejemplo.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Limitaciones de la efectividad de la PTOL.

FICHA N° 11

Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V. & Walker-Schmucker, W. (2002)

"Myths and Realities of Online Clinical Work".

En: *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 5, N° 5 (Octubre), p.481-497.

"What is therapy? What is therapeutic?" Asking these questions in academic and clinical settings generally leads to debates about the nature of psychotherapy and counseling quite apart from the setting in which treatment takes place.

However we define traditional therapy processes and outcomes, **the evidence we have seen regarding therapeutic online relationships suggests that clients often report self-perception of increased autonomy, improvement in decision-making and interpersonal relationships, and more taking of responsibility for self-help and interpersonal engagement. Additional benefits include such things as improved online relational skills generally, both within groups and across individual e-mails**".

La PTOL es efectiva...

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Ventajas/efectos positivos de la PTOL

"Among the most pervasive misconceptions suggesting that the Internet is not suitable for clinical work is the belief that **verifying a client's identity or guaranteeing privacy is completely impossible**.^{9,10} However, that is clearly not the case, given the potential to employ such tools as secure chat rooms, digital signatures, encrypted e-mail, and other safeguards".

Si bien existen dificultades, es posible verificar la identidad del cliente (vs. Riesgos del anonimato) y garantizar la privacidad (vs. Amenazas a la confidencialidad).

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Posibilidad de proteger de algunos riesgos éticos.

"Informed consent is a basic requirement for mental health researchers and practitioners, both online and f2f.¹¹ Online practitioners are careful to provide the public with a means of evaluating their qualifications and to describe the limits and risks associated with a given online treatment modality".

Quien inicia una PTOL debe ser informado de sus limitaciones y riesgos.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Informar al cliente.

"The issue of establishing identity—positively and absolutely—is one that continues to be intensely discussed and debated. We have seen examples of online services that, like telephone hotlines, provide life-saving services to those who might not have reached out at all were there not a promise of anonymity. **At the same time, it is understood that one needs to assess the risk of**

a client's misrepresentation of identity in any contracted professional relationship".
Es importante informar a los clientes de la PTOL los riesgos del anonimato y sus limitaciones.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Informar al cliente.

"The absence of geographic boundaries allowed the client to select a therapist who appeared to have the expertise and understanding needed in the client's particular situation".

La PTOL ofrece mayor libertad de elección de profesionales al cliente

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Libertad de elección del cliente.

"There are numerous examples of other particular types of clients who benefit from having access to mental health services via the Internet. Hearing-disabled people, celebrities, business travelers, people who are shy and introverted, clients concerned about stigma, or socially phobic individuals also might find unique advantages to seeking therapeutic activities, self-help materials, and a diversity of mental health professionals, all easily accessible online".

La PTOL puede beneficiar a casos particulares, restringidos.

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: "Mercado" de la PTOL, Beneficiarios de la PTOL

"Online clinical work is not only possible, but offers a unique elasticity of communication that includes several factors, such as flexibility of location and of time, varying levels of synchronicity, and flexibility to employ various online channels of contact.16 Online therapy has shattered three of the basic premises of therapeutic interaction, which is that it must always, by definition, be based on (a) visible (f2f) contact, (b) talking, and (c) synchronous (real-time) interaction. Therapies not based on these foundations cannot rely on old conceptions. Online therapies not only can be, but are being offered and increasingly accepted and sought after".

La PTOL es posible, existe, a pesar de que rompe con supuestos tradicionales.

TEMA: Concepto de RTOL

"Online clinicians, while they frequently work with e-mail, often use other channels to communicate with their clients—instant messaging (IM), chat, phone calls, and, in some cases, occasional f2f meetings.17 For some clients, combining different communication modalities may prove to be a very synergistic strategy. People express themselves differently when communicating with voice, text, and visuals. Unique aspects of identity and self emerge in these different modalities. Moving from one modality to another sometimes proves to be a very important event in the therapy. For these reasons, clinicians may design treatment plans involving combinations of different channels of communication or transitions between different channels".

Diferentes formas de comunicación van asociadas a diferentes aspectos de la identidad que emergen (hipercomunicación)

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Posibilidad de acceder a distintos aspectos de la identidad.

"Among the many useful techniques that were demonstrated and validated through our case studies, powerful therapeutic relationships were recognized and clarified, replete with transference and countertransference, deep and immediate emotions expressed by the client, and the possibility of long-term engagement even with an ambivalent client. We often observed how this was facilitated by establishing the benefits of true synchronicity through the chat medium—especially with good technology and two fast typists—and then marveled at the similarity between a textbased transcript and a comparable office session, as well as the expressiveness and depth of text-based communication".

Las RTOL son posibles, dándose fenómenos similares a los off-line.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Fenómenos similares

"The more flexible the use of online media, the more different from f2f communication it becomes, and the stronger the case for working online. **For example, a hard-of-hearing person may be more expressive typing text in a chat room than speaking with a hearing therapist or using a sign language interpreter. A client who travels frequently and whose schedule is irregular can form a stronger therapeutic relationship with a therapist who can accommodate to a need for unscheduled sessions and week-to-week changes in availability and time zone**".
En casos excepcionales, la RTOL puede ser mejor que la off-line.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la RTOL

"Members reported being able to share more openly with each other online than in f2f meetings due to feelings of shame, fear of rejection, and avoidance of intimacy or emotional expression in person (all of which was made easier online)".
Nuevamente quienes sienten vergüenza pueden verse beneficiados con la PTOL

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la RTOL

"Why do people continue to argue that words alone cannot convey the breadth of human experience? The whole body of human literature from Homer to hip-hop renders this frequently stated myth absurd. It is widely believed that Shakespeare saw as deeply into the human heart as Freud. In fact, Sigmund Freud himself treated some patients exclusively through written text, from a distance rather than in person, and he "saw" others on the couch rather than f2f. Freud's psychoanalytic technique was designed to foster the very disinhibition that naturally occurs so easily on the Internet.

Why, then, is it so hard to believe that a client can be emotionally authentic and a therapist empathic and insightful using text? Our experience as online clinicians, as well as our personal experience with relationships on the Internet, demonstrates that **some individuals are more honest, more uninhibited, and more expressive in writing than f2f**".

Algunas personas prefieren escribir a hablar y de esta forma expresarse mejor.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Facilidad de expresarse on-line.

"Experienced e-mail users have developed a variety of keyboard techniques to overcome some of the limitations of typed text—techniques that almost lend a vocal and kinesthetic quality to the message. They attempt to make e-mail conversations less like postal letters and more like a f2f encounter. Some of these strategies include the use of emoticons, parenthetical expressions that convey body language or subvocal thoughts and feelings (sigh), voice accentuation via the use of CAPS and "asterisks" and trailers... to indicate a transition in thought or speech. Use of "smileys" and other commonly used symbols can convey not only facial expression but also a variety of emotional nuances".

Estrategias como el uso de emoticones puede hacer más emocional el lenguaje escrito, homologándolo más al FTF.

"As with all things, practice makes perfect, so people tend to fine-tune and enhance their text expressiveness over time. **As a text relationship develops, the partners also become more sensitive to the nuances of each other's typed expressions, and together may develop their own private language and style of communication that contains many rich subtleties not immediately obvious to an outsider**".

El tiempo y el conocimiento mutuo van perfeccionando la comunicación escrita. Esto es similar a la creación de una cultura...

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: Creación de una Cultura.

"While the therapeutic relationship may, in some ways, be made more complex by the absence of

some sensory cues, in many ways **we are in fact learning to work with the presence of new additional (text-based) data and the power of the word**".

El hecho de "estar aprendiendo a..." implica la creación de una cultura...

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: Creación de una Cultura.

"To be sure, there are practical considerations that affect a counselor's ability or willingness to provide synchronous communication across time zones. In some geographic locations, notably the United States, **there may be legal restrictions on mental health treatment offered by licensed professionals whose license is limited to practice in the therapist's particular state. Some states have a regulatory policy which suggests that cyberspace is not a geographic location and insists that counselors will be construed to be practicing professionally in the state where the services are received**".

La PTOL debe ser administrada solo a clientes del mismo estado.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Administración de la PTOL solo en los límites estatales.

"The online therapist needs to develop not only skills but also sensitivities. Aside from the well-known challenges and adaptations relating to text-only communication, it must be recognized that, even within the same language (e.g., English), there are differences in meaning and nuance across countries and cultures. Also consistent with general concern for accurate communication is accurate understanding of the client's general circumstances. As with more traditional f2f therapies, online work calls for a relevant set of principles—a *theory of cybertherapy*—that guides us in understanding when, how, and for whom these various possibilities are therapeutic. Online clinicians search for principles that will inform us about what combinations of text, sight, sound, and virtual presence are therapeutic for which people. **We are in the process of developing a theory that helps us analyze the potentially curative ingredients of different communication environments or communication pathways and for deciding what environments or pathways are therapeutic for which clients**".

Diferentes canales de comunicación tienen diferentes características psicoterapéuticas. Diferentes canales se adaptan a diferentes clientes.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Características de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Adaptar canales de comunicación al cliente.

"There is no doubt that therapists who use the Net to provide therapy should get specific training in several aspects, including technology, theory, applications, and ethics. Internet based mental health services should be seen as a new and emerging form of treatment; each practitioner is ethically bound to seek out and participate in appropriate training and ongoing supervision in order to develop and maintain their competency".

La PTOL requiere entrenamiento específico

TEMA: Lo ético; SUBSUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias del PT.

"The online mental health practitioner needs to develop skills that derive from training and experience in a professional discipline such as psychology, psychiatry, or clinical social work. The clinician must also learn effective techniques for using text to work synchronously and asynchronously with individuals and groups. In addition, experience in working with particular issues, groups, or types of disorders must be readily harnessed in ways that make the therapist's services most accessible and beneficial to the client".

Habilidades que debe desarrollar un PTOL.

TEMA: Lo ético; SUBSUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias

del PT.
"Anyone who has been practicing in an office and dreaming of "doing the easy thing" and working online, will soon find new meaning in the understanding of "the therapeutic relationship." Even if the therapist is a quick typist and wonderful online technician, perhaps the client is not. Or conversely, we have seen examples of clients using font color, emoticons, and abbreviations suggesting more natural ease with the medium than many counselors who offer services but may be newly appearing online. Aside from one's own skills and the client's, in order to have a transparent, natural relationship, which allows for communication, understanding and empathy, there must be a good match between client and clinician, and an ability and willingness in each to employ the various online modalities and channels that are available". <i>Tener una RTOL depende de las competencias del cliente y del PT, además debe conocer mínimamente ciertos códigos ciberculturales.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones para una PT ética; SUBSUBTEMA: Competencias técnicas del cliente.
"It is clearly a myth, or perhaps a wish, that doing online therapy is easy and uncomplicated. There are definitely some very enjoyable benefits, along with some areas for concern". <i>Entablar una RTOL y hacer PTOL no es fácil</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: La RTOL no es fácil.
"However, online practice can be even more isolating than working f2f (particularly if the latter is conducted in a practice setting where you are part of a team). Therefore, being comfortable with certain practical skills is important if the therapist is to avoid tears of technological frustration. Working online requires a love of, and respect for, language and words. It is useless to embark on text-only therapy if the therapist struggles to find the right word to express him- or herself or relies on the computer's thesaurus when writing a letter. When you work in text only, words are your only therapeutic tools and must be chosen and used with skill". <i>Soledad, tecnología y palabras (escritas) algunos elementos fundamentales de la PTOL y de la RTOL también.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Habilidades para usar el lenguaje escrito.
"Time also has a different meaning online: The immediacy of the communication system encourages instant response, and even asynchronous e-mails can fly back and forth in what becomes almost a conversation. It may be important for the client and/or therapist to take sufficient time to process what is happening before making another contact. Drawing attention to this requires special tact and diplomacy to avoid appearing hostile or punitive to the client. The impact of words used alone may be more powerful than in f2f communication. The online therapist may need to choose words that are warmer, more sensitive, and more caring than might be necessary f2f. The disinhibition effect can equally affect the therapist as well as the client, so training and self- or peermonitoring of one's clinical work may become an important component of online work". <i>La PTOL da mayor tiempo para la reflexión, además las palabras deben ser usadas con mayor cuidado y tacto: las palabras pueden ser más poderosas que en la FTF, además quedan literalmente registradas.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Anonimato, efecto desinhibitorio; Asincronía.
<i>"Emotional skills:</i> . Comfort describing own and others' feelings in text . Comfort in a text-only environment . Ability to make effective therapeutic interventions only using text

- . Awareness of how client perceives therapist online
- . **Skill at clarifying accuracy of online communication**
- . Love of being online
- . **Experience with online relationships (synchronous and nonsynchronous)**
- . **Flexibility in approach and conceptualization of therapeutic relationships (e.g., believing it's possible to form therapeutic relationships without visual cues or employing traditional psychodynamic, frameworks, concepts, and techniques)".**

La RTOL es posible para todo PTOL y es conceptualizable y comprensible bajo términos de la RTFTF.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: Competencias del PT

"Required client characteristics

- . Has a computer
- . Comfortable online
- . **Ability to contract and maintain a shared working relationship online**
- . **Ability to clarify miscommunications, in both directions**
- . **Motivated**
- . **At least moderately fast typist (or has voice technology)**
- . **Reasonably expressive writer, adequate reading/comprehension skills**
- . Credit card, willing to use it online".

El cliente también debe cumplir con ciertos requisitos para entablar una RTOL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: Competencias del cliente.

"All of these possibilities, many of which already are becoming a reality, mean that a face-to-face clinician cannot simply step into cyberspace and immediately open a practice— not, at least, if that clinician expects to be as effective as possible. **Newcomers will need to educate themselves about the complex techniques of online clinical work, as well as about the culture and resources of the online mental health profession"**.

La práctica de la PTOL tiene particulares aspectos técnicos, tecnológicos y culturales, es decir, la RTOL se sustenta en una cultura específica.

TEMA: Concepto de la RTOL

FICHA N° 12

Wright, J. (2002)

"Online counselling: learning from writing therapy"

En: British Journal of Guidance & Counselling, Vol.30, N° (Agosto), p. 285 – 298.

"The focus of this article is text-based counselling and psychotherapy using the Internet. Online counselling is defined in various ways in the literature and by the accrediting bodies, mostly based on North American practice (see, for example, Bloom & Walz, 2000; Fink, 1999; Gackebach, 1998). For the purposes of this study, **the definition of online counselling is drawn from the British Association for Counselling and Psychotherapy's Guidelines for Online Counselling and Psychotherapy (Goss et al., 2001) which refers to '... text-based communication over the internet either by email or by Internet relay chat (IRC)' (p. 1)".**

Otra definición de PTOL

TEMA: Concepto de PTOL

"Those researchers and practitioners who have been most vocal in advocating online counselling relationships as an alternative to traditional methods tend to **emphasise that such relationships are different, rather than better or worse (Grohol, 1999), and that comparing face-to-face with online therapy is misguided (Anthony, 2000b)".**

Las RTOL no son mejores ni peores que las offline, solo son distintas... mucho más complejas desde el punto de vista formal y ético si...

TEMA: Concepto de RTOL

"How online work subverts traditional power relations between counsellors and clients (Collie *et al.*, 2000; Lee, 1998) is an important theme. Benefits of working online for clients are covered in most of the literature and are outlined below; benefits of this new way of working for counsellors are more ambiguous, especially around the issue of client control. Cohen and Kerr's (1998) empirical study compared 'the effects of computer-mediated counseling and traditional face-to-face counseling on anxiety and attitudes towards counseling' (p. 13). They point out that, **'a therapist offering computer-mediated counseling must be alert to the heightened control possessed by the client'** (p. 15)".

En la RTOL el cliente tiene un mayor grado de control sobre la relación que en la RTFTF.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Simetría de la RTOL

"The counsellor's training and orientation clearly influence the kind of relationship that might be achievable online. Brice (1999) demonstrates through a case study of online counselling, albeit as an adjunct to previous face-to-face work, that the person-centred conditions can be fulfilled. Anthony's (2000a) research looks at the nature of the therapeutic relationship and whether the possibility of the I+ You relationship can exist within online counselling. In an article drawn from her research findings (Anthony, 2000b) she asserts, **'The rapport between counsellor and client in cyberspace is developed not by reacting to another person's physical presence and spoken word, but by entering the client's mental constructs via the written word'** (p. 626)".

La RTOL no se construye en base a la presencia física, sino que en base a constructos mentales generados por la palabra escrita.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Rapport.

"Aspects of personal construct psychology would seem to be applicable to the online medium. The meaning and theoretical underpinnings of text-based therapy are complex. **Although cognitive and behavioural therapies have been most often associated with computer-mediated therapy, practitioners from a range of orientations may experience the need to integrate other ways of working with clients online**".

Se asocia la CBT a la PTOL, pero esta última es transteórica.

TEMA: Concepto de PTOL

"Some of the advantages claimed for writing therapy, which could be translated into the online counselling relationship, and some of the supporting evidence are outlined below: Immediacy of expression of feelings (Esterling *et al.*, 1999; Lange, 1994) also supported by evidence from the 'E-listening' of the Samaritans in the UK (Baughan, 2000).

Greater client control within the therapeutic relationship. Writing gives the client a high degree of freedom to define her or his own experiences, explore whatever feels most relevant and proceed at the rate they feel most comfortable with (Bolton, 1999a,b; Cohen & Kerr, 1998; Collie *et al.*, 2000; Rasmussen & Tamm, 1992).

Privacy shame, the most inhibiting of emotions, is overcome in the privacy and relative anonymity of the writing (Lange, 1994; Pennebaker, 1995)

Client active participation in their own healing→ re-authoring the client's life story (Ryle, 1990; White & Epston, 1990).

Providing a permanent record and the potential for re-reading→ boosts self-esteem where successes are recorded (Adams, 1990).

Asynchronous quality of therap-e-mail provides both client and counsellor with the opportunity for greater reflection and clarity in their communication (Lange *et al.*, 2001; Murphy & Mitchell, 1998)."

Se comentan varias ventajas de la PTOL, haciendo referencia al poder terapéutico de la escritura ("writing therapy")

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Ventajas de la comunicación escrita on-line.
"One strong argument for developing online services is to give potential and actual clients a greater and less stigmatised choice in service delivery (Lange et al., 2001; Murphy & Mitchell, 1998)". <i>La PTOL ofrece la posibilidad de una RTOL anónima...</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Anonimato.
"Conversely, some researcher/practitioners, but more especially managers and providers, seize upon 'cybertherapy' as an expedient solution to the availability of services. Resources cannot be stretched to provide a face-to-face service easily accessible for all. Cost effectiveness is an argument in favour of online services from the clients' viewpoint". <i>La PTOL es menos costosa y puede ser tan efectiva como la PTFTF.</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Costo-beneficio de la PTOL
"However, this same point provides another justifiable caution for some practitioners in the debate (Grohol, 1999): the fear that budget-conscious managers, perhaps not from a counseling background and unaware of the contentious issues surrounding the development of online services, would simply see a cost-cutting opportunity. Visions of profitable cybercounseling versions of call-centers would seem to be belied by experience of the time taken to read and respond adequately to complex client messages". <i>El peligro de la RTOL de basarse en el lucro o en lo comercial más que en el bienestar del cliente.</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Riesgos comerciales de la PTOL.
"In the most literal sense, distance is a barrier to the availability of face-to-face counselling services for all. Integrating narrative and solution focused approaches, Murphy and Mitchell (1998), based in Western Canada, have developed their therapy- mail services, including 'presence techniques' in creative and innovative ways. It is perhaps not surprising that the combination of dispersed populations and relatively widespread, cheap access to the Internet has triggered the development of computer mediated therapeutic services most rapidly in the USA and Canada. It would seem to be a logical extension of the 'distance learning' and guidance activities using new technology, which have been well established for over 20 years in many parts of the world (Tait, 1999)". <i>La PTOL surge naturalmente teniendo en cuenta el desarrollo de lo on-line.</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Condiciones comerciales de la PTOL.
"The advantages of text-based, online interventions are very clear for some disabled people previously excluded from traditionally delivered services. Griffiths (2000), a therapist who has completed a dissertation including a transcript illustrating her online work, points out the benefits for the deaf: 'I have a daughter who is profoundly deaf and uses the Internet and email as a major method of communication. Her life and our family life have been great learning experiences in the area of non-verbal communication and the interpretation of meaning' (p. 100). For some of the proponents of online services, this is the key argument. 'Why online psychotherapy? Because there is a need' (Grohol, 1999)". <i>Existen personas que solo pueden acceder a PT en una modalidad on-line, también la RTOL se basa en una necesidad de la gente.</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Condiciones comerciales de la PTOL.
"If therapeutic writing and online counselling are shown to increase the client's control of the process, the passive, medical model implied by 'treatment' is arguably inappropriate. On

the other hand, the risks involved in writing therapy are contentious, with some practitioner/researchers arguing that the writer knows intuitively how to use the medium (Bolton, 1999a) and others calling for much more 'containment' (Lange, 1994). **Client assessment in online counselling is a fraught ethical and operational issue. Certainly, the Interapy research (Lange et al., 2001) is careful to screen participants and to refer those who would seem to be unsuitable to other forms of therapy".**

La RTOL exige un rol mucho más activo de parte del cliente, por lo que debe ser evaluado quien puede participar de este tipo de PT.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Simetría.

"The Samaritans UK based experience and the research and practice available from North America would indicate that **specific skills are required for online counselling**. Some but not all of these skills parallel those developed by writing therapy. For example:

Using the richness of language and especially simile and metaphor (Bayne & Thompson, 2000).

Emotional bracketing: 'In therap-e-mail, we discovered we could compensate for the lack of nonverbals by **bracketing the emotional content behind the words**. We place, and invite our clients to place, important emotional content (particularly emotional information that we couldn't otherwise glean from the text) in square brackets' (Collie et al., 2000, p. 225)".

Dentro de las competencias que exige la RTOL por parte del terapeuta: habilidad en el uso de la palabra escrita.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Competencias del PT.

"More emphasis on the counselor sharing inner thoughts and feelings: 'I believe that there is still a sense in the counselling world that we, as therapists, don't want to be too much ourselves for fear of contaminating the process (or dare I say it, of losing some power within the relationship)' (Collie et al., 2000, p. 234)".

La capacidad de "autorevelarse más", compartir los propios pensamientos y sentimientos en el contexto de una RT mucho más simétrica.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Autorevelación del PTOL

"Descriptive immediacy: one of a broader category of skills Murphy and Mitchell (Collie et al., 2000) have called **'presence techniques'**."

Desarrollar técnicas para manejar la sensación de presencia.

"Emoticons, semi-pictorial symbols for specific emotions, reactions or facial expressions and other techniques specific to online communication, e.g. acronyms such as ROFL for 'Rolling On Floor Laughing'."

Conocer códigos lingüísticos ciberculturales.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Códigos ciberculturales.

"As in any innovation, the innovator redefines the field, as Murphy and Mitchell have shown most instructively (Collie et al., 2000)".

La PTOL redefine la PT?

TEMA: Concepto de PTOL

"Without more empirical research into client and counsellor attitudes towards online therapy, into the outcomes of online counselling and therapy and the change processes involved, it would be far too early to predict the impact of this development on traditional face-to-face services. **It seems unlikely that the therapy industry will go the way of investment banking, losing its 'privileged expert knowledge' (Lewis, 2001) as more and more Internet users become more and more knowledgeable about mental health issues and about themselves, through expressive writing (...). Consumerism is part of the current zeitgeist which impacts on how**

potential clients choose to access counselling services (McLeod, 1998)". <i>En la RTOL el psicoterapeuta se relaciona con un cliente mucho más informado, también se señala que el consumismo forma parte del contexto en donde surge la PTOL.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Simetría.
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Condiciones comerciales de la PTOL
"Above all, writing may provide an alternative form of preventive therapy that can be valuable for individuals who otherwise would not enter therapy (Esterling <i>et al.</i>, 1999, p. 92)". <i>Nuevamente se señala que la PTOL tiene una naturaleza preventiva, para quienes no "entran" en la PTFTF.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL.

FICHA N° 13 Chester, A. & Glass, C. (2006) <i>"Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the Internet"</i>. En: British Journal of Guidance and Counselling, Vol. 34, N°2 (Mayo), p. 145-160.
"In this article we use the term 'online counselling', and confine our discussion to the practice of professional counseling that occurs when client and counsellor are in separate or remote locations and utilize computer-mediated communication to communicate with each other". <i>Otra definición de PTOL</i>
TEMA: Concepto de PTOL
"Practitioners have identified a range of advantages associated with online practice. For example, Powell (1998) reported access and flexibility as the strongest perceived advantages amongst her sample, identified by 85% of practitioners as strengths of online mental health services". <i>Acceso y flexibilidad (ambas relacionadas con "comodidad") se describen como las principales fortalezas de la PTOL</i>
TEMA: Concepto de PTOL
"Similarly, those with a disability, the terminally ill, elderly and other groups unable to leave home could benefit from such services. By allowing participants to respond at their convenience, asynchronous online counselling such as email offers a tremendous benefit for those who might otherwise find the idea of regular weekly commitments difficult (Cohen & Kerr, 1998). Correspondence can occur without the added inconvenience of having to arrange a common meeting time, and can occur 24 hours a day, 365 days a year (Finfgeld, 1999)". <i>Destaca la flexibilidad de la PTOL</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Flexibilidad.
"The visual anonymity associated with online counselling is often associated with decreased defensiveness and 77% of practitioners in Powell's (1998) study saw this as an advantage of working online. The online environment minimises social cues, creating an illusion of privacy that may decrease perceptions of interpersonal risk and make it easier to communicate about emotional issues (Wellman, 1997). Such notions are supported by evidence that persons respond more truthfully to computer-generated psychosocial assessments than they do to human interviewers (Finfgeld, 1999). This could be particularly relevant for clients with feelings of shame or problems that may be embarrassing or otherwise difficult to share. In addition, stereotypes associated with skin colour, physical attractiveness or other physical factors are avoided, along with the stigma that is sometimes associated with seeing a mental health professional. The lack of context cues online might also facilitate the development of transference

(Suler, 2004)". <i>El anonimato, la ausencia de "códigos sociales", la "ilusión de privacidad-soledad", hacen que la RTOL sea más "relajada".</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Anonimato, disminución de la presión social
"A further advantage of online counselling is the permanent record that is easily created (Barak, 1999; Chechele & Stofle, 2003). This record can be used by counsellors as well as clients to explore progress at various stages in the course of treatment and may eventually serve useful roles in research (Oravec, 2000). Clients can re-read the transcripts and see how far they have come in therapy, using them much like a journal. Clients could also look back at techniques that they used in overcoming a previous problem, and so aid themselves post-therapy (Murphy & Mitchell, 1998)". <i>La RTOL queda "registrada"...</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Registro de las sesiones.
"Most online counsellors in the present study described their online practice as 'counselling' (58%), although 'psychotherapy' (20%) and 'therapy' (8%) were also used".
TEMA: Concepto de PTOL
"Respondents indicated their perception of the strengths of the online counseling medium (see Table 1). These included the ability to provide services to those in remote areas, convenience, decreased client defensiveness, and enhanced flexibility. An estimate of the effectiveness of online counselling relative to face-to-face practice was also sought. While there was almost unanimous agreement that online counselling is not more effective than face-to-face counselling, practitioners were split in their perception of whether online counselling is as effective as face-to-face counselling (57%) or less effective (42%)". <i>Panorámica de la práctica de la PTOL, destacando una estimación de la efectividad en boca de los propios practicantes.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Estimación de la efectividad de la PTOL
"Nevertheless, a difference was noted in the nomenclature used by practitioners. Maheu and Gordon (2000) reported the use of 'education' and 'advice' as prevalent descriptors of online work. In our study, practitioners were more likely to describe their work in therapeutic terms, choosing words such as 'counselling' or 'psychotherapy', suggesting that practitioners may be starting to see their online work as an extension of their face-to face practice". <i>Para los PTOL del estudio, ésta realmente es psicoterapia, es una "extensión" o parte de la PT, o una práctica psicoterapéutica.</i>
TEMA: Concepto de PTOL
"The increasing numbers of practitioners and clients, together with changes in the demographics of counsellors, suggest that online counselling is evolving as a field of practice. Along with the shift in nomenclature and the increasing use of fees online, these features indicate that online work is approaching face-to-face counseling in many of its characteristics. This evolution is not surprising. Now more than 20 years old, the Internet is no longer perceived as a different and separate world, but rather as a transactional space embedded in everyday life (Wellman & Haythornthwaite, 2002). For hundreds of millions of people, the Internet is simply a part of everyday life. And for a growing number of counsellors, it is providing a valuable complement to their face-to-face work". <i>La PTOL evoluciona y se acerca a la práctica FTF. Además se entiende Internet o el Ciberespacio no como un espacio separado, sino como parte de la vida.</i>

TEMA: Concepto de PTOL
"Online counsellors can offer their services to virtually anyone anywhere around the world and most practitioners in the present study indicated that they provided services to those living in areas other than where the counsellor was located. A geographically remote counsellor may have a lack of appreciation of the client's location-specific conditions, events, and cultural issues and this could limit counselling interventions, or lead to the use of inappropriate approaches (Sampson et al., 1997). It may also be possible that differences in cultural norms between the client and counsellor's community could lead a counsellor to misinterpret the thoughts, feelings, or behaviour of the client. Counsellors might prepare for counselling a client in a remote location therefore by becoming familiar with recent local events and cultural norms (Sampson et al, 1997)". <i>Inconvenientes de la RTOL a distancia.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Limitaciones de la efectividad de la PTOL
"In addition, the lack of use of encryption software by a large number of participants has implications for confidentiality and security issues. The possibility exists for breach of confidentiality of client information that is transmitted electronically (Bloom, 1998). It would be impossible to ensure absolutely no risk in such a transaction, just as a real-world therapist cannot guarantee zero risk in a real-world transaction. Segall (2000) argues that online counselling is just as safe as talking to a therapist in person, in that both are very confidential and neither is perfect. People can see you go into therapists' offices, files are left unlocked and sometimes walls may be thin. Online, however, there are particular safeguards that can be put in place. All email-based risks, for example, can be virtually eliminated through the use of readily available technology, such as PGP and Hushmail, which employ a combination of standard strong encryption and public key cryptography". <i>Los riesgos a la privacidad de la RTOL son tantos como en la RTFTF.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Privacidad.
"Consistent with other research, a proportion of practitioners in the present study did not appear to have specific training in counselling. In comparison with face-to face counselling, online counselling presents greater difficulty for a potential client when determining the legitimacy of the counsellor's qualifications. As Segall (2000) notes, there are no framed degrees to review on the office wall. Nevertheless, there are websites that research the background of any person calling her or himself an online therapist (see www.metanoia.com). It has also been suggested that a global arrangement could be established to approve practitioners across a range of disciplines for online practice (Finfgeld, 1999)". <i>Existen dificultades para constatar la competencia y la formación acreditada del psicoterapeuta.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Competencias y acreditación del PT.
"As a new medium of communication, the Internet offers mental health professionals unprecedented opportunities to provide services to persons who may not otherwise present for treatment. The medium also offers different ways to explore therapeutic processes, possibly enhancing, for example, the development of transference". <i>Se vuelve a destacar el valor de la PTOL para quienes no tienen acceso a la PTFTF</i>
TEMA: Lo ético; lo comercial; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL.
FICHA N° 14
Alleman, J. (2002). "Online Counseling: The Internet and Mental Health Treatment". En: Psychotherapy: Theory/Research/Practice/Training, Vol. 39, N°2, p. 199-209.

"The mental health profession is unprepared for the possibility that within a few years there may be as many people seeking professional counseling over the Internet as there are looking for it face-to-face. **In 1995, Martha Ainsworth went searching for a therapist on the Internet because her travel requirements made it difficult to attend face-to-face appointments**".

Juzgar hasta que punto el cliente no puede atenderse FTF...

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL

"In an informal survey conducted by Metanoia, 90% of online clients who responded felt e-therapy had helped them. Many also indicated they would not initially have sought face-to-face counseling. Of considerable interest are preliminary findings indicating that a large percentage of these online clients later went on to use face-to-face counseling (Metanoia, 2001b). These are not rigorous scientific findings, but they might be indicators with potentially important implications for the future. Universities, social agencies, and mental health practitioners, like so many other parts of our society, need to assess their readiness for the changes being driven by the Internet. Attitudes about whether professional therapy can be done without face-to-face interaction, **ethical issues involving client protection, and unclear legal jurisdiction are all areas of ambiguity that leave would-be cybertherapists treading into the apparent unknown (Koocher & Morray, 2000; Maheu & Gordon, 2000; Shapiro & Schulman, 1996)**".

Lo ético y legal de la PTOL es ambiguo, muchos PTOL pueden no tener mucha claridad.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Ambigüedad.

"Some think it is important to differentiate what they call *e-therapy* or *webcounseling* from psychotherapy (Grohol, 1999; Maheu & Gordon, 2000; Metanoia, 2001a). Such disclaimers are understandable because circumscribed therapeutic claims and careful use of terminology might ward off unfounded expectations, professional criticism, or even possible legal liability. **For this discussion of interactive online mental health services, however, I do not differentiate between the terms *counseling* and *psychotherapy*, nor do I attempt to differentiate these terms from others, like *e-therapy*, *online counseling*, *cybertherapy*, *webcounseling*, and *computer-mediated psychotherapy***".

El autor distingue conceptualmente la PTOL de la PTFTF tradicional.

TEMA: Concepto de PTOL

"Though there are undoubtedly meaningful distinctions, it is my undocumented assumption that if prospective clients differentiate at all, they do so on the basis of perceived credentials of the practitioner rather than on what he or she calls the treatment. **By online or Internet therapy or counseling, I refer to ongoing, interactive, textbased, electronic communication between a client and a mental health professional aimed at behavioral or mental health improvement.** The generally preferred online mode for this kind of therapy is asynchronous (e-mail exchanges) as opposed to synchronous (real-time chatting; Metanoia, 2001c). **E-mail may not be the way we as therapists prefer clients to get their counseling, but it appears to be the way many are going to seek it in spite of our disapproval, so we may as well understand it a little better. As with other effects of the Internet, these forces of change simply have no way to slow themselves down out of courtesy to the status quo**".

La PTOL es un cambio "inevitable" en los servicios PT, es necesario comprender este cambio y asumirlo y regularlo querámoslo o no.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Necesidad de regular éticamente el ejercicio de la PTOL.

"Despite growth in the number of online counseling Web sites, there are still very few therapists or potential clients for whom the Internet comes to mind when they think about mental health counseling. It does not fit the image. Counseling online does not involve two people who are in each other's physical presence while they communicate. Communication by e-mail appears to completely lack the nonverbal cues most of us consider an integral part of traditional therapy. Indeed, some highly experiential approaches may depend so heavily on use of realtime nonverbal cues, they simply could not be adapted for delivery in any mode other than face to- face. Similarly,

approaches that invest greatly in front-end diagnoses requiring direct observation would need to be fundamentally redesigned or used only in videoconference rather than purely text formats. **For other traditional talk therapies and brief therapies, however, it is possible to speculate how effective treatment could be delivered in the absence of the face-to-face milieu**".

No todos los modelos PT pueden realizarse OL.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: No todos los modelos-teorías PT pueden realizarse OL.

"Although there are a growing number of cases of computer-mediated therapy showing positive outcomes (Cohen & Kerr, 1998; Jedlicka & Jennings, 2001; Jerome, 1997; King, Engi, & Poulos, 1998; Stevens & Lundberg, 1998), there is still an inadequate body of empirical research to reliably evaluate the effectiveness of online therapy (Barak, 1999)".

Aún no puede asegurarse la efectividad de la PTOL.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Aún no puede asegurarse la efectividad de la PTOL.

"Communication that conveys high levels of affect does not require being face-to-face, however. Some researchers have suggested that when humans are deprived of traditional socioemotional, nonverbal cues through one sensory source, they create and substitute new ones (Rice & Love, 1987)".

Lo afectivo no depende de lo FTF

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Lo afectivo no depende de lo FTF.

"Bradac, Bowers, and Courtright (1979) identified variations in language intensity, content immediacy, and lexical variation not dependent on being face-to-face that make substantial impact on a communicator's perceived competence, affect, and anxiety. **The kind of words people use and the way they put them together in print can say a lot about how they feel even when they cannot hear or see the person with whom they are communicating.** Those of us who have visited an online chatroom (America Online, 2001) or written a love letter know that being limited to text does not mean being deprived of expressiveness. Beyond the mere words we choose in chatrooms, colors, ALL CAPS, smiley ;-) faces, rrrrepeated lllletters, fonts, sizes, typefaces, difrunt spellin, ?????? punctuation !!!!!!! , spacing between l e t t e r s, between words, and between *lines* can be used to help convey the speaker's feelings, personality, and message context. Furthermore, cumbersome English spelling can be dramatically simplified without much loss of meaning. This can work to the benefit of those who are less fluent in traditional written English. Cld it b u r c-ing a globl, ritten languij b-ing formd?".

Es posible transmitir y generar emociones a través del lenguaje escrito OL.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Generación de emociones a partir de lo escrito.

"Although some theorists initially concluded that communication over the Internet would be an inadequate replacement for face-to-face intimacy (Robson & Robson, 1998) others have not. Walther (1992), who evaluated formation of affect in business e-mail communication, concluded that **given sufficient time and exchange of messages, "relational valences in later periods of CMC [computer-mediated communication] and faceto- face communication will be the same" (p. 62)".**

La CMC, en lo emocional, puede asimilarse a la FTF.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: La CMC similar a la CFTF

"Following up on these findings, Walther (1996) continued to study CMC and later identified what he called hyperpersonal interaction, in which levels of affect can exceed those of face-to-face situations. Some clients might create an idealized mental image of a therapist they believe can help them. There also may be a disinhibition effect, whereby people say things online (positive or

negative) they would not say face-to-face (Suler, 2001). In what appears a related phenomenon, **both adults and children have disclosed higher levels of personal information sooner on a computer than face-to-face** (Joinson, 2000, cited in Young, 2000; Romer et al., 1997)".
El efecto desinhibitorio...

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Anonimato, efecto desinhibitorio.

"Such dynamics might make online counseling different, but they do not necessarily keep it from being real therapy. **And in the hands of a creatively skilled and ethical professional, they might make working online even more efficient and just as effective as face-to-face treatment**".
En la RTOL son fundamentales las competencias técnicas y la ética.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una RTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias del PT

"In the popular press, **clients of online counseling have reported they feel less self-conscious, less inhibited, and better able to express themselves than they would sitting in someone's therapy room, and therapists have reported they feel more focused and that their responses are more powerful when they have time to reflect before responding to a client's input** (Hamilton, 1999; "Seeing a Virtual Shrink," 2001)".
Los beneficios de la desinhibición y la reflexión posibles en un contexto online.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Distancia- Anonimato; SUBSUBTEMA: Mejor expresión OL que FTF

"**People meet and fall in love on the Internet. Why would a therapeutic relationship not also be possible?** Perhaps one thing that makes traditional therapists uncomfortable, beyond having to learn a new set of lexical cues, is that the online client has more discretion as to which supplemental cues the therapist gets".
La posibilidad de las relaciones amorosas on-line avalan la posibilidad de una relación terapéutica desde lo afectivo...

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Amor en la web.

"Having control of these communication techniques, clients could manipulate cues to mislead if they do not want (or are unable) to use them honestly. In other words, it is still probably easier to lie if the other person cannot see your posture or your face or hear your voice. **On the other hand, if a client is genuinely seeking help and willing to pay for it, there is little to be gained from intentional dishonesty**".
La confianza es fundamental en una RTOL

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Confianza.

"**Acknowledging the client's control over disclosure and honesty could turn out to be part of the treatment in online therapy.** Backing up this client- centered control is the assumption that a typed e-mail message also gives a client more time to reflect and to strive to make each message convey exactly what he or wants to communicate".
Los temas de la RTOL pueden ser parte (trabajados) en la misma PTOL

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL afectiva

"**Even if we concede that some problems probably could be treated online, logic dictates that there are also some we ought not even try to treat without being face-to-face.** Gary S. Stofle (2001), secretary of the International Society for Mental Health Online, has been treating patients online since 1996, and he advises that crisis situations such as suicidality; disordered thinking, where someone has difficulty separating reality from nonreality; borderline personality

disorders, where a person probably needs to interact with a tangible human being; and diagnostic requirements for which direct observation of the person's physical condition is important, such as anorexia nervosa, not be treated online. As particularly good candidates for online treatment, Stofle specifies people seeking personal growth and fulfillment, adult children of alcoholics, those with body image or shame and guilt issues, and persons suffering from agoraphobia, anxiety disorders, and social phobias".

Existen ciertas personas que no pueden ser tratadas on-line.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Criterios Clínicos.

"Although more research is needed, it seems plausible that people could communicate effectively online even when the content of their communication is fraught with affective intensity. It seems a relatively small step to conclude that effective individual therapy, using an appropriately adapted and theoretically sound methodology, could be transacted online as well. **In fact, Cohen and Kerr (1998) found no difference in the effectiveness of computer-mediated and face-to-face counseling when treating clients suffering from excessive anxiety. Their randomized outcome study went even further to demonstrate no difference in the way clients rated their counselors on expertness, attractiveness, or trustworthiness.**"

Existen multiples estudios que avalan la efectividad de la PTOL

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Estudios que avalan la efectividad de la PTOL

"As another indicator that Internet-based therapy is here, several major mental health organizations have now issued ethical guidelines for online counseling (American Counseling Association [ACA], 1999; American Mental Health Counselors Association [AMHCA], 2000; National Board for Certified Counselors [NBCC], 2001). A 1997 statement by the Ethics Committee of the American Psychological Association (APA, 1997) is among the least specific of available guidelines. It asserts that principles underlying existing standards already provide much of the needed guidance. The statement affirmed that existing APA codes did not prohibit electronically provided services but warned about the need to consider local laws and licensure board rules. **In October 1999, the ACA issued a special message called *Ethical Standards for Internet On-Line Counseling* (ACA, 1999). These guidelines addressed specific issues related to Internet counseling by telling members their Web sites must be secure, messages should be encrypted, and clients need to identify themselves and provide alternative means for emergency contact. Everyone at the counselor's site who has access to client messages must also be identified to the client. The known limitations and difficulties in receiving counseling online must be clearly disclosed to the client as part of an informed consent process. If the client will not execute a formal acknowledgment and waiver concerning the limitations of online counseling, the counselor must refer the client to more traditional services (ACA, 1999).**"

Resumen de algunos principios y normativas éticas.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una RTOL ética; SUBSUBTEMA: Identificación del cliente.

"With the exception of some specifics, like the emphasis on encryption, the *Code of Ethics* of the AMHCA makes similar requirements (AMHCA, 2000). Although not foolproof, encryption is a powerful tool for online confidentiality. It uses software to scramble a message when it leaves the sender. The receiver, with a special key and compatible software, can unscramble it to make it readable. Though any computer or server can be hacked or otherwise violated, with 2.1 billion emails sent daily in the United States, **if both therapist and client use encryption, the probability of someone eavesdropping on a client's message probably falls to about the same probability of someone putting an electronic bug in a face-to-face therapy office or breaking into office files. Computer security concerns did not begin with online counseling. Regardless of how therapy is delivered, if a managed health care company is involved, sensitive client information is likely being stored on a computer server somewhere anyway (Alleman, 2001).**"

Existen riesgos de violación de privacidad en la PTOL, pero tomando las debidas providencias del caso, son equiparables a las existentes en la PTFTF.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Privacidad.

"Even if security technology like encryption is available free of charge, clients will still sometimes perceive it too inconvenient, preferring to use less rigorous methods such as a disguised screen name. A case using this technique was recently described in a popular therapy magazine (Freeny, 2001). A good explanation of online treatment limitations and an easily understood, written disclaimer (Banach & Bernat, 2000) will be essential for Internet practitioners. **Ultimately, much of the confidentiality issue may come to rest on the degree to which the practitioner is willing to grant a fully informed client autonomy to choose the level of electronic security he or she desires**".

Informar y acordar un nivel de confidencialidad y seguridad.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una RTOL ética; SUBSUBTEMA: Información y confidencialidad.

"It will also be critical to make sure that the client knows how to keep his or her own files secure and that he or she should not seek confidential treatment on a machine belonging to someone else, such as a school or an employer. A note of further caution for the therapist is in order. **Although confidentiality requirements are automatically imposed on a therapist, there are typically no such restrictions on a client. Once a text message is sent, the therapist's words are captured for all time. A client can print them, duplicate them or forward them to untold unintended audiences.** These attributed words may turn up in a lawsuit, in a publication, or in an attempt to undermine efforts of a fellow therapist. **Practitioners should make a practice of discussing mutual ground rules with all online clients.** To someone familiar with e-mail and Web site technology, most of the ACA guidelines related to confidentiality seem rigorous but doable".

También el PT se expone a sufrir daño en la PTOL.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de una PTOL; SUBSUBTEMA: Riesgos del PT.

"Two other ACA requirements, however, become problematic when working with clients on the Web. The first, limiting one's practice to the geographical area in which one is licensed, seems to undercut a major advantage of operating online for both clients and practitioners. The second, requiring verification of client identity, is difficult to achieve with absolute certainty. Section 3d of the ACA code states that "counselors . . . do not provide on-line counseling services to clients located in states in which counselors are not licensed" (ACA, 1999, p. 4). **Given its strong ties to state licensing authorities, the ACA understandably includes this restriction, but in the long term it might prove a futile attempt to impose traditional geographical parameters in a way that will be difficult to justify or enforce.** Given the nature of the Internet, should clients be told they may not use a counselor outside their home state or should counselors be told the only clients they may accept are those within their local area? It seems a prescription destined for violations that will be difficult to police. A survey of U.S. state attorneys general showed little consistency on whether states claim regulatory authority over practitioners residing outside the state's boundaries (Koocher & Morray, 2000)".

Aquí el autor cuestiona que un PTOL no pueda atender a clientes fuera de los límites geográficos que le impone su estado y/o licencia.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: PT fuera de los límites estatales.

"A new professional organization, formed in 1995 explicitly to serve e-therapists, treats this jurisdictional issue in a more equivocal fashion. The rapidly growing International Society for Mental Health Online (ISMHO) has published its own set of guidelines for practice, *ISMHO/PSI Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services* (ISMHO, 2000). According to Section 2b, "The counselor should meet any necessary requirements, for example licensure, to provide mental health services *where he or she is located [italics added]*" (ISMHO, 2000, p. 3). These principles go on to warn, "In fact, requirements *where the client is located [italics added]* may also

need to be met to make it legal to provide mental health services to that client" (ISMHO, 2000, p. 3). This leaves more judgment, if not less risk, in the hands of the provider. The Internet counseling standards adopted in November 2001 by the NBCC state that "as varying state rules and opinions exist on questions pertaining to whether Internet counseling takes place in the Internet counselor's location or the Internet client's location, it is important to review codes in the counselor's home jurisdiction as well as the client's" (NBCC, 2001, p. 1)".

El PTOL debe regirse por las leyes del Estado en donde reside y donde reside el cliente, por lo que debe conocer el marco que regula su profesión en el país del cliente.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: PT fuera de los límites estatales.

"The NBCC code follows this up by requiring its members to have links on their Web sites to their own licensing entities and by requiring counselors to obtain contact information for at least one on-call counselor near the client's location (NBCC, 2001). **Availability of medical and mental health counseling over the Internet makes quick and easy verification of provider credentials essential.** This should not be a problem. Validating someone's current professional status by clicking on a hyperlink seems at least as easy as and probably more informative than surreptitiously squinting at a printed diploma on someone's office wall".

Se debe tener la posibilidad de acreditar la posesión de títulos o especializaciones on line.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Acreditar competencias.

"Another difficulty inherent in Internet communication involves verifying the age and identity of clients. Counselor diligence in this regard can certainly be demanded, but what should be done when clients do not want the counselor to know who they are or when they are dishonest about it?"

En relación con la identidad de los clientes, ¿Es requisito conocerla para la RTOL?

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PT; SUBSUBTEMA: Identidad de los clientes

"Some practitioners may choose to go so far as to accept no online client until the client has visited a face- to-face clinic to have identity established, sign an informed consent in person, and designate local emergency resources. Clients who resent such inconveniences will simply look for a different Web site. Requiring documentation of attempts to verify age and identity are realistic, but judgment and thus some risk will always remain. Reasonable legislation might help. Until protective guidelines are established, each therapist will balance his or her willingness to help others with the need to protect himself or herself. The difficulty in identifying a client's age also applies to determining a client's location. Today's crazy quilt of state and local laws pertaining to age of majority, abuse-reporting requirements, and duty-to-warn case law will strain a therapist's legal research capabilities even if the client is willing to disclose where he or she lives. Local statutes and district court decisions are typically not recorded or stored for easy Internet retrieval".

Es importante tener cierta claridad y evaluar las consecuencias de practicar la PT desconociendo la identidad o la residencia de los clientes.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PT; SUBSUBTEMA: Identidad de los clientes

"After reading relevant ethical guidelines, if a professional believes the risks are too great to allow the practice of ethical psychotherapy online, he or she should not attempt to provide it. This does not change the fact, however, that other professionals have already arrived at a different conclusion. **Nor does it in the least influence the fact that potential clients will continue searching for counseling online.** As Stofle put it, "If the ethical therapist is not online, who is?" (cited in Metanoia, 2001a, p. 9). Going forward, the greatest ethical risk we may face is that we will write rules or enforce local laws in such a way that competent, principled professionals are forced to exclude themselves from online availability. It cannot possibly be ethical to create such a trap for potential clients who are merely seeking help through technology that is available to them".

Ejercer la PTOL es riesgoso, la RTOL es riesgosa, pero si los PT "éticos" no ejercen la PT, ¿quién

<i>lo está haciendo?.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Competencias del PT.
"Online therapy may prove itself to be a strong competitor in the counseling marketplace. From a market perspective, price and convenience both exert great influence on purchase decisions even when it comes to health care services". <i>Además de la dimensión afectiva, efectiva y ética se incluye una dimensión comercial que es necesaria considerar</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Costo-beneficios de la PTOL
"Price is a factor whether fees are being paid by the consumer or paid on behalf of the consumer by a third party, such as an employer or insurance company. As with any product or service, a number of variables can influence a purchase decision, but there are typically only a couple that make the critical difference (Cady & Buzzell, 1986). If online counseling is seen as desirable because of a lower price or more convenient access, it would still need to be perceived safe and legal and be expected to work". <i>La PTOL es comercialmente atractiva.</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Costo-beneficio de la PTOL
"Consider further this client's managed mental health care company. Face-to-face therapy costs more than online therapy to provide, and what little research has been done shows they may both be effective (Cohen & Kerr, 1998; Jedlicka & Jennings, 2001; Klein & Richards, 2001; Lange et al., 2000; ISMHO, 2001). Two decades of debate over managed care give us some powerful precedents to consider when it comes to economic forces in the managed mental health care market. When expensive, long-term psychotherapy was unable to prove that it produced substantively better outcomes than shorter term therapy (Howard, Kopta, Krause, & Orlinsky, 1986; Kopta, Howard, Lowry, & Beutler, 1994; Koss & Shiang, 1994), the managed care market began using that information to move toward the more economical, time-limited alternatives". <i>El criterio económico debe ser considerado en la PTOL y en la RTOL.</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Duración-Costo de la PTOL
"With online therapy, the burden of economic proof will not be on the cybertherapists. It will be on traditional, face-to-face therapy. The cost of maintaining a brick-and-mortar operation that provides meeting rooms, receptionists, parking, groundskeepers, custodians, and counselor offices will almost certainly be higher than the cost of an online practice that ties therapists together at a Web site through computers already in their homes. If face-to-face therapy is unable to produce outcomes better than those of online therapy, markets will begin to respond and we should not be surprised, before long, to find the considerable weight of managed care behind some of the movement". <i>Se consideran los criterios efectivos y comerciales para conceptualizar y evaluar la PTOL</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Costo-beneficio de la PTOL
"An important counterbalancing market variable might also be operating, however. In the surveyed user information I mentioned earlier, a large percentage of online clients said it was their first experience with counseling and that they would not have considered seeking face-to-face counseling. This suggests these clients constitute a new counseling market segment that has not previously been reached". <i>Comercialmente hablando, la PTOL abre un nuevo mercado, es decir, los clientes de la PTOL no son y probablemente no serían usuarios de la PTFTF...</i>
TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Mercado de clientes

“Furthermore, after breaking the ice by using counseling over the Internet, almost 65% said they later went on to see a face-to-face provider (Metanoia, 2000b). If these preliminary data are even partially supported by further research, growth in online counseling could help the face-to-face market rather than hurt it. There are only four classical routes to market success and profitability. One can decrease costs, increase prices, increase the number of customers by taking them away from competitors, or increase the number of customers by growing the size of the underlying market (making the pie bigger for everyone; Cady & Buzzell, 1986). As someone who used to train market strategists, I believe from this scenario that the most competitive individuals and organizations will offer both online and face-to-face counseling as a planned product mix. Some clients may use exclusively one or the other, whereas others will benefit from some blend of the two”.

Comercialmente hablando la PTOL beneficia a la PTFTF, ya que atrae clientes a la PT, que después pueden derivar a la PTFTF (aumenta la demanda-el mercado).

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Mercado de clientes

“As already reviewed, there are still unanswered legal, ethical, and public policy questions, but in a free market, there are always some entrepreneurs willing to take the initial risks. If they experience enough success, bigger players will begin to take interest by either lobbying to shut online therapy down (probably unsuccessfully) or investing in serious research and market planning to help open it up and make it safe to practice. Whether or not an individual practitioner ever plans to be a provider on the Internet, it would be wise to remain informed and involved out of simple self-interest”.

Sintetiza su actitud hacia la PTOL.

TEMA: Lo comercial; lo ético

“Koocher and Morray (2000, pp. 507– 508) recommend attention to seven specific areas for practitioners who decide to offer telepsychology services. These include a realistic assessment of competence, a review of insurance coverage, written guidelines for client emergencies, thoughtful documentation and consultation, a statement for clients on limitations of confidentiality, explicit specification of what kinds of services are offered and not offered, and open disclosure to third-party payers of services that were delivered electronically”.

Recomendaciones para quienes desean ofrecer PTOL

TEMA: Lo ético; lo comercial

“Knowledge of relevant legal and ethical codes related to counseling online and knowledge of the strengths and weaknesses of providing counseling over the Internet are already included in these guidelines (ACES, 1999). First, they will need knowledge in real-time use of the Internet. Knowing how to use the Internet for electronic messaging, to set up chatrooms, to find resources and referrals for clients, and to help verify client identity or locate emergency resources should be included. A second necessity would be technological knowledge of Web site quality, security, and interactive capabilities. Third, students need a way to realistically assess their online written communication skills. If their basic skills are good, they then need to experience difficulties in accurately perceiving meaning from others in the absence of voice tone, facial expression, body posture, hand gestures, and eye contact. Counseling programs and clinical psychology departments may want to recruit some computer literate faculty or find ways to leverage computer classes and technicians in other departments to jump-start a technical training elective in their curriculum”.

Competencias que debe tener un PTOL (desde la perspectiva de la formación necesaria para ejercer)

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias del PT.

“Another way to look at professional licensure as it applies to the Internet is to acknowledge that providing services online requires new and different competencies. Perhaps a

nationwide authority should be established to license online mental health practitioners. To acquire and hold such an Internet counseling license, practitioners would have to meet credentialing requirements of their home jurisdictions, demonstrate technical computer skills, be trained in text-based counseling, show that they know how to locate emergency resources, and show that they know how to research relevant local laws concerning age of majority and abuse reporting. Mental health Web sites, regardless of where practitioners reside or where servers or computers are geographically located, could also be licensed by this single authority. With establishment of a single Internet grievance board, clients would have a single place to file complaints and a meaningful way to influence the continuing status of both practitioners and Web sites with their grievances”.

La necesidad de un ente que acredite la formación o la especialidad en PTOL.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias del PT.

“If we assume potential clients will continue to seek counseling services online, and if, in the language of the ethicist, we believe they will receive the greatest beneficence and lowest risk of maleficence by using a trained, credentialed professional, we need to make it easy for clients to evaluate online resources. In addition, we need to be careful that we do not make using qualified professionals so difficult, inconvenient, invasive, or threatening that it drives clients by default to the unqualified or unprincipled practitioners. **As implied earlier, the competition for professional online counseling may not be professional face to- face counseling. The more immediate competition may be nonprofessional online counseling, and the clearest immediate challenge is to help those who use the Internet to understand the difference”.**

El tema no es si la PTOL es posible, o es ética, sino cómo se ejerce éticamente (competentemente, sin causar daño)

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética.

“In a review of Internet liabilities for social work practice, Banach and Bernat (2000) wrote, “The practitioner should not forego using the Internet for service delivery just because the medium is new and the method of service delivery is still undergoing development” (p. 160). **Online mental health therapy is already here. It is likely to grow. It is undoubtedly going to have an impact on the helping professions, and many of us who do traditional mental health therapy have not thought much about it. Change is seldom entirely good or entirely bad, but it always comes and it hardly ever makes things feel more comfortable.** We may not be fully prepared for mental health counseling to be delivered over the Internet, but there are some things we can do individually and collectively—not only to get caught up but to help lay a purposeful foundation for the future as well”.

La PTOL ya se está practicando, es necesario asumirlo.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética.

FECHA N° 15.

Rochlen, A., Zack, J. & Speyer, C. (2004)

“Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support”.

En: Journal of Clinical Psychology. Vol. 60, N°3, p. 269-283.

“The integration of technology with the practice of psychotherapy has arguably been one of the most vigorously debated topics among mental health professionals within the last 15 years. Some of the more frequently noted aspects of this debate include precise definitions, ethical considerations, regulation and training, and the benefits and potential challenges associated with the practice. **While these discussions and debates continue in the academic and popular literature, one point of agreement is that online mental health service delivery is under way and is likely to expand in the future** (Norcross, Hedges, & Prochaska, 2002)”.

La PTOL y la RTOL son una realidad, existen.

TEMA: Concepto de PTOL

"Defining Internet Therapy We define online therapy as any type of professional therapeutic interaction that makes use of the Internet to connect qualified mental health professionals and their clients. We use the term "therapy" as the public defines it, in a broad, generic sense. For the purposes of this article, an online therapist is defined as any qualified mental health professional who is using the Internet as a medium for practice. The exact definitions of "online therapy" or "online therapist" are still in flux and are a source of debate. As we use them, the terms are not specific to a particular theoretical or technical approach nor are they limited to practitioners with a particular level of training or licensure".

Definición, concepto de PTOL.

TEMA: Concepto de PTOL

"Importantly, our review of the literature and research will not be exhaustive of all Internet-facilitated mental health services. For one, we will not be discussing the topic of "telehealth" or "telepsychiatry," which typically includes therapeutic interactions conducted via closed-circuit television or satellite (e.g., Glueckauf et al., 2002). These methods are generally only available to those in medical or research institutions whereas "online therapy" is available to any client with a computer and Internet connection. In addition, we will not be discussing the literature pertaining to the use of Internet facilitated support groups and discussion forums. Although the evidence for the use of these outlets has been positive (Houston, Cooper, & Ford, 2002; Huws, Jones, & Ingledew, 2001; Page et al., 2000), we have decided to focus our review on the literature and research specifically targeting the practice of online therapy as conducted on an individual basis with a mental health professional".

Se distingue la telesalud de la PTOL, destacando el aspecto del acceso, asociada a la flexibilidad, VS las mayores dificultades de acceso y flexibilidad que impone la PT tradicional.

TEMA: Concepto de PTOL

"Online therapy is a relatively recent development when contrasted with the long history of therapists delivering treatment via letters and telephone (e.g., Haas, Benedict, & Kobos, 1996; Padach, 1984; Wiederhold, Wiederhold, Jang, & Kim, 2000). Today, the majority of online therapy takes place via e-mail (Stofle, 2001). E-mail is "asynchronous," meaning that communication does not take place in "real time," but rather whenever the participants have a chance to respond to one another".

Una de las características de la PTOL VS la TELES es la asincronía.

TEMA: Concepto de PTOL; SUBTEMA: PTOL VS TELES

"Some therapists use full-service Web sites that provide secure message and credit card processing options. Other therapists simply exchange standard e-mail messages with clients. Online psychotherapists have developed a variety of pricing arrangements including flat fees for standard message lengths, by-the-minute charges for time spent replying, or package deals for a set number of e-mail. Less common is the practice of synchronous online therapy that takes place in real time, often using free, chat-based interfaces (e.g., AOL Instant Messenger, ICQ, etc.). As high-speed Internet connections become more prevalent, an increasing number of therapists are offering videoconference sessions using a broad range of available software and programs. Online therapy occurs in a variety of formats. It is provided as stand-alone service, but also is used as an adjunct to traditional face-to-face clinical work (Yager, 2001)".

La PTOL puede ser practicada en variados formatos

TEMA: Concepto de PTOL

"In reviewing the literature, it is clear that there are some authors and organizations who strongly favor or oppose the practice of online therapy. Other authors take a more objective perspective in reviewing the possible advantages and challenges as well as the circumstances and types of

clients that seem to be a good match for online therapy (e.g., Alleman, 2002; Barak, 1999; Maheu & Gordon, 2000; Stofle, 2001). It is important to reexamine why therapists and clients choose to engage in online counseling, and why skeptics rally against the practice. Therefore, we will overview the more commonly cited benefits and challenges associated with the practice (see also Childress, 1998). **One of the most frequently cited benefits of online therapy is convenience and increased access for both clients and therapists. Online therapy also has the potential to serve people with limited mobility, time restrictions, and limited access to mental health services**".

Se presenta el beneficio del acceso.

TEMA: Concepto de PTOL

"Besides people living in remote locations or areas that lack access to an appropriate therapist, there are people working, traveling, and relocating in countries where they would not consult a mental health professional due to language barriers. People who are physically disabled, or their caretakers, represent another group with significant barriers to visiting a psychotherapist. In addition, potential consumers who feel stigmatized by the counseling process may be more likely to seek help online if they feel the initial shame is diminished when they are not in the therapist's physical presence (Mitchell & Murphy, 1998)".

Idem

TEMA: Concepto de PTOL

"The disinhibiting effect of online communication has been discussed extensively by observers of Internet behavior (Joinson, 1998). **In the context of online therapy, disinhibition can encourage therapeutic expression and self-reflection (Suler, 2002b).** Since the process circumvents a client's overt persona, there are few, if any, social masks to remove, and clients tend to "cut to the chase" of core issues. Some online therapists report anecdotally that relating through text-based self-disclosure can have the **effect of inducing a high degree of intimacy and honesty from the first exchange of e-mail. At the same time, the power differential can be diminished, as both parties become co-authors of client insights.** To this end, the presenting problem can be externalized while the helper is being internalized. Both these time-honored therapeutic values are naturally enhanced by the medium and the closeness/distance of those engaged in it. **The client can always (even years hence) re-read, rehearse, and reinforce the solutions and resolutions contained in the correspondence**".

Algunas ventajas de la PTOL, p.e. desinhibición tratada en otros artículos, espacio para la reflexión, mayor simetría y control de la relación por parte del cliente.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la PTOL; SUBSUBTEMA: Anonimato, efecto desinhibitorio.

"Online therapy communications may have the potential advantage of enhanced self-reflection and ownership of the therapeutic process gained through the act of writing. Once ongoing contact between client and therapist has been established, there is an opportunity for both parties to enter what Suler (2002b) called the "zone of reflection." For example, in an asynchronous e-mail exchange, the normal process of therapy is mediated by the text, allowing both writers to pay close attention to their own process while still engaged in a dialogue. There also may be an enhanced sense of emotional containment, as the client is able to set the pace, tone, volume, and parameters of self-disclosure (Suler, 2000)".

Beneficios de la PTOL en lo reflexivo.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Reflexión.

"The contemplative process of writing about one's problems or conflicts may in and of itself be therapeutic for some clients (Murphy & Mitchell, 1998). In fact, Pennebaker (1997) provided empirical evidence that writing about emotional experiences is generally helpful. This research can logically be extended to a possible advantage of online therapy practice. As one online practitioner observed, **"In an in-person session, you may talk for an hour and not get to the heart of the**

matter. In contrast, an online therapy client may sit in silence for an hour and then say more in one typed line than she has ever revealed to anyone."

Los beneficios de escribir sobre las emociones, la psicoterapia es capaz de prescindir del habla, escribir también es terapéutico.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Comunicación escrita; SUBSUBTEMA: Poder terapéutico de la lecto-escritura.

"When conditions on both sides of the dialogue enhance the advantages described earlier, then the text-based bond may allow the client and therapist to experience "telepresence." This is the feeling (or illusion) of being in someone's presence without sharing any immediate physical space (Fink, 1999). **Some online therapy supporters claim that text only talk carries clients past the distracting, superficial aspects of a person's existence and connects the person more directly to the other's psyche (Suler, 2002a)".**

La RTOL se focaliza en lo "esencial" del otro, dejando de lado las "apariencias".

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Presencia; SUBSUBTEMA: Telepresencia deja de lado las apariencias.

"Another advantage of online therapy is the ability to use the power of the Internet to feed relevant supplementary material to clients quickly and easily. Links to informational Web sites, video clips, documents, and assessment tools are readily supplied via all online therapy modalities. Whereas traditional therapy takes place in the therapist's office, limiting the therapist to whatever resources he or she has on the bookshelf, online therapy always takes place in a context with limitless resources (Grohol, 2000)".

En la RTOL lo informativo (psicoeducativo) tiene el apoyo de las TICS.

TEMA: Concepto de la PTOL

"One frequently noted challenge to the process of online therapy is the lack of visual cues. There is no access to the nonverbal behaviors (besides reported ones) that are undeniably important ingredients in the counseling process. **This limitation may rule out highly experiential therapeutic approaches that necessitate in-person presence (Alleman, 2002)".**

Solo algunas formas de psicoterapia requieren la presencia física, directa, no-mediada del psicoterapeuta, solo algunas formas requieren el acceso a las conductas no verbales.

TEMA: Concepto de PTOL

"In addition, online therapy creates a potential for misunderstanding in the absence of spontaneous clarification. Clients with poor ego strength or paranoid tendencies may suffer from the loss of reassuring visual and auditory cues. For therapists lacking appropriate training in text-based communication, important information about the client may remain "between the lines," with the real issues evading assessment. The increased room for error in online assessment makes traditional diagnosis virtually impossible and limits the clinician to making provisional hypotheses (Childress, 1998)".

La información intercambiada en la PTOL puede ser ambigua y existen dificultades para clarificarla.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Ambigüedad.

"Another technical challenge is that online therapy conducted by e-mail, for instance, is asynchronous and has a built-in time delay altering the nature of the counseling process. **Clients may wonder about the meaning of unexplained delays in a therapist's response. Ultimately, although time delay can be good (time to think about and digest responses), it also can increase anxiety, leading to what Suler (2002a) called the "black hole phenomenon."**

La otra cara de la asincronía: el delay, puede provocar incertidumbre y angustia en la RT.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Delay, angustia y frustración.
"Both therapist and client must be reasonably good writers and typists, and need to be computer literate to manage the medium (Stofle, 2001; Zack, 2002). The effectiveness of online therapy could be lost on those not comfortable expressing themselves in writing. The medium appears best suited to those who value written self-expression and have the creative independence it takes to hold up their end of the written dialogue (Mitchell & Murphy, 1998)". <i>La PTOL y la RTOL exigen otras destrezas psicoterapéuticas, en donde la habilidad de escribir es crucial.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Competencias del PT
"Another debatable concern noted about online therapy relates to how therapists deal with crisis. Some authors have suggested there are significant problems that can surface when a client becomes suicidal/homicidal or the therapist is otherwise concerned about the client's safety (Mitchell & Murphy, 1998). These authors note that there can be no certainty of an immediate e-mail response from the therapist, so the ability to reliably deal with crisis is challenging, if not impossible. In contrast, Fenichel et al. (2002) concluded that there is no evidence suggesting online therapy cannot be done with clients in crisis nor is it more difficult in locating a client in online therapy compared to telephone hotline clinical work". <i>La PTOL debe considerar el manejo de las crisis de los usuarios.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Manejo de crisis
"Technology could lead some therapists to adopt a "carte blanche" approach to the indiscriminate crossing of cultures, time zones, and social systems. If it appears a therapeutic relationship is prone to conflict of interest, misunderstanding, or compromises the client's needs, then ease of access may prove to be a secondary consideration". <i>Difícil comprensión y acceso del PT a la cultura del cliente.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Dificil acceso a la cultura local del cliente.
"Verifying clients' identities can be a challenge for online therapy. This is another reason why professional online therapy often makes identifying and emergency contact information a prerequisite for intake. Most Web sites require a password before the client can access the Web-site's interactive communication system (Childress, 1998). Another common concern is the confidentiality of communications and client records. Without special precautions, there are a number of key security issues in the process of online counseling (Zack, 2004). Technology has the potential to keep client records more secure than conventional systems, but without awareness of Internet protocols and utilization of encryption solutions, online therapists may inadvertently increase the risk of divulging sensitive information (Grohol, 1999)". <i>Temas sobre la identidad y la seguridad que ya han aparecido antes...</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Identidad del cliente, privacidad.
"The challenges of online therapy lead many critics to argue about legal and ethical concerns associated with the delivery of mental health services via the Internet. Opponents worry about licensure issues related to doing therapy across jurisdictional boundaries, legal responsibility in the event of a crisis, and the appropriateness of client anonymity, among other concerns. Although an extensive discussion of these issues is beyond the scope of this article, we would stress that online therapy is being conducted throughout the world, and many of these issues (especially pertaining to licensing) are culture- or nation-specific. For more on the legal and ethical issues associated with Internet therapy, readers are referred to other sources

(e.g., Bloom, 1998; Heinlen, Welfel, Richmond, & Rak, 2003; Koocher & Morray, 2000)".

Temas éticos y legales en donde destaca el de realizar psicoterapia más allá de los límites estatales.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos éticos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Practicar la PTOL más allá de los límites estatales.

"One way to mitigate the challenges of online therapy is to carefully screen clients and to work only with those who will be able to benefit from the service (Suler et al., 2001). **The expanded base of potential clients for online therapy brings up the clinical limitations of who can and cannot be effectively treated. Stofle (2001) suggested that online therapy is ideal for clients in outpatient settings, and possibly even intensive outpatient settings.** However, it is not appropriate for patients who are hospitalized or who have severe psychiatric disorders. Issues and problems potentially best suited for online therapy include personal growth and fulfillment; adult children of alcoholics; anxiety disorders, including agoraphobia and social phobias; and body image and shame/guilt issues. Clients *not* appropriate for online therapy include those who have suicidal ideation, thought disorders, borderline personality disorder, or unmonitored medical issues (Stofle, 2001)".

No todos los clientes pueden recibir PTOL.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL; SUBSUBTEMA: Criterios clínicos

"Just as not every client is appropriate for online therapy, it also is important to consider which therapists should be providing online services. At the very least, online therapists should be comfortable with computers and communicating via text. Although the personality attributes of successful online counselors have not been studied, we expect that the best online therapists are strong visualizers with an ability to be flexible, patient, and creative. **Of course, the most important factor is that ethical online therapists acquire additional specialized training in the practice of online therapy, either through self-study or formal workshops and seminars (Anthony & Goss, 2003; Hsiung, 2003). They also may be likely to participate in professional organizations devoted to the practice of online mental health and telemedicine"**.

Requisitos mínimos para un psicoterapeuta on-line.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias del PT.

"Regarding outcome studies, a range of different methodologies have been employed, all with the intention of evaluating the efficacy of online therapy. Most common have been studies aimed at evaluating whether online therapy interventions lead to clinical improvements overall and as compared to wait-list control groups. In general, the results of these studies have yielded relatively consistent and encouraging findings in support of online therapy. More specifically, significant improvements in symptom relief after participating in different online therapy interventions have been reported by participants experiencing a range of clinical concerns including panic disorders (Klein & Richards, 2001), eating disorders (Robinson & Serfaty, 2001), and posttraumatic stress and grief (Lange et al., 2000; Lange, van de Ven, Schrieken, & Emmelkamp, 2001). Studies using a qualitative design also appear to be a promising methodology in assessing the potential benefits of online therapy. Jedlicka and Jennings (2001) analyzed the outcomes of 11 couples who participated in solution-focused marital therapy as conducted via the Internet. Couples recruited from a university electronic mailing list completed an e-mail-based therapy with a trained therapist for a duration between 1 and 14 weeks. The authors concluded that the online-only therapy was effective in a similar manner to that which has been described for face-to-face therapy couples. The encouraging findings were particularly evident for couples who seemed actively engaged in the problem-solving, cognitive focus of the therapy. Finally, a few studies have directly incorporated into the methodology direct comparisons between online therapy interventions with face-to-face therapeutic approaches. These projects are especially important in furthering the online therapy outcome literature as they address not only the question of whether online therapy works but how this help-seeking option contrasts with therapy as practiced in a face-to-face context. In a preliminary study, Cohen and Kerr (1998) assigned 24 clients to one session of either face-to-face

or computer-mediated counseling. Counselors in both conditions followed a similar format that included identifying, exploring, and working through the client's presenting concern. Upon finishing the session, clients completed measures evaluating the counselor, the session, and their anxiety level. Clients in both conditions showed equivalent decreases in expressed anxiety and similar ratings regarding the session and the counselor's expertise, attractiveness, and trustworthiness.

Day and Schneider (2002) conducted a similar study with a larger sample and greater external validity. Eight community clients were recruited and assigned to one of three conditions representing three different modes of psychotherapy: face-to-face, real-time videoconference, and two-way audio (similar to telephone communication). Participants completed five sessions of therapy and completed measures of the working alliance, session outcome, and general satisfaction with the sessions. In general, the conclusions supported the use of online therapy. The only significant difference between the groups on any of the process or outcome variables seemed in favor of the non-face-to-face conditions. Clients who were not in the face-to-face condition reported higher scores on an index of client participation that involved clients' activity level, initiative, trust, spontaneity, and disinhibition. The results of the outcome analyses determined no significant differences and generally positive findings among all three treatment groups.

Collectively, these preliminary studies have yielded encouraging data regarding the efficacy of online counseling. Yet, given the small samples sizes of the reviewed studies (Six of the seven studies had 25 or fewer participants.), considerably more research is needed. As has been stressed in the face-to-face counseling literature (Wampold, 2000), future outcome studies should consider using a range of outcome measures aimed at assessing different aspects of a therapeutic outcome. For example, researchers should consider using measures evaluating such factors as client-rated satisfaction, insight, and depth of session in addition to more commonly used measures of symptom relief. Moreover, carefully designed outcome studies are needed using populations that have been outlined in the literature as potentially being well-suited for online therapy (e.g., clients in rural populations, participants who stigmatize therapy, etc.).

Estudios que dan cuenta de la efectividad de la psicoterapia

"An additional study addressing an important area within the process of online therapy was recently published by Cook and Doyle (2002). These authors evaluated differences in the client ratings of the working alliance ratings between a small sample ($n=15$) of online therapy clients with normative data from a comparable face-to-face counseling sample. All participants completed a minimum of three sessions of online counseling as conducted via e-mail or chat with therapists trained in online therapy. As predicted, the authors found comparable (and relatively high) evaluations of the working alliance for the online sample using the frequently applied Working Alliance Inventory (Horvath & Greenberg, 1989). More specifically, significantly higher scores were observed for the online sample for the overall composite index and the goal setting subscale. Equivalent scores were observed on the client's ratings of the therapeutic bond and tasks involved in therapy between the online therapy and face-to-face normative data".

Estudios sobre efectividad de la psicoterapia

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Estudios que dan cuenta de la efectividad de la PTOL

"In lieu of these limitations, a few tentative conclusions can be generated as a useful guide to prompt future studies. It seems that the general public continues to express significant reservations about their willingness to utilize online counseling services, above and beyond attitudes expressed toward psychotherapy in general. However, studies addressing the process and outcome of online therapy when contrasted with face-to-face therapy have yielded more positive findings, suggesting few differences in the process and outcome of these different avenues for help. **Considering the possible benefits of online therapy, particularly in reaching populations that might not otherwise seek help, more research in all areas of this practice is strongly recommended**".

La PTOL esta destinada a quines no estan consultando en PTFTF.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL

FICHA N° 16

Castelnuovo, G., Buselli, C., De Ferrari, R., Gaggioli, A., Mantovani, F., Molinari, E.,

Villamira, M. & Riva, G. (2004).

"New Tools in Cybertherapy: the VEPSY Web Site".

En: "Studies in Health Technology and Informatics" Vol. 99, p.15-35.

"In the last years the rapid development of the Internet and new communication technologies has had a great impact on psychology and psychotherapy. Psychotherapists seem to rely with more and more interest on the new technological tools such as videophone, audio and video chat, e-mail, SMS and the new Instant Messaging Tools (IMs). All these technologies outline a stimulating as well as complex scenario: in order to effectively exploit their potential, it is important to study which is the possible role played by the Internet-based tools inside a psychotherapeutic iter. **Could the technology substitute the health care practitioners or are these tools only a resource in addition to the traditional ones in the therapist's hand?** The major aim of this chapter is to provide a framework for the integration of old and new tools in mental health care. Different theoretical positions about the possible role played by e-therapy are reported showing the possible changes that psychotherapy will necessarily face in a cyber setting".

La tecnología es un recurso o un reemplazante?

TEMA: Concepto del RTOL

"To stress the real added value and advantage of using Internet-based tools in clinical psychology, according to Glueckauf et al, we report here four main reasons.

1. The possibility to provide health information and services across geographical distance for underserved population.

2. The possibility to increase the quality of health information and services in particular areas or for specific populations.

Ensuring health-services "on-line" could also reduce gaps of quality in treatments between different demographic groups, traditionally without the same possibility to reach Health-care organizations: there are considerable differences in the access to psychological services in the world. But opponents of e-therapy, as noted by Manhal-Baugus state that "it is limited to clients who are reasonably educated writers and readers" and "this leads to the issue of elitism. The use of literally techniques to conduct therapy may be relegated to a select group of educated, middle to upper class individuals"; however "real-life psychotherapy is usually based on average intellectual abilities and skills and more costly than online therapies" (p. 559)."

La PTOL aumenta y facilita el acceso a la PT, sin embargo es necesario tener en cuenta que, paradójicamente, la PTOL no es para todos los casos, ya que se necesitan ciertas competencias y para ciertas patologías.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Beneficiarios de la PTOL

"3. The possibility to ensure a continuous medical and psychological service overall for chronic disabilities reducing the cost of an extended traditional assistance. The real cost effectiveness of telehealth programs has only little evidences but it is very likely **for extended treatments where an Internet-based interaction between a therapist and a patient could avoid a physical contact saving economical, social and individual costs.** Some examples could be followed up therapeutic sessions or brief consultations about the state of progress of psychotherapies in advanced steps".

El criterio comercial, costo-efectividad.

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Costo-beneficio de la PTOL

"4. The growing trend of patients' preference towards accessing therapy via a home-based computer system. The status of "being on-line" is coming "normal" and more and more individuals are carrying on daily life activities in the Web including the search of on-line psychological treatments. Another key advantage of using Internet-based tools in mental health field is related to the improvement and facility of the communication between different practitioners who take charge of the same patient. Until now the telephone has played a central role in the process of negotiating how activities involved in the treatment of patients can be scheduled, but

new Internet-based tools are more and more used in the collaboration between different members of the clinical staff. These tools could support communication, problem solving and clinical decision-making process providing therapists with the possibility to share different records, information and clinical materials”.

Otro criterio o característica, la comodidad.

TEMA: Lo comercial; SUBTEMA: Comodidad de Internet

“2. The role of technology into psychotherapy. Inside this new technological scenario, in order to effectively exploit its potential, it is important to study which is the possible role played by the Internet-based tools inside a psychotherapeutic iter. Could the technology substitute the health care practitioners or are the tools only a resource in addition to the traditional ones in the therapist's hand? **So the coming of e-therapy, defined by Grohol [18] as “a new modality of helping people resolve life and relationship issues”, opens a lot of questions about the status of “technology in psychotherapy”. First of all, could psychotherapy be carried on using only technological tools without the traditional face-to-face interactions?”.**

Definición de PTOL y el cuestionamiento si puede existir PTOL sin contacto FTF.

TEMA: Concepto de PTOL

“About this issue there are different theoretical positions that it is possible to summarize in five main ones:1) *Psychotherapy could be made on-line and e-therapy differs from traditional treatments simply for the use of a technological medium.* According to this point of view, the methods, techniques and procedures related to a particular theory, model or approach used in psychotherapy are preserved and the only relevant difference is the change of setting from a f-2-f setting to an Internet-mediated one. Day and Shneider in a recent report examined the level of working alliance in three conditions (face-to-face, audio and video individual therapy) and noted that **“the similarities among the three treatment groups – face-to-face, video teleconference and audio conference – came through more strongly than any differences” (p. 501)**”.

Conceptualizaciones de la PTOL: PTOL igual a la FTF

“2) *Psychotherapy could be made on-line but e-therapy differs from the traditional treatments because the communication suffers from critical changes.*

According to this position, communication by e-mail appears to completely lack the nonverbal cues and channel many of practitioners consider as an integral part of traditional approaches. So some therapeutic scenarios, such as highly experiential setting and approaches that give great importance to the front-end diagnosis step, are strictly related to face-to-face situations and need to be deeply redesigned in case of using an Internet-based medium. **For some theorists the communication over the Internet would be an inadequate replacement for face-to face intimacy”.**

PTOL distinta a la FTF en lo comunicacional, que tiene características totalmente particulares y distintas.

TEMA: Concepto de PTOL

“3) *Psychotherapy could be made on-line and e-therapy could be preferentially used with some patients.* The absence of the nonverbal channel in cybertherapy has been traditionally perceived as a limit by practitioners but the difference between a f-2-f communication and an Internet-based one could be favorable for the technological scenario. Posture, tone, inflection, eye contact and other nonverbal cues can give the therapist a lot of precious information but can also overload, distract, confuse or intimidate the patient. E-mail contacts seem to be the way clients prefer to seek in spite of therapists' disapproval. Due to its “disinhibition effect” in comparison with face-to-face, cybertherapy could be an important choice for the treatment of anxiety disorders, at least in a first part of the therapy, during the creation of a functional working alliance. According to Day and Schneider, patients in e-therapy make “more of an effort to communicate, taking more responsibility for the interaction than they did in face-to-face traditional therapy” (p. 502) or they could feel safer opening and telling more in a cyber situation in comparison with a traditional face-to-face setting.

We have also to take into account that several psychological disorders result in extreme discomfort with human contact. "Agoraphobics, socially anxious and avoidant personalities often find close proximity with unfamiliar others intolerable. One possible tactic involves using telephone, video, and face-to-face communication with the psychotherapist as such a client gains trust and comfort" (p.502). Also Alleman noted that "although more research is needed, it seems plausible that people could communicate effectively online even when the content of their communication is fraught with affective intensity" (p.503). According to this approach, Cohen and Kerr found no significant differences in the effectiveness of the treatment between computer-mediated and face-to-face conditions with a sample of patients suffering from excessive anxiety".

La PTOL no es aplicable en todos los casos: es distinta a la FTF, pero en los casos en que es aplicable, se obtienen los mismos resultados.

"4) Psychotherapy is something different from e-therapy and web counseling.

Many authors differentiate the structured traditional clinical iter from a cybertherapeutic relationship. Online it is possible to provide assessment, counseling and advices to choose and start a treatment but the Internet-based communication does not allow a traditional individual, group or family psychotherapy. Grohol discusses that "it would be inappropriate to compare it (*etherapy*) to traditional face-to-face psychotherapy, assessment or traditional services" (p. 1)".

La PTOL es distinta a la PT... es algo distinto de la psicoterapia, no es psicoterapia.

"5) E-therapy could only enhance traditional psychotherapy in some steps of it.

For this point of view, cybertherapy is only a preliminary (assessment) of final (follow-up) step of the therapeutic iter, but the most important methods, techniques and procedures related to a particular theory, model or approach could be carried on only in a traditional f-2-f setting. So e-therapy could be only a popular and widespread medium to lead people to traditional and functional psychotherapy".

La PTOL no puede separarse de la PTFTF, es un recurso o una fase dentro de la PTFTF tradicional.

TEMA: Concepto de PTOL

"In our view, an emerging scenario could characterize the future clinical setting: *old (and functional) practices could be integrated and enhanced through new (and promising) media. This framework aiming at matching "techno" and "psycho" for clinical purposes will be explained in the next paragraph*".

Para los autores la PTOL es un signo de como la tecnología puede mejorar las prácticas tradicionales.

TEMA: Concepto de PTOL

"The most critical issue in this converging space between technology and psychology is to which extent the innovative hypermedia tools could influence, block, exceed or support the old and functional techniques and protocols in psychotherapy. Is an integration possible? In our view the basic principles, methods, techniques and procedures in the clinical fields have not to be changed: ***e-therapy should not modify theories, techniques and methods typical of each approach (psychoanalytic, systemic, cognitive, behavioral, interpersonal, strategic, etc.) but could affect the level of communication and so the possible relationship and alliance between the therapist and the patient***".

La PTOL afecta solo un nivel de la PT, lo comunicacional, pero no cambia, p.e., lo teórico, como la PTOL debe enmarcarse y adaptarse a un marco afectivo, efectivo, ético e incluso comercial que significa a la PT, es decir, transforma la forma, mas no el fondo.

TEMA: Concepto de la PTOL

"The traditional setting could move into a cyber (or virtual, synthetic, etc.) world, without affecting the basic principles and methods of the therapeutic iter".

La PTOL no debe afectar los principios básicos de la PT, pero, ¿Cuáles son esos principios?

TEMA: Concepto de la PTOL
"The methods/techniques are dependent on theory/approach and not on the <i>medium</i> used. So a particular technique could be used in a face to face interaction as effectively as using a simple Internet based tool. The communication could be limited or enhanced according to the <i>medium</i> used. If an Internet-based tool, such as written chat, does not allow the use of not verbal language, the communication could be deeply compromised". <i>Una vez más para estos autores la PTOL debe adaptarse a la PT y no al revés. Y un aspecto fundamental de la PT es la teoría que la sustenta, en ese sentido la PTOL carece de teoría.</i>
TEMA: Concepto de psicoterapia
"The communication is one of the key factors in the creation of a good relationship and alliance between a therapist and a patient. So a limited communication could drive to a dysfunctional relationship". <i>La comunicación es clave en la RT y por ende en la efectividad de la PT.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Alianza Terapéutica OL
"Internet-based tools could be introduced only after the creation of a "good-enough" relationship between therapist and patient that is typical of the first step of the treatment in a traditional setting. Moreover, during the others steps of the therapeutic iter, a verbal and not-verbal communication has to be ensured in order not to loose the previously built relationship". <i>Para los autores la RT debe construirse FTF, y luego deben introducirse recursos tecnológicos.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: RT debe construirse FTF
"Another issue to stress is that the <i>VEPSY Website</i> is not a "self-sufficient" tool that can be used out of (or in competition with) a traditional clinical protocol, but it is only one of the various <i>old and new</i> tools practitioners could use according to the particular pathology, social and cultural context, theoretical approach, working alliance, compliance that necessarily characterize the relationship with each patient". <i>Aspectos que deben considerarse al introducir tecnología en la PT. Al parecer este autor considera fundamental el contacto FTF para construir una buena RT.</i>
TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: RT debe construirse FTF
"Practitioners have to take into account a lot of variables in order to choose to insert (or not to) the online tools in their clinical protocol: the patient's technical background and the availability of a functional Internet connection are two important conditions to evaluate". <i>Es fundamental conocer-evaluar las competencias tecnológicas y la factibilidad técnica del cliente al momento de realizar una PTOL.</i>
TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Competencias del cliente; Factibilidad técnica.
"Moreover the possibility to adapt and transform some therapeutic techniques into the cyber setting is another relevant issue: a simple cognitive reframing or a first assessment could be carried on through an Internet based tool, but a deep psychoanalytic work on personality issues could find low efficacy not in a traditional "physical" setting". <i>La PTOL carece de teoría y técnicas, las toma de otros modelos teóricos, la pregunta es cuales de éstos pueden incorporarse a una práctica PTOL.</i>
TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: No todos los modelos teóricos pueden realizarse OL

"So there are different scenarios for the use of the *VEPSY Website* in each clinical experience. We would like to show four different levels of using it, from a basic scenario where e-tools have a marginal role, to a situation that could be named as *distance therapy*.

1) The *VEPSY Website* as a simple "meeting point" between therapists and patients. In this basic scenario, the Website has only the goal to make easier the contacts between the different users in the clinical field: after a brief cyber change of information, personal data and availability to start a clinical iter, the core diagnostic and therapeutic process moves to a traditional setting (with a "physical" first session of assessment/treatment in the therapist's office). At this level the registration in the *VEPSY Website* and the written chat are the most suitable tools.

2) The *VEPSY Website* as the clinical space to carry on some critical steps of the therapeutic iter. In this second scenario, where e-tools have growing importance, the *VEPSY Website* could be used for some therapeutic sessions and in particular the first ones (the **assessment phase** with the clinical interview and the administration of diagnostic questionnaires) and the last ones (the **follow-up phase** with periodic contacts between therapist and patients in order to check the evolution of the clinical situations). At this level the written and audio chat, with one or more patients at the same time, could be a fruitful tool for therapists, overall in the follow-up phase. Moreover the possibility to share data and documents (such as questionnaires and relative responses and outcome) through the *VEPSY Website* could enhance the diagnostic process.

3) The *VEPSY Website* as a real virtual office where to carry on the most important steps of the therapy. In this third scenario, not only the assessment and follow-up phase could be provided through the Net, but also the other critical therapeutic sessions. Therapists could carry on their clinical work using this cyber setting. For example a practitioner with a cognitive approach could use his/her traditional techniques such as alternative interpretation, label shifting, cognitive reframing, etc. simply communicating through audio and written chat, e-mail and other e-tools. Moreover the possibility to share data and information could enhance the most "cognitive" step of the therapeutic process".

La PTOL se concibe como utilización de TICs en la PT, se presentan diferentes grados de utilización y llama la atención lo importante que es para los autores el modelo teórico desde el cual se utilizan, reforzando la idea de que la PTOL solo adquiere sentido desde un modelo teórico.

TEMA: Concepto de PTOL

"After the description of the technical features of the *VEPSY web site*, a practical application of new technologies into psychotherapy, it is necessary to complete this chapter with some final remarks.

E-therapy could be a useful integration between technological tools and traditional clinical techniques and protocols in order to improve the effectiveness and efficiency of psychotherapy. In the near future psychotherapists and psychologists will probably use not only telephone and e-mail (currently the most widespread telehealth instruments), but also tools (such as instant messaging tools) that support advanced communicational features such as real time video and audio connections, exchange of text and video messages etc".

La PTOL al parecer presenta ventajas en la efectividad y en la eficiencia (criterio comercial), o mejor dicho se pretende lograr la máxima efectividad al menor costo económico, sin embargo en lo afectivo y en lo ético se presentan las mayores desventajas y dificultades.

TEMA: Concepto de PTOL

FICHA N° 17

Yeung, K.C., Wong, Y.C. & Law, C.K. (2001)

"On-line Counseling for the Youth in Hong Kong a Synchronized Approach".

Trabajo presentado en the HUSITA 6 Conference, Charleston, South Carolina.

"Counseling and therapy on the Internet is a relatively new approach in practice. Skeptics are still around this novel approach to counseling. People who challenge this say that important non-verbal clues, such as facial expressions, tones of speech, eye contacts and so on are missing in on-line counseling that mainly employs written printed words as its medium of communication. However, the validity of such assumptions is yet to be verified. **In fact, there is little evidence proving that**

using written text as a medium of communication has in any way violated the principle of counseling. According to Lam (1993), "counseling is a process that involves a trained helping professional and a client who work together to establish a therapeutic alliance. During the process, the client becomes an agent with more self-understanding, self-acceptance and appreciation who is able to overcome difficulties and develop individual potentials. The person will then achieve an holistic and enriched growth that enables (s)he towards self-actualization. **The counseling process involves the following elements: 1. trained professionals in counseling; 2. therapeutic alliance; 3. facilitate clients towards self-understanding, self-acceptance and appreciation**".

El autor intenta mostrar que la PTOL es PT, a partir de un análisis de los elementos de la PT, que podríamos señalar incluye los factores afectivos (alianza), éticos (profesional entrenado), y efectivos (los efectos curativos esperados)... no contempla lo comercial...

TEMA: Concepto de PTOL

"According to Lam's definition, on-line counseling does involve the first element when it is carried out with a trained counselor. However, **the second and third ones will depend on the counselor's ability to establish a trustful relationship to allow clients' open disclosure and reflection (it is also true to face-to-face counseling, however)**. Although communication that solely relies on printed words or conversations may limit the richness of exchanges, it can also be overcome if clients are ready to participate in the process to reflect, to think and to feel".

Señala que la RT depende de las competencias y habilidades del PT más que del medio o la forma.

TEMA: Concepto de PTOL

"Despite this, the medium has in fact opened up new rooms for counseling service. For instance, it does not limit the encounters between counselors and clients in the interview rooms and the counseling centers. And therefore, it allows greater mobility for the process to take place, enhances clients' autonomy, reduces labeling effect and expands the space for retrospection, both for counselors and service recipients. The above-mentioned merits and limitations of on-line counseling will be further discussed in the following paragraphs.

Accessibility Counseling on the Internet can break the regional boundaries for changes to take place. Clients no longer have to travel around or take a leave from work to meet the counselors. It is particularly convenient for those who live afar or the homebound disabled bodies. **On-line counseling provides new light for people who have been excluded from traditional services.** However, such convenience is under the surveillance of state laws in the United States. This issue of concern will be discussed in the later part of this paper.

Increased Autonomy Another advantage of counseling on the Internet is **increased autonomy of clients. Clients enjoy greater freedom in on-line counseling as they can take full control of the time, space and pace during the process.** As Murphy & Mitchell (Murphy & Mitchell, 1998) pointed out, the decoration, lighting, seating arrangement of the counseling centers and even the dressings of the counselors connotes an unequal power relationship between the clients and the helping professionals. However, **in on-line counseling, a counselor can only demonstrate his/her competence, share his/her concerns and carry out the therapy in words. In other words, the relationship between the two parties will become more equal.**

Normalization Clients can hide their true identity behind the computer while seeking assistance. **The anonymous nature creates more protection for clients and a safe environment for them to make self-disclosure.** This will be especially beneficial to those suffering from traumatic and acute experiences, such as sexual abuse. Being able to hide their identities can reduced the embarrassment and stress in revealing the experiences and feelings. The labeling effect is also eliminated. As Segall (Segall, 2000) suggested, counseling on-line allows a greater sense of security for clients".

Ventajas de la PTOL expuestas profusamente con anterioridad.

TEMA: Concepto de PTOL

"Yet, despite the positive features of on-line interventions, the approach also shares some

drawbacks that practitioners should be aware of.

Risk of Confidentiality Owing to the possible security loophole, concerns over the protection of privacy are still under the challenge. **Consequently, on-line counselors cannot guarantee the confidentiality of clients' data as their counterparts engaged in traditional face-to-face mode.**

Professional Qualification of practitioners As Segall (Segall, 2000) pointed out, a **systematic guarantee of the qualification of the counseling professionals behind the web is absent** In other words, clients can hardly prove the legitimacy of the practitioners and obtain quality services.

Risk of hacker intrusion and technology breakdown Though real time on-line counseling enjoys a great value in its accessibility, potentials for hackers to invade into the system also exist. For instance, hackers may change or deleted the case data recorded, attain personal and confidential data of clients, worst still they may even release false information across the network in the name of the counselors or the clients. Safety problem is of prime concerns and extra security measures for better protection is required to reduce such risks. Moreover, technology and machines are not always reliable as technical glitches like sudden disconnection with network, delays in message transmissions and the like will cause interruption to the counseling process (Segall, 2000).

Lack of proven appropriateness and efficacy As a clinical intervention, **on-line counseling is still under exploration and there has been little empirical research on its effectiveness (Maheu & Gordon, 2000).** Its applicability is still in question. Although there are also websites designed to handle crisis situations by specially trained professionals, such as Samaritans in the UK (<http://www.Samaritans.org.uk>), on-line interventions with crisis do share limitations in such acute occasions".

Desventajas de la PTOL también tratadas profusamente con anterioridad.

TEMA: Lo ético; lo efectivo; SUBTEMA: Riesgos de una PT ética/efectiva.

"Though on-line counseling enjoy more flexibility and convenience in service provision, it does not mean that it is being carried out freely without regulations. In fact, many professional bodies have issued code of practice for its members. **The American Counseling Association (ACA) Section 12 has laid down a code of ethics and practice guidelines for its members, requiring the practitioners to explain clearly to clients about the limitations of such services.** It also demands practitioners to assess clients' psychological, emotional and physical fitness for engaging in on-line counseling process. On the other hand, The National Board for Certified Counselors (NBCC) has also mandated a set of service standards for practitioners engaging in counseling on the Internet (<http://www.nbcc.org/ethics/wcstandards.htm>). The American Psychological Association (APA) has also formed a working group to study the picture of on-line therapy.

Aspectos éticos en donde destaca la naturaleza experimental de los procedimientos".

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Condición de una PTOL ética; SUBSUBTEMA: Informar a los clientes los límites de la PTOL.

"Difficult to verify the authenticity of clients' information While on-line counseling can reduce the anxiety of those seeking assistance because of the hidden identity and absence of face-to-face contact, these merits for clients can also pose barriers for counselors to verify the accounts of clients. Without any clue to client's body languages, facial expressions and tones of speech, practitioners can only rely on the words and information clients provide. If clients abuse this protection, the counseling outcome will be hampered".

El PTOL también se expone a riesgos de ser dañado.

TEMA: Lo ético; SUBTEMA: Riesgos de la PTOL; SUBSUBTEMA: Simulación o engaño por parte del cliente.

"Difficult to explore in-depth emotions Emotions play an significant part in counseling, all good counselors must be able to understand and to manage client's emotions. On-line counseling depends largely on written text or signs, the absence of senses will pose difficulties for counselors to explore or understand the in-depth emotions of the clients. For instance, counselors cannot see tears in clients' eyes in the chat room and learn about the deep grievance of the clients. The

precise description of emotions in words poses great demand from clients too. **In short, the single medium limits the expressions and makes it difficult for the counselor to facilitate the client to realize and work with his/her emotions".**

El medio impone dificultades y límites a la expresión emocional del cliente, por eso es necesario ponderar los beneficios de establecer una PTOL

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Imposibilidad de explorar emociones profundas

"More time-consuming assessment It was observed that synchronized approach to on-line counseling required more time to assess the problem. **Despite its real time value and extended time for reflection, it requires longer period for the counselor to identify the problem that the user faces. This limitation may be related to absence of non-verbal communications, body touches and also the discrepancy between the time and information gathered.** Owing to the transmission of messages, there are time intervals between each exchange. However, counselors cannot get any information during those intervals and therefore, more time is used but less information is obtained in return".

La PTOL es más extensa que una PTFTF, demanda más tiempo.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Duración de la PTOL

"Limited direct supports Different from traditional counseling that conducts in an interview room, counseling on-line can hardly provide visual, physical and substantial support to clients. That means, the counselor cannot touch slightly on the client's shoulder, grasp the client's hands or pass a handkerchief as a way to communicate his/her emotional support to the client. Therefore, the synchronized approach to on-line counseling service requires substantial counseling techniques and excellent language competence from the practitioners".

La PTOL también limita la expresión del PT, es más difícil ofrecer apoyo emocional limitado por las palabras.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Características de la RTOL; SUBSUBTEMA: Dificultades para ofrecer apoyo emocional.

"Risk Management of crisis situation On-line counseling may provide immediate relief and instant answers to clients' problems but it faces difficulties in handling crisis situations because of the restriction in time and space. In fact, the current is not designed to substitute traditional face-to-face contacts. Therefore, practitioners at the counseling center are advised to encourage clients who are seriously disturbed by their problems to seek further assistance and face-to-face counseling from the family service centers. The center's website also provides information of other useful services for users' quick reference. In regard of this limitation, more training are needed to sharpen workers' sensitivity in detecting handling clients emotions through written language.

Incomplete termination How to wipe-up the counseling relationship is an important process in traditional practice. Very often, social workers will use one or two sessions to prepare clients for the termination. Workers will try to minimize the separation anxiety by summarizing the counseling and life experiences with clients, and making anticipation of future life. However, the world of on-line interventions works differently. Conversation on the net can be easily interrupted or ended unexpectedly by external causes such as the sudden disconnection of dial-up Network and the insufficient capacity of the RAM. Moreover, users can also end the communication by clicking the "offline" or "disconnect" functions without giving any notice to counselors. Without a chance to consolidate the counseling experiences, the effectiveness of the service may be affected.

Reflection on cultural disparity The success of counseling depends greatly on the therapeutic alliance built between workers and clients. Such trustful relationship in traditional practice is developed and redefined during the counseling process. **Given the comparatively long history of the face-to-face counseling, the culture of such tradition practice is well established and easier to grasp by the counselors and the clients. However, real time on-line counseling is a novelty. Apart from the culture of counseling, it is also under the influences of web culture or chat room culture. On-line practitioners may face difficulties in establishing a relationship**

with clients because of the cultural disparity.

For example, in addition to words, expressions (not words) like "hehe" or "heehee" (sounds of laughter); signs like "p^v^q" (means hurry up), "[:<]"(means unhappy), and abbreviations like "ttul"(means talk to you later) are often used in on-line conversation. Those special expressions are all absent in the past counseling experiences. Should counselors accustom to such culture or to avoid it? And how to get into the culture? If counselors do not accustom to the culture, how can they convince the users that they are speaking the same language? These issues are still open for discussions and reflections as the service develops".

El autor alude la cultura de la psicoterapia, usuario y PT de la PTOL deben conocer la cibercultura y crear a su vez nuevos códigos para la PT.

TEMA: Lo afectivo; SUBTEMA: Condiciones para una PTOL afectiva; SUBSUBTEMA: Creación de una cultura.

"Enrichment of interactions The communication between peoples consists two kinds of forms: verbal and nonverbal. In the traditional process of counseling, both forms of communication are available to the counselor and these works together to assist him/her to gain more understanding the client and decide the direction of intervention. However, as discussed earlier, nonverbal communication is absent in the on-line counseling session. This will hinder the counselor to grasp the right message and give accurate reply. **Therefore, trainings and quality of on-line counselors are of prime importance in ensuring the provision of quality service. In future, on-line counseling services are recommended to employ extra technology that involves sounds and images to overcome such limitations"**.

Las competencias y la tecnología son fundamentales en la PTOL, ya que pueden suplir en parte las limitaciones que impone la ausencia de comunicación no verbal.

TEMA: Lo efectivo; SUBTEMA: Condiciones de una PTOL efectiva; SUBSUBTEMA: Utilización de tecnología

"As a new approach to practice intervention, on-line counseling does provide positive and promising experiences to the promotion of counseling service. Yet, it also shares some limitations and constraints. Instead of viewing on-line counseling as a substitute of face-to-face counseling, the new service may in fact serve as a supplementary therapeutic means to the traditional practice and provide a different choice for people in need".

TEMA: Concepto de PTOL

"With its easily accessible nature, it is hoped that on-line counseling can reach those who are not willing to participate in face-to-face service and facilitate them to work through their difficulties and disturbances. Moreover, acting as a threshold to traditional service, on-line counseling should also encourage the people in need, especially those in crisis, to seek assistance from traditional counseling service".

¿Como deben relacionarse finalmente la tecnología y la PT, la PTOL y la PTFTF?...

TEMA: Concepto de PTOL

"Counseling on the Internet is an economic and flexible form of service provision that worth to be promoted and developed. With the fast growing technology, people's increasing knowledge in information technology, and the lowering of price in the equipment, it is believed that more and more diversified forms of on-line practice will emerge in Hong Kong. The service users will also be expanded to people around the world. In view of this, more trainings of helping professionals in on-line services, as well as research into the effectiveness of the new approach are recommended for the future development of such practice and the provision of quality service".
Introduce el criterio comercial...

TEMA: Lo comercial.

ANEXO 3: TABLA DE CÓDIGOS CONTENIDOS “CONTEXTUALES”

TEMA	SUBTEMA	SUBSUBTEMAS
Ciberespacio	Flujos y Lugares	Disociación espacial, Movilidad, Espacio y Necesidades Humanas, Interactividad y Flujos, Surgimiento de los Flujos, Relación entre Espacio y Tiempo (Historia).
	Lugares	Movilidad
CMC	Modelos de Comunicación	De la Transmisión a la Colaboración, Co-Presencia de Expresiones, Contexto Virtual y Cultura, Comunicación como Colaboración, Comunicación en un Contexto Compartido de Significados, Simulación-Copresencia y Colaboración, Mediación Cultural
	Comunicación e Identidad	Identidad como proceso contextualizado, Simulación, Múltiples roles-Fragmentación, Contexto Virtual y Cultura, Múltiples Contextos, Identidad y Cuerpo, Proceso de Negociación, Presentación del Yo, Setting-Contexto e Identidad, Autoconciencia, Lo Virtual y lo Real, Marcos Goffmanianos.
	Teorías de la CMC	MRT, SPT, SIPT, Persp. Socioconstruccionista, Persp. Hiperpersonal, Persp. Comunidades Virtuales.
	Características Generales	Sincrónica/Asincrónica, Contexto, Fenómenos, Desaparición, Emoticones, Deindividuación, Turn-Taking, Entorno no compartido, Dificultades en la Colaboración, CMC Emocional, CMC v/s FTF, Anonimato.
Presencia	Socioconstruccionismo	Presencia y Cultura
	Realismo Ingenuo	Dicotomía Real-Virtual
	Telepresencia	
	Presencia Social	Presencia, Comunicación e Identidad, Factores que Influyen, Colaboración, Internalización-Externalización.
	Características Generales	Inmersión, Presencia como Flujo, Experiencia Subjetiva en el Ciberespacio, Ambigüedad, Presencia y Vínculos.

FICHA DE CONTENIDO Nº 1

Castells, M (1999) La Era de la Información.

"Propongo la hipótesis de que el espacio organiza el tiempo en la sociedad red" (p.410).

"El desarrollo de la comunicación electrónica y los sistemas de comunicación permiten la disociación creciente de la proximidad espacial y la realización de las funciones de la vida cotidiana: trabajo, compras entretenimiento, salud, educación, servicios públicos, gobierno y demás". (p. 427)

Fundamental, el comienzo de todo...

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES

SUBSUBTEMA: DISOCIACION ESPACIAL

"El equipo teleinformático cada vez más móvil resaltaré esta tendencia hacia la oficina "sobre la marcha" en el sentido más literal" (p. 429).

La idea de movilidad o movimiento como central en la comprensión de los nuevos espacios... va asociado a la idea de tránsito.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: LUGARES

SUBSUBTEMA: MOVILIDAD

"Los servicios sanitarios ofrecen un caso aun más interesante de la dialéctica emergente entre concentración y centralización en los servicios concebidos en función de las necesidades de la gente. Por una parte los sistemas expertos, las comunicaciones en línea y la transmisión en video de alta resolución permiten la interconexión a distancia de la asistencia médica" (p. 430).

Es la idea de la telesalud.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES

SUBSUBTEMA: ESPACIO Y NECESIDADES HUMANAS

"El refugiarse en el hogar es una tendencia importante en la nueva sociedad" (p.431)

Pero junto con esto, una tendencia aparentemente contradictoria:

"A medida que el tiempo se hace más flexible, los lugares se vuelven más singulares, ya que la gente circula por ellos con un patrón cada vez más móvil" (p.431)

Entonces no es que los lugares carezcan o pierdan su significado, sino que son revestidos de un nuevo significado, marcado por la movilidad y la flexibilidad, esto repercute en el tiempo, el cual es contextualizado y a la vez ha escapado al dominio de los lugares, por lo mismo es flexible, lo cual hace a los lugares flexibles. Mutua influencia.

Entonces la contigüidad física, la presencia cara a cara en un mismo tiempo deja de ser condición para una serie de prácticas sociales, las cuales se ven "liberadas" del espacio y el tiempo tradicional.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: LUGARES

SUBSUBTEMA: MOVILIDAD

"Por otra parte, la importancia de la interactividad entre los lugares rompe los patrones espaciales de conducta en una red fluida de intercambios que subrayan el surgimiento de una nueva clase de espacio, el espacio de los flujos". (p. 431).

Entonces adquiere significado la interactividad entre los distintos lugares en los cuales existimos, habitamos o transitamos. Adquiere un distinto significado el hogar, los lugares externos a este y el mismo tránsito entre lugares.

TEMA: CIBERESPACIO
SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES
SUBSUBTEMA: INTERACTIVIDAD Y FLUJOS

"El espacio es la expresión de la sociedad. Puesto que nuestras sociedades están sufriendo una transformación estructural, es una hipótesis razonable sugerir que están surgiendo nuevas formas y procesos espaciales." (p.444).

Y los nuevos procesos espaciales a su vez constituyen el soporte material para nuevas prácticas sociales y abren posibilidades para la transformación de otras...

"El espacio no es un reflejo de la sociedad sino su expresión. El espacio no es una fotocopia de la sociedad: es la sociedad misma" (p. 444).

Qué expresa el lugar en donde ocurren las prácticas sociales... y el tiempo???

TEMA: CIBERESPACIO
SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES
SUBSUBTEMA: SURGIMIENTO DE LOS FLUJOS

"Los procesos sociales conforman el espacio al actuar sobre el entorno construido, heredado de las estructuras socioespaciales previas. En efecto, el espacio es tiempo cristalizado". (p. 444).

El espacio es tiempo, historia, tradición y proyección. El espacio entonces es importantísimo en la construcción de significados de las prácticas y procesos sociales, los sujetos actúan sobre el espacio y a su vez son contruidos en parte por éste.

"El espacio es un producto material en relación con otros productos materiales —incluida la gente— que participan en relaciones sociales determinadas históricamente y que asignan al espacio una forma, una función y un significado social"(p.444).

Mas claro. El espacio participa, es parte de las relaciones sociales y las relaciones sociales de las cuales participa le asignan forma, función y significado.

TEMA: CIBERESPACIO
SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES
SUBSUBTEMA: RELACIÓN ENTRE ESPACIO Y TIEMPO (HISTORIA)

Aquí Castells cita a Harvey (1990, p.204):

"las concepciones objetivas de tiempo y espacio se crean necesariamente mediante prácticas y procesos materiales que sirven para reproducir la vida social (...) Es un axioma fundamental de mi indagación que tiempo y espacio no pueden comprenderse independientemente de la acción social"(p.445)

Tiempo y espacio, desde una perspectiva social, son creados histórica y socialmente, con una forma y significado y para reproducir la vida social, reproducir las prácticas. ¿Qué es lo que se reproduce de la psicoterapia en el espacio y tiempo tradicional... lo ético, lo efectivo, lo afectivo...??? Entonces cierto espacio y cierto tiempo son condiciones para reproducir (volver a producir) la psicoterapia y la relación psicoterapéutica, pero queda mas o menos claro que son condiciones originadas histórica y socialmente.

TEMA: CIBERESPACIO
SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES
SUBSUBTEMA: RELACIÓN ENTRE ESPACIO Y TIEMPO

"El espacio es el soporte material de las prácticas sociales que comparten el tiempo... todo soporte material conlleva un significado simbólico... el espacio reúne aquellas prácticas que son simultáneas en el tiempo. Es la articulación material de esta simultaneidad la que otorga sentido al espacio frente a la sociedad. Tradicionalmente, esta noción de simultaneidad se asimilaba a la continuidad"

Soportes materiales (espacios) que son simultáneos, más no contiguos "físicamente". Destaco la noción de simultaneidad temporal... las tecnologías nos han abierto a significados mucho más laxos o flexibles de lo simultaneo... la asincronía temporal objetiva ¿implica necesariamente a-simultaneidad subjetiva?.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES

SUBSUBTEMA: RELACION ENTRE ESPACIO Y TIEMPO

"Nuestra sociedad esta construida en torno a flujos... los flujos no son solo un elemento de la organización social: son la expresión de los procesos que dominan nuestra vida económica, política y simbólica... El espacio de los flujos es la organización material de las prácticas sociales en tiempo compartido que funcionan a través de los flujos. Por flujo entiendo las secuencias de intercambio e interacción determinadas, repetitivas y programables entre las posiciones físicamente inconexas que mantienen los actores sociales en las estructuras económicas, políticas y simbólicas de la sociedad." (p.445).

El flujo es expresión de las prácticas/procesos sociales de la sociedad red, forma de las interacciones sociales de actores no contiguos físicamente y con una función asociada a comunicaciones en tiempos flexibles. El flujo representa en primera instancia movimiento-movilidad, velocidad, tránsito, ¿esta idea está presente en la psicoterapia on-line, o mantiene las concepciones temporales tradicionales? ¿Internet es un medio para contactar espacios-lugares distantes en una lógica temporal tradicional? ¿O constituye un nuevo espacio, una nueva lógica o una nueva materialidad que genera -y hasta que punto- nuevas prácticas psicoterapéuticas?

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: FLUJOS

"El espacio de los flujos no impregna todo el ámbito de la experiencia humana en la sociedad red. En efecto, la inmensa mayoría de la gente, tanto en las sociedades avanzadas como en las tradicionales, vive en lugares y, por lo tanto, percibe su espacio en virtud de ellos. Un lugar es una localidad cuya forma, función y significado se contienen dentro de las fronteras de la contigüidad física". (p.457)

A eso me refiero con que la contigüidad física no pierde su función ni forma, sino que transforma su significado. Por eso en la sociedad red los lugares y la contigüidad física tiene tanto o más significado para los actores, pero un significado marcado por el movimiento, flexibilidad del espacio de los flujos, lo cual es coherente con lo que Castells señala: que el espacio de los flujos es el espacio dominante... lo cual puede ser cuestionable, pero si transforma el espacio de los lugares y la contigüidad física... ¿de qué forma?...

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: LUGARES

SUBSUBTEMA: RELACIÓN ENTRE FLUJOS Y LUGARES

"La relación entre el espacio de los flujos y el espacio de los lugares, entre la globalización y la localización simultáneas no presenta unos resultados predeterminados." (p.460).

"La gente sigue viviendo en lugares. Pero como en nuestras sociedades la función y el poder se organizan en el espacio de los flujos, el dominio estructural de su lógica altera de forma esencial el significado y la dinámica de aquellos". (p.461).

El espacio de los flujos transforma el espacio de los lugares, aunque este se resiste a ser "invadido", lo cual genera distinciones opuestas y separaciones. Lo problemático es la relación entre ambos espacios sociales y humanos, como conciliar lugar y flujos...

"A menos que se construyan puentes culturales y físicos entre estas dos formas de espacio, quizás nos dirijamos hacia una vida en universos paralelos, cuyos tiempos no pueden coincidir, porque están urdidos en tiempos diferentes del hiperespacio social" (p.462).

Concepto clave: hiperespacio... del espacio al hiperespacio, de la psicoterapia a la hiperpsicoterapia (y no psicoterapia on-line...), ya que asumir la complejidad no implica obviar o negar aspectos de lo humano.

TEMA: CIBERESPACIO
SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES
SUBSUBTEMA: HIPERESPACIO

OBS. Trabajar en base al concepto de hiperespacio social, el cual involucra tanto al espacio de los flujos como al de los lugares, y los significados a los cuales aluden.

FICHA DE CONTENIDO Nº 2

Galimberti, C., Riva, G. (2003) Actors, Artifacts and Inter-Actions. Outline for a Social Psychology of Cyberspace. En: Riva, G. & Galimberti, C. (Eds.), Towards CyberPsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age Amsterdam, IOS Press.

"Recent developments in communication studies have revealed profound changes in how the relationship between interaction and communication is defined [17-20]. CMC studies are particularly affected by new stances emerging from this re-orientation in communication research. Communication was once seen as a process which can be switched on and off at will, an alternation of action and reaction or a series of actions performed in an inter-subjective vacuum; now it is seen as the outcome of a complex, coordinated activity, an event which generates conversational space within intertwined personal and social relationships. Thus, communication is not only – or not so much – a question of the transfer of information, but rather the activation of a psychosocial relationship, the process by which interlocutors co-construct an area of reality. As Heidegger puts it, "Man speaks. We speak when we are awake and in our sleep. We are always speaking, even when we do not use words" [21]"

Visión tradicional de la comunicación v/s visión actual como colaboración o cooperación que depende en gran medida de una cultura compartida.

TEMA: CMC
SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION
SUBSUBTEMA: DE LA TRANSMISIÓN A LA COLABORACIÓN

"Now conversation – including *virtual conversation* - is studied as both the theatre, the physical and symbolic location for this exchange, and the set of control conditions which ensure that it happens, with a probability of success that makes it the favourite communication tool in the ongoing process of human evolution. People involved in the process of communication are no longer seen as 'senders' and 'receivers', 'locutors' and 'locutees', but as co-utterers, i.e., interlocutors engaged in a coordinated communicative activity for which they are jointly responsible."

La comunicación como co-construcción de significados... la importancia de los significados culturales atribuidos al tiempo y al espacio de los flujos o ciberespacio y como estos pueden repercutir en la formas de comunicación, de relación terapéutica como conversación y construcción mutua de significados...

TEMA: CMC
SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION
SUBSUBTEMA: DE LA TRANSMISIÓN A LA COLABORACIÓN

"On the one hand, the psychosocial dimension of interlocutor individuation has become increasingly important. 'Sender' and 'receiver', both of which are abstract, monofunctional entities, have been replaced by interlocutors endowed with thoughts, emotions, affects, and a psychosocial identity which expresses their positioning within families, groups, organisations and institutions. This shift in emphasis has influenced the development of research models, concepts of communicative interaction, and CMC itself."

En la comunicación se expresa la cultura y la identidad de quienes colaboran.

"In this perspective, we can say that to study communicative interaction the physical co-presence of interlocutors is not required, but the "co-presence of utterance, meaning the outcome of a communicative exchange in which two interlocutors mutually influences each other's actions ... and regulate the meaning of their communication through some form of feedback" [17, 26] is. This is a far cry from the mechanical abstraction of 'sender' and 'receiver': the machines which determine the mode and degree of 'co-presence of utterance' do not obscure, still less eliminate the subjective presence of the interlocutors who use them. In communication, the identities of interlocutors cannot be regarded as wholly physical, or of only secondary importance: they result from the

interweaving of many reality-levels which are symbolic and cultural as well as psychological and social."

Desde una perspectiva cultural de la comunicación se señala que más importante que el contacto físico es la "co-presencia de 'expresiones', de las cuales emerge el significado". La identidad de los interlocutores emerge del "entretnejimiento" de varios "niveles de realidad"... dentro de los cuales podemos citar también la interacción, comunicación y relación en distintos espacios y tiempos.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: CO-PRESENCIA DE EXPRESIONES

"As Mantovani [13] says, contexts are not only physical but also conceptual in the sense that the actors perceive the situations through the models introduced by the cultural context and they act according to those; contexts are unstable because continually re-built in the interaction and constantly transformed by actions and choices of the subjects itself. The social context becomes "the symbolic system of a given culture, continually altered by practical human intervention." [27]."

Para Mantovani el contexto en el que se desarrolla la comunicación es primordialmente conceptual, cultural... narrativo podríamos decir (haciendo el nexo con nuestra concepción espacio-temporal sociocultural). Las acciones de los sujetos, en este caso las acciones de CMC construyen un contexto y una cultura, la cibercultura, que siempre y en todo caso coexiste con una cultura local... lo que se llama "distintos niveles de virtualidad-realidad"

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN, CONTEXTO VIRTUAL Y CULTURA

"communicative action takes place in virtual contexts and the consequences of substituting *physical co-presence* with *enunciative co-presence*, seen as the result of a communicative exchange in which the interlocutors are able to influence each other's actions and imbue the exchange with value [17, 26]. In order to be investigated correctly, a process such as this requires a model capable of describing how interaction between human beings in contexts whose level of virtuality varies actually works."

Niveles de virtualidad-realidad, distintas culturas y distintas presencias: física y "enunciativa", "expresiva"... dos ejes que articulan el modelo entonces son la virtualidad-realidad y la co-presencia.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN, CONTEXTO VIRTUAL Y CULTURA

"We have shown elsewhere how the ways subjectivity is built up within digital communicative interaction are essentially based on three *psycho-social "roots"* [18, 20, 29]: cognition, communication and identity. We also outlined a "path" for each of these "roots". By following these "paths" we feel it is possible to identify suitable conceptual tools for "fine-tuning" a more mature approach to the study of subjectivity in Cyberspace, moving: from an intra-subjective interpretation of the cognitive processes to the idea that cognition is an activity which is the result of combined effort; furthermore, its products do not reside *within* the minds of the participants, but *between* their minds [30, 31] from communication seen as a linear process to the adoption of a "dialogic/conversational" model as a paradigm for communicative interaction [17, 26]; from the passivity of an individual who simply uses a certain type of communication technology to the active participation of a subject and a mechanism which, while it is at work, actually influences the user's definition of himself, as it does those who interact with him [27]."

Riva contempla 3 elementos para el estudio de la subjetividad en el ciberespacio: cognición o un modelo de mente, un modelo de comunicación como conversación colaborativa y un modelo de identidad constructivista-construccionista que describe a un sujeto activo, en constante redefinición de su identidad a partir de la CMC. Nosotros nos centraremos en comunicación e identidad, a partir de las cuales intentaremos acercarnos a la relación terapéutica online, asumiendo la naturaleza relacional de la cognición o mente.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

"More and more, in fact, identity, when related to the ways information technology artifacts are used, seems to be the result of a 'process' rather than a starting point in itself. There are ever more complex links and interconnections between the construction of a subject's identity and the context or contexts in which artifacts are used."

La identidad como un proceso en estrecha relación con el contexto o los contextos en que los artefactos tecnológicos son usados... es decir, el uso y el uso de la tecnología en un contexto (p.e psicoterapéutico) tiene un significado relacionado con la identidad del sujeto.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD COMO PROCESO CONTEXTUALIZADO

"Another important change in psychosocial terms taken by CMC is in the concept of communication: the model of communication as the passage of information from one person to another is becoming obsolete. This model, usually called the "parcel-post model" [47, 48], is now in a state of crisis, partly because of some of the peculiar features of electronic environments, such as the asymmetry between message sender and message receiver. The model of communication as information transfer does not take into account the cooperative component, which stimulates reciprocal responsibility for successful interaction and a series of subtle adaptations among interlocutors. As Dohény-Farina [49] notes: "The theory of communication as information transfer separates knowledge from communication; it treats knowledge as an object that exists independently of the participants in the innovation venture. With this independent existence, information becomes an object that can be carried through channels" (p.8). However, it is possible to communicate only to the extent that participants have some common ground for shared beliefs, recognize reciprocal expectations and accept rules for interaction which serve as necessary anchors in the development of conversation [50]. So, with CMC is emerging a new, alternative concept: communication is a common construction of meanings [23, 24]."

Comunicación como colaboración en la construcción de significados

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: DE LA TRANSMISIÓN A LA COLABORACIÓN

"The shift towards the interactive nature of communication is the key characteristic of the *interlocutory* (conversational) models [26]. The importance attributed to *interlocution* in these models results from efforts to combine pragmatic linguistics with social psychology on the part of researchers in France such as Charaudeau [51], Ghiglione [23] and Trognon [32, 43], as well as American and British researchers like Potter and Wetherell [52]. Interlocutory models are based more or less explicitly on the concept of communicative interactionism and place much stress on the crucial importance of interaction and conversation in communication. Major features of the interlocutory approach include a new conceptual definition of communication [53, 54], clarification of the contractual (negotiable) nature of some aspects of communication [23] and a radical revision of the concept of the interlocutor [51]. As an "irreducible relational fact" [54, p.115] communication is seen as a primary form of human recognition, and as the foundation of the intersubjectivity through which the reciprocity of all human relationships is expressed. *Verbal cooperation*, which accounts for most of communicative phenomenology, is thus a genuinely *coordinated activity* in which the utterances of one interlocutor are interwoven with those of another. At the beginning of the 90s, Stasser gave a definition of computer mediated communication – CMC – which is particularly interesting for the discussion that is to follow. In his words, CMC may be defined as *a process by which a group of social actors in a given situation negotiates the meaning of the various situations which arise between them* [55]."

Comunicación como negociación de significados, basada en la cooperación y en la coordinación. En la comunicación se expresan, se manifiestan las relaciones humanas.

"However, the differences between CMC and face-to-face conversation are important from a psychosocial point of view. While face-to-face conversation occurs in a cooperative environment constantly regulated by mutual adjustment and correction [26, 63], CMC occurs in a much less cooperative environment because of the special conditions imposed by the medium itself [64]. In most CMC environments, and in asynchronous CMC environments especially, two typical features of face-to-face conversation are missing [13]:

- ☐ the collaborative commitment of participants and co-formulation of the message;
- ☐ the feedback which allows the social meaning of the message to be processed immediately."

Más allá de la presencia física, la principal diferencia entre la comunicación cara a cara y la comunicación online (entendiendo la comunicación como expresión de la relación), se encuentra en las restricciones que impone el medio para la cooperación y la colaboración entre los comunicantes. La falta de cooperación tiene directa relación con la identidad (p.e, anonimato)

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN COMO COLABORACIÓN

"Ghiglione's definition [23] of communication as the co-construction of a reality using systems of signs and rules applies equally well to CMC as an instance of virtual *conversation*, with the important difference that in CMC a reality is asymmetrically co-constructed because the receiver can decide at will to terminate interaction, or continue it by turning himself into a sender. This decision is far from casual: it depends on how the receiver interprets the situation, what his aims are, and the social rules that govern his behaviour".

La diferencia en la cooperación también se relacionan con la coexistencia de un doble contexto, por la co-presencia física en distintos niveles de virtualidad-realidad (lugares-flujos).

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN COMO COLABORACIÓN

"The content of communication is interpretations of the situations which actors are involved in. In this sense, the most effective way of clarifying the meaning of messages is to relate them to a shared context of meaning."

El significado ineludiblemente alude al contexto y a la cultura.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN EN UN CONTEXTO COMPARTIDO DE SIGNIFICADOS

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 3

Riva, G. (1999) "Real" presence: How different ontologies generate different criteria for presence, telepresence, and virtual presence. En: Journal "Presence: Teleoperators and Virtual Environments", 8 (5), 538-548, 1999.

"Speaking of mediation means speaking of culture, i.e., a network of instruments making up the everyday reality in which we live. In this view, it is impossible to continue to think that unmediated, pre-technological and pre-cultural "natural" objects exist. We cannot speak of action at a distance, teleoperation or presence in virtual environments without thinking of cultural mediation, of which technology is an important expression".

Tecnología es cultura, cultura es mediación, significados, símbolos. La tecnología es una expresión de la mediación de la cultura en la comunicación y por supuesto en las relaciones. Relaciones contextualizadas y mediadas por y en lugares y en y por flujos, pero ambos culturales y llenos de significado.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

SUBSUBTEMA: PRESENCIA Y CULTURA

"We propose a concept of presence as a social construction, following the perspective of social constructionism now strongly emerging in social psychology (Gergen, 1994). "Reality" is not "outside", escaping social interchange and cultural mediation."

Link entre presencia y socioconstruccionismo

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

SUBSUBTEMA: PRESENCIA Y CULTURA

"There is no "natural" environment, passively received and registered by social actors. If we start from the

principle that all reality is socially constructed, we have no difficulty in accepting the mediated character of experience which social actors have of environments, both "natural" and "artificial" (but this distinction, we repeat, is unfounded, as Shama (1995) shows)."

Todo contexto es cultural, el "natural" y el "artificial", toda construcción virtual y real es cultural y social.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

SUBSUBTEMA: PRESENCIA Y CULTURA

"The validity of telepresence (and of presence in a virtual environment) does not depend so much on the faithfulness of the reproduction of "physical" aspects of "external reality" (the latter is also a social production, not a primitive or "natural" datum) as on the capacity to produce a context in which social actors may communicate and cooperate (Mantovani, 1996b)."

Entonces lo central en la comunicación y relación interpersonal no es la "vividness", sino que la cooperación y el compartir un contexto cultural que permita la relación, contexto que es igualmente construido... lo realmente importante parece ser la voluntad y la capacidad de construir ese contexto y la confianza (p.e. netiqueta).

"Cyber-philosophy has answered the question as to what kind of reality VR is, usually following the perspective of ingenuous realism (Benedikt, 1991). The relationship between *reality* and *virtual environments* has been viewed as that between a state of "real" things ("real" by definition being extra-mental and "objective") and one of simulated things which, although not real (in the sense that what is perceived does not correspond to "external" objects physically present in the environment), is still in some way "real" (in the sense that it produces a convincing perception of the presence of extramental objects). Most supporters of the cyber movement accept the principles of ingenuous realism and merely ask that VR objects be granted the same rights of citizenship in "reality" that ingenuous realism grants to "natural" objects. The status of VR environments is that of socially shared (or shareable) hallucination. VR is a space of *consensual hallucination* in which the human perceptual system is deceived into judging an illusory state of things as "real")."

Relaciones entre lo real y lo virtual... lo virtual como "alucinación consensuada"...

"The former experience is "natural", the latter "mediated" (Steuer, 1992). The only difference between the two is the absence (in the former case) or the presence (in the latter) of technological (cultural) mediation. In our perspective, we repeat, there are no areas of experience that are exempt from cultural mediation."

Idem.

"For most of the supporters of the cyber movement, as for those of ingenuous realism, the difference between presence and telepresence is that the former is a "natural" fact, whereas the latter is a fact produced by technology, an artifact. The adequacy of a telepresence system depends on the faithfulness with which it succeeds in recreating conditions which allow us to perceive ourselves, or other people or objects, as physically present in a "real" environment. The Media Richness Theory – which assesses the efficiency of computer-mediated communication according to its capacity to reproduce as faithfully as possible the conditions of face-to-face communication (the "natural" environment of conversation) is also rooted in ingenuous realism.

Link entre la relación entre lo real y lo virtual y aquí engancha con la MRT, como teoría desde un "realismo ingenuo", en donde el significado de la comunicación depende de lo perceptivo y de lo vívido, en la medida en que es capaz de reproducir fielmente la comunicación interacción cara a cara. La comunicación como transmisión de información, la cooperación depende de la fidelidad de la percepción. Entonces, la relación terapéutica se sustenta en lo perceptivo o en los significados co-construidos en la conversación colaborativa???

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA REALISMO INGENUO

"We do not believe that ingenuous realism offers an appropriate solution to the problem of presence and telepresence. It would be more suitable to avoid borrowing from ingenuous realism the idea that on one hand "real", "natural" objects exist, placed outside social actors and, on the other hand, "virtual", mediated objects, which are less "real" because they only exist in people's heads. This dichotomy has no foundation in our view, according to which the whole environment in which human beings live is bioculturally mediated. More than the richness of available images (Sheridan, 1992, 1996), the sensation of presence depends on the level of

interaction/interactivity which actors have in both "real" and simulated environments (Smets, 1995). Human action needs a certain amount of freedom of movement in order to adapt itself smoothly to the needs of a changing environment, which is why a good TS or VR system must grant a certain amount of freedom of movement to the actors who move in it."

La MRT entiende que los objetos y las personas tienen existencia más allá de lo social-cultural... es decir, tienen una existencia "objetiva". Desde esta "ontología", entonces, la relación se basa en la "realidad" de esta entendida como la capacidad de percibir al otro, entendiendo la percepción (a mi juicio) como transmisión de la información.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA REALISMO INGENUO

SUBSUBTEMA: DICOTOMIA REAL-VIRTUAL

"Our proposed definition of presence develops that of the ecological approach but, unlike it: (a) recognizes the mediated character of every possible experience of presence; (b) always conceives experience as immersed in a social context; (c) emphasizes the component of ambiguity inherent in everyday situations; (d) highlights the function of clarification which culture (artifacts and principles) plays. Breaking down this concept into formulas, we may say that:

1. *presence is always mediated by both physical and conceptual tools which belong to a given culture: "physical" presence in an environment is no more "real" or more true than telepresence or immersion in a simulated virtual environment;*

2. *the criterion of the validity of presence does not consist of simply reproducing the conditions of physical presence but in constructing environments in which actors may function in an ecologically valid way: we accept the emphasis of ecological approach on the primacy of action on mere perception."*

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

SUBSUBTEMA: PRESENCIA Y CULTURA

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 4

Riva, G. (1998) Computer-mediated communication: identity and social interaction in an electronic environment. En: *"Genetic, Social and General Psychology Monographs"*, 124, 434-464.

"However, it is possible to communicate only to the extent that participants have some common ground for shared beliefs, recognise reciprocal expectations, and accept rules for interaction which serve as necessary anchors in the development of conversation (Clark & Schaefer, 1989). Thus, CMC is generating a new, alternative concept of communication as the shared construction of meanings (Ghiglione, 1986; Kraut and Streeter, 1995)"

Compartir creencias, expectativas, reglas de interacción... compartir una cultura, un lenguaje en común es fundamental para poder colaborar y comunicarse... y relacionarse. Entonces la pregunta es ¿cómo se colabora? ¿qué es necesario para cooperar?... parte de las dificultades de cooperación en el cyberspacio pueden pasar por la coexistencia de contextos.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN COMO COLABORACIÓN

"the social system should be seen as a network of relationships providing the *space* in which cognitions are elaborated. As we hinted in our introduction, this space cannot be understood in physical terms only. That interaction no longer has to depend on the physical co-presence of interlocutors is now taken for granted in the construction of non-physical interactive settings (most typically, virtual reality) characterised by increasingly higher levels of simulation. Moreover, this shift in emphasis has revealed key structural features of interaction which have hitherto been concealed by dogmatic insistence on the physical copresence of subjects. The co-presence of *utterances*, rather than the physical copresence of interlocutors, is now seen as the key to the construction and performance of cognitive functions (Galimberti, 1992; 1994). In this context, 'copresence of utterances' is typical of the communicative exchange described by Goffman (1967), in which two interlocutors are able to influence each other's actions, and regulate the nature of their communication, through some form of feedback. Thus, cognition has a clear social connotation. It is "action, to the extent that those who take part in it have to organise a flow of shared activities by coordinating and concatenating their actions ... [and] communication, to the extent that the

interlocutors make themselves mutually accessible, or render explicit the elements that enable them to understand each other and act together" (Conein, De Fornel & Quéré, 1990, p. 19)."

La co-presencia no física se caracteriza por altos niveles de simulación... o de control. El control, la simulación, la expresión de la presencia es coherente con la teoría de interacción social de Goffman.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: SIMULACIÓN, CO-PRESENCIA Y COLABORACIÓN.

"The earliest communication models were based on the *technical* factors which influence signal transmission in telecommunication systems. However, it was soon realised that models based on electromechanical or electronic functioning could offer only a partial explanation of human communication because they were unable to reconcile the isomorphic features of machine-machine or man-machine communication, with other features deriving from the active presence of *verbal* language in communication."

La comprensión de la relación online traspasa lo técnico. Luego el foco se traslada de lo tecnológico a lo verbal o lingüístico.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: DE LA TRANSMISIÓN A LA COLABORACIÓN

"One of the clearest theoretical rejections of the analogy between verbal communication and physical data transmission has come from Roman Jakobson, whose analytical rather than synthetic model of communication stresses the communicative function of each and every component within the overall process of communication. "The *sender* sends a *message* to the *receiver*. To be operative, the messages needs first of all a *context* [...] of which the receiver is aware, and which is both verbal and susceptible to verbalisation. Next, the message needs a *code* which is shared, in whole or in part, by the sender and the receiver [...] Finally, *contact* is needed between the sender and receiver – a physical channel and a psychological bond which enable them to establish and sustain communication" (Jakobson, 1963, pp.213-214)."

Jakobson rescata la importancia del contexto y el código (lenguaje) en la comunicación, asociando comunicación y cultura.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: DE LA TRANSMISIÓN A LA COLABORACIÓN

"The only linguist actively to oppose the trend was Bakhtin (1981,1986), who openly attacked the abstract objectivism of Saussurian linguistics... Anzieu and Martin try to take into account the "mistaken interpretations, paradoxical misunderstandings, flagrant nonsenses and obvious conflicts" inherent in human communication. They reject the notion of "a transmitting 'black box' and a receiving 'black box'" in favour of "a 'locutor' and a 'locutee', or, more generally, [the relationship] between *two or more people engaged in discussing meanings in a shared situation*" (Anzieu & Martin, 1971, p.133). Essentially, the psychosocial concept is a dual one. On the one hand, communication is seen as the encounter of two or more 'fields of awareness' belonging to subjects who have precise psychosocial identities; on the other, communication is defined as a multi-channel, multi-coded activity. Communication is therefore seen as a global system in which interactors construct meaning by using and interpreting not only words, but also intonation, gesture, posture, attitude and the space between them (proxemics)."

Desde un modelo "informático" a la comprensión de la importancia de elementos como la identidad, los significados, el contexto y la comprensión de un proceso multicanal y multicódigos...

"Second, language is no longer seen merely as a vehicle for transferring information from one mind to another, but as "an essential dimension of the culture to which are ascribed most of the social values and representations on which collective exchanges and practices are based" (Marc & Picard, 1989, p.35)."

La comprensión del lenguaje como una dimensión cultural más que una pieza de información, base de la comunicación y de la interacción social...

"Third, the focus is increasingly moving away from the practicalities of information transmission towards the ways in which meanings are processed and shared. Communication is thus becoming crucial to our understanding of how social bonds are forged: the view that communication is essentially a social activity is gaining ground as researchers increasingly reject models which reduce communication to a sender-receiver relationship. When defined as the activation of a "certain form of psychosocial relationship" (Rimé, 1984, p.420), it seems clear that communication is largely determined not by the physical co-presence of interactors, but by the encounter of their respective *social identities*."

Desde la información y lo tecnológico a los significados y los procesos interpersonales... la comunicación es determinada por el encuentro de identidades sociales, constituidas culturalmente... que identidades, que roles, como se presentan, junto con los propósitos, expectativas, el contexto, las normas... como se presentan y negocian, como se "controlan"... que códigos se utilizan, pero no importa la "cantidad" de códigos o información tanto como el significado y la cooperación.

"Finally, psychosocial models of communication place great stress on context. As we have seen, it was Hymes who introduced the concept of setting, which includes both the general context of physical features that influence the spatial and temporal performance of the speech act, and the psychological context, or scene, in which it takes place. Psychosocial models make possible orderly descriptions of the linguistic and social features that determine the nature of a communicative setting."

El contexto se expresa en el concepto de setting, que no es solo espacio-temporal, sino que también psicológico (es decir, relacional, la relación constituye contexto)

"Interlocutory models are based more or less explicitly on the concept of 'communicative interactionism', meaning that they stress the importance of interaction and conversation in communication. Major features of the interlocutory approach include a new conceptual definition of communication (Jacques, 1985, 1986), clarification of the contractual (negotiable) nature of some aspects of communication (Ghiglione, 1986), and a radical revision of the concept of the interlocutor (Charaudeau, 1983)."

(Importante tartar de profundizar en los autores señalados)

"Awareness of the contractual nature of communication – the notion that *something is at stake* when people communicate with each other – illuminates several features of the 'game of reciprocity', and enables us to describe communication as a coordinated attempt to construct possible worlds. As Ghiglione says (1986), "communication is the co-construction of a reality using a system of signs and a mutually acceptable set of principles which make exchange possible and provide the rules needed to govern it" (p.102)."

Nuevamente se destaca el componente cooperativo de la comunicación. La importancia del "interés mutuo en el proceso"

"Since conversational models define communication as a contractual process jointly negotiated by interlocutors, the concept of the interlocutor also has to be redefined. Each communicative event is seen as a dialectical encounter between two processes – one *expressive*, in which a *communicating 'I'* addresses a *receiving/uttering 'You'*; the other *interpretative*, in which an *interpreting 'You'* in turn construes the image of an *uttering 'I'*. The two processes intertwine in a subtle interplay of mutual recognition and acknowledgement between the interlocutors involved."

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: DE LA TRANSMISIÓN A LA COLABORACIÓN

Elementos que intervienen en la comunicación: expresión, interpretación, reconocimiento mutuo, diálogo...

"Despite the predominance of the textual mode, it has been shown that asynchronous CMC differs in psychosocial terms from non-electronic written communication, as well as from other existing means of communication. Experimental studies designed to compare CMC and non-electronic written communication (Lea, 1991; Rice, 1993) have revealed significant differences in their respective degrees of social *presence* and *media richness*. Social presence is the user's perception of the ability of the means of communication to marshal and focus the presence of communicating subjects (Short, Williams & Christie, 1976), while media richness is the ability of the means of communication to interlink a variety of topics, render them less ambiguous, and enable users to learn about them within a given time-span (Daft & Lengel, 1986). Studies by Rice (1992, 1993) have shown that there is

significant variation in user perceptions of the degree of social presence/media richness in E-mail and video-conference, compared with other means of communication like the telephone and written text."

Las teorías de la MRT y la SPT...otras precisiones y definiciones...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: LA MRT Y LA SPT

"Synchronous CMC also has special features which distinguish it from other forms of communication. According to Newhagen (1996) these include (especially in synchronous CMC via Internet) multimodality, hypertextuality, packet switching, synchronicity and interactivity."

Características de la CMC sincrónica...

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC

SUBSUBTEMA: SINCRÓNICA/ASINCRÓNICA

"There is a technical reason for these differences between synchronous and asynchronous CMC. Communication with a keyboard and computer screen takes longer than normal face-to-face communication, and the absence of metacommunicative features like facial expression, posture and tone of voice encourages users to find other ways of making communication as complete as possible. These limitations make CMC interaction more *rarefied* than the kind of interaction that happens in normal conversation, in the sense that CMC uses mainly textual devices – abbreviations and smiles (Dix, Finlay, Abowd & Beale, 1993) as well as MUD metacommands – to reproduce the metacommunicative features (emotions, illocutionary force) of face-to-face conversation."

Describe la comunicación via CMC como "enrarecida"...

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERISTICAS.

"In addition, CMC in no way guarantees that a user's declared identity is the real one. The use of false identities, often of a different sex, is widespread in electronic communities and in MUDs especially (Curtis, 1996; Mantovani, 1995; Parks & Floyd, 1996; Spears & Lea, 1992)."

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: SIMULACIÓN

Principal forma en que incide el tema de la identidad... que engancha con el tema ético...

"Stasser's definition of CMC may seem straightforward enough, but it has two important implications which have had a decisive effect on CMC studies. If CMC is a process of negotiation:

- the only way to understand it is by analysing the subjects involved in it, and in the environment in which they operate, meaning that the social context in which CMC occurs plays a crucial role;
- new processes and activities will develop which challenge and modify the initial relationship between subject and context."

La CMC no puede analizarse o comprenderse aislada del contexto en el cual se desarrolla, en este caso el contexto psicoterapéutico, entonces tiene características distintivas, entonces aquí engancha el tema con el concepto de relación terapéutica y RT online, ya que es necesariamente distinto, también por la cultura de la psicoterapia que expresa su lenguaje a través de ese medio...

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: CONTEXTO EN DONDE OCURRE LA CMC

"According to Mantovani (1996b), the early 1990s saw changes in the study paradigms of person-computer and person-computer-person interaction. The main outcome of this has been the realisation that interaction can only be fully understood through detailed analysis of the social context in which it occurs: "... at this point we should no

longer see people simply as 'users' of given systems, but as social 'actors'. In other words, whether expert computer users or not, people act independently and have their own reasons for what they do, and it is computers and systems that have to adapt to people, not vice versa" (Mantovani, 1996a, p.63)."

Refuerza lo anterior... los sujetos que se comunican son actores que modifican la tecnología, atribuyéndole un significado... la CMC plantea limitantes pero también se adapta y modifica de acuerdo al contexto socio-cultural en que es utilizada.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: CONTEXTO EN DONDE OCURRE LA CMC

"The concept of Social Presence emerged in the mid 1970s from studies by Short and colleagues undertaken to find ways of cutting communication costs in British government offices by assessing the relative merits and disadvantages of various communication systems. One important result was their concept of social presence; another was the realisation that CMC is extremely low on social presence because it lacks the non-verbal features of face-to-face communication (Short, Williams, & Christie, 1976)."

Describe la SPT... y las desventajas de la CMC según esta teoría...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SPT

"Ten years later, the American sociologists Sproull and Kiesler carried this idea a stage further by stating that CMC lacks the specifically *relational* features (social cues) which enable interactors to identify correctly the kind of interpersonal situations they find themselves in (Sproull & Kiesler, 1986). Sproull and Kiesler concluded from this that CMC occurs in a social vacuum where the personal identities of subjects tend to fade and vanish (Sproull & Kiesler, 1991). The most important consequences of this are that:

- CMC subjects tend to express themselves more openly and freely: "People who interact via computer are isolated from social rules and feel less subject to criticism and control. This sense of privacy makes them feel less inhibited in their relations with others" (Sproull & Kiesler, 1991; p. 48).

- at the same time, however, loss of personal identity may encourage subjects to break social rules. Siegel, Dubrovsky, Kiesler and McGuire (1986) cite *flaming*, the trenchant and sometimes insulting verbal style they regard as typical of CMC, as evidence of this.

According to Sproull and Kiesler, the effects of CMC are not only seen in individual subjects; they also have a powerful impact on organisations, which tend to become more democratic because of the 'equalisation' effect which makes information more readily available and gives subjects a bigger say in decisions (Dubrovsky, Kiesler & Sethna, 1991)."

Relación entre identidad y comunicación... en el cyberespacio la "pérdida" de identidad personal provoca desafiar reglas sociales...pero también un efecto "democratizador" o alteración de la asimetría relacional... ¿Cómo se expresará en el contexto de la psicoterapia?

"The existence of flaming in CMC has also been challenged. According to Lea, O'Shea, Fung and Spears (1992), flaming is not unique to CMC and is in any case rather rare, while Weedman (1991) regards flaming as a typical product of American university education and culture".

Aunque el flaming puede ser un fenómeno restringido a la cultura estadounidense... nuevamente la tecnología es culturalmente situada

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: FENOMENOS

"However, most criticism has been directed at the alleged absence of social cues in CMC. Mantovani (1996a) asserts that Sproull and Kiesler's claim that CMC occurs in a social vacuum "[is] unacceptable in general terms because it reduces social reality to some form of physical connection between individuals ... To be excluded from the social context isn't simply a matter of being alone in a room" (pp.170-172)."

No es que no existan reglas en Internet... pero si la identidad personal se altera, adquiriendo cierta invisibilidad,

todo esto también va asociado al contexto en el que navegamos en el cyberspacio o setting, el setting fundamental es el colaborativo.

"Mantovani's criticisms are backed up by numerous studies of social identity and self- categorisation, which show that the relationship between an individual and the social context and reference group is conceptualised in socio-cognitive rather than structural and relational terms (Abrams & Hogg, 1990; Hogg & Abrams, 1988; Spears & Lea, 1992; Tajfel & Turner, 1986; Turner et al., 1987). These studies have shown that subjects are characterised not by one fixed self, but by a variety of selves (self-categories), including the personal and social identities which emerge from the contexts in which they are rooted (Turner et al., 1987). Since they play a crucial role in the creation of context, social categorisation and individuation are a major influence on subjects' behaviour, irrespective of the co-presence of other people."

Teoría de los múltiples yoes, la cual hace sentido con la posibilidad de crear nuevas formas de presentación de acuerdo al contexto, como forma de comprender las conductas en CMC.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MÚLTIPLES YOEES.

"As Mantovani (1996a) stresses, contexts are not given, but made. Thus:

– *context is conceptual as well as physical*: actors perceive situations using cultural models, and act accordingly in cultural ways;

– *context is unstable*: cultural models are constantly modified by subjects' actions and choices.

In this sense, social context may be regarded as the symbolic system of a given culture which is continually being altered by practical human intervention."

El contexto define la comunicación y la relación y el contexto no es estable, es constantemente construido... es la relación, más el espacio, más el tiempo... es cultura.

"More precisely, the content of communication is interpretations of the situations which actors are involved in. In this sense, the most effective way of clarifying the meaning of messages is to relate them to a shared context of meaning."

Lo central entonces más que el medio que impone algunas restricciones en la comunicación es la cultura y los significados compartidos en torno a la psicoterapia y a la relación psicoterapéutica... ya han emergido dos temas diferenciadores potentes que es el tema de la menor cooperación que impone el medio y el problema de la simulación de la identidad lo cual va asociado a no cooperar y no compartir propósitos en la relación. Lo interesante es ver como la ética regula estos temas, la ética como componente clave de una cultura ya que alude a lo moral...

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACION

SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN, CONTEXTO VIRTUAL Y CULTURA

"Studies of Positioning Theory (PT) have served to reinforce this view. As recently formulated by Rom Harré (1989; Harré & Van Langenhove, 1991), PT replaces the traditional concept of role with the concept of positioning. The main difference between the two is that a role is a stable and clearly defined category, while positioning is a dynamic process generated by communication."

Asociada a la teoría de los múltiples yoes, a través de la cual es posible comprender la construcción de la identidad personal en la CMC.

"Developing on Bakhtin's ideas and Vygotsky's studies, PT identifies two distinct processes underlying social activities. The first, naturally enough, is discourse-generated positioning, which Harré defines as "the way in which subjects dynamically generate and explain their own and other people's behaviour" (Harré & Van Langenhove, 1991; p.405). Harré defines the second process as the rhetorical redescription by which subjects shape their social context, "the discursive production of stories about institutions and macro-social events undertaken to make them intelligible in the form of social icons" (Harré & Van Langenhove, 1991; p.394)."

Descripción un poco más profunda de la teoría del posicionamiento de Harré

TEMA: CMC
SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD
SUBSUBTEMA: MÚLTIPLES Y OES

"As in SAT, context is not given in PT, but is constructed socially in ways which are endlessly different because of the changes communication brings about in the structuring of the cultural context. The main difference between SAT and PT lies in the role attributed to discourse production. PT sees conversation as the most important human activity of all because it encompasses virtually all known mental phenomena. As Harré & Van Langenhove state, "many mental phenomena like attitudes and emotions are immanently present in discourse production" (pp.394-395)."

Harré destaca la importancia de la conversación como estructuradora del contexto cultural, constructora de realidad.

TEMA: CMC
SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACIÓN
SUBSUBTEMA: COMUNICACIÓN COMO COLABORACIÓN

"... when perception is mediated by communication technology, the subject is forced to perceive two distinct environments simultaneously: the physical environment in which he is present *de facto*, and the environment as presented through the technological medium. The term *telepresence* is used to describe the precedence which the second type of environmental awareness has over the first ... *Telepresence is defined as the CMC-mediated experience of being in an environment*" (Steuer, 1992, pp.75-76). These terms enable us to speak of virtual reality without also having to refer to (for example) hardware. Virtual reality may thus be defined as "a real or simulated environment in which a perceiver ... experiences telepresence ... *Telepresence focuses attention on the relationship between an individual who is both a sender and a receiver, and the mediated environment with which he interacts*" (p.78)."

Definición de telepresencia en el contexto de la CMC

TEMA: PRESENCIA
SUBTEMA: CONCEPTO DE TELEPRESENCIA

"At the same time, however, there may be changes in how personal identity develops. Markus and Nurius' (1986) concept of possible selves offers some understanding of these changes, as well as a theoretical explanation of the relationship between identity and context. According to Markus and Nurius, possible selves "give a specific cognitive form to our desires for control, power and belonging, and our widespread fears of failure and incompetence" (Markus & Nurius, 1986; p.960). Although possible selves constitute our repertoire of alternative selves, their main feature is that they are exempt from direct social control and social negotiation. As Markus and Nurius say, "individuals have ideas about themselves which are not firmly anchored in social reality. As representatives of the self at some future time, possible selves are visions of the self which have not been tested and validated by social experience" (1986, p.955)."

El concepto de "negociación" de la identidad, es decir, que sea dialogada, conversada y de algún modo convenida no unilateralmente... al igual que el contexto.

TEMA: CMC
SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD
SUBSUBTEMA: MÚLTIPLES Y OES

"As Meyrowitz (1985) points out, communication technology has changed our social context. Especially in younger people, the influence of social context on the construction of identity is beginning to wane as reference communities like the family, school or church, which in the past anchored social contexts in shared sets of rules, gradually loosen their grip."

La idea de que la influencia entre cultura y tecnología es en ambos sentidos...

TEMA: CIBERESPACIO
SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES

SUBSUBTEMA: INFLUENCIA MUTUA

"(Cyberspace) This virtual space is now seen as an electronic analogue of the interlocutor space in which subjects interact, a space which paradoxically juxtaposes a convincing simulation of the physical presence of the other, with the disappearance of the interlocutor's face behind a mask of false identities. The key feature of Cyberspace is the interaction through which a new sense of self and control can be constructed. The result of these new senses of self is a new sense of presence that fills the space with fluid forms of network/community."

"Nuevos" yoes asociados a nuevas formas de presencia... sentido de identidad, sentido de presencia

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MULTIPLES YOES

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 5

Riva, G. (2002) The Sociocognitive Psychology of Computer-Mediated Communication: The Present and Future of Technology-Based Interactions. En CYBERPSYCHOLOGY & BEHAVIOR Volume 5, Number 6.

"As noted by Viegas and Donath in a text only environment, the text element is overloaded as a multiple signifier: "In these environments, the participants type messages which are then displayed sequentially on each person's screen. These messages convey two types of information: one is the content of the message; the other is the presence of the participant. Consequently, if the participant is not actively messaging, he or she is not present on the screen." The possibility of disappearing from screen has a strong impact on the style of discourse."

Fenómeno de la "desaparición" y como repercute en la comunicación

"Social presence theory states that the attention paid by users to the presence of other social participants is directly linked to the channels or codes available within a medium: fewer channels, less attention."

Pequeña descripción de la SPT

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SPT

"This point of view is clearly expressed by the social identity model of deindividuation effect (SIDE).^{35,36} According to SIDE the actions of a CMC user, while tempered by individual awareness, stem in part from invisible social norms and identity. It is precisely the absence of non-verbal feedback in CMC, which makes these processes even more important than in face-to-face communication. According to Lea and Spears,³⁷ "it could be claimed that the absence of social rules coming from other people, and the uncertain situation which results from this, force people to use social reference norms to regulate their own behavior."

Descripción de la teoría y el fenómeno de la deindividuation, asociado a identidad y contexto. El contexto define la identidad, la presentación del self.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: FENÓMENOS: DEINVIDUACION

"Moreover, as underlined by Walther^{21,38,39} in his social information processing (SIP) perspective, users adapt existing communicative cues, within constraints of language and textual display, to support processes of relational management. This position is strongly supported by research and user experience. For instance, Sherbloom, in his study on e-mail, concludes that communicators adapt computer-generated textual signals for specific relational purposes."

La perspectiva de Walther se asocia con la capacidad del ser humano de modificar y crear códigos o formas de comunicación, y la capacidad de la CMC de facilitar nuevos recursos para la comunicación.

TEMA: CMC
SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC
SUBSUBTEMA: SIPT

"In general, if sufficient time is available, CMC allows the development of interpersonal relationships, and even intimacy, between the communicators. How is this possible? And in particular, what are the elements required for creating an interpersonal relationship between CMC users? The SIP perspective identified the following factors:

. *A priori* relational motivators: Possible drives are the affiliation motive, impression management or the need for dominance.

. Time: It takes longer to learn how to use the medium, to get to know each other and to build up trust and friendships via CMC.

. Encoding of relational messages: CMC users have to learn how to transmit relational content even with the limitations of the available channels. In particular they have to understand how to verbalize relational messages.

. Impression formation. In CMC, this happens by decoding the verbal messages of the communication partner.

Despite the limits imposed by CMC users are able to create them. They use "knowledge-generation strategies such as interrogation, selfdisclosure, deception detection, environmental structuring, and deviation testing to gather psychological knowledge-level information about other persons." When this happens, the structure and the contents of CMC interaction change. In particular the following elements are possible indexes of the development of the relation.

. Low level of formality: When CMC users feel more comfortable communicating with each other, they will not be focused on the formal aspects of communication. The amount of formality can be evaluated by the attention to general rules, the form of address a communicator chooses, as well as the figures of speech he or she employs.

. Rate of information exchange: When CMC users create a sufficient level of trust and intimacy the rate of information exchanged increases. This also strengthens the personal relation: when more messages are sent, users grow more comfortable with each other and interesting topics of conversation are brought up. On the other side, a sufficient rate of information exchange is required for supporting any personal relation.

. Trust and receptivity: When CMC users feel more trust in another person, they are more likely to reveal personal details about themselves. The amount of trust is usually expressed through the vulnerability of people's revelations and their selfdisclosing opinions on different issues.

The interesting point raised by the two authors, is that CMC communication, in its initial stages, can be more intimate than traditional face-to-face communication. In CMC people are less concerned about the impression they are making because of the possibility of identity concealment offered by this medium."

El paso de la comunicación a la relación a través de CMC, vemos como el paso se basa en la creación de códigos y significados comunes, la transformación de un contexto, la creación de uno...

TEMA: CMC
SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC
SUBSUBTEMA: SIPT. PASO DE LA COMUNICACIÓN A LA RELACIÓN

"Even the large amount of information available on the Internet, only a few studies verified the real impact of emoticons in CMC communication. Utz examined the impact of emoticons to the development of friendships in MUDs. The data obtained showed that emoticons are seen as helpful in expressing socioemotional contents. More interesting, the use of emoticons is correlated with development of online friendships. In a different study, Walther and D'Addario⁴⁵ studied the effects of three common emoticons on message interpretations. The results indicated that emoticons' contribution to the interpretation was limited and outweighed by verbal content."

El tema del uso de emoticones en la CMC

TEMA: CMC
SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.
SUBSUBTEMA: EMOTICONES

"As we have seen in the previous paragraphs, CMC allows identity deception and anonymity. But there is a problem here: how can you communicate and activate the positioning process without staking your own identity on the outcome? As we have seen, communication always requires a framework of rules and meanings, and this is especially true of CMC in which many features of face to face conversation are "rarefied." One solution is to represent you by "coding cultural expectations at a symbolic level."⁶² In constructing a false identity, the subject has to make wider use of social stereotypes than would be the case in normal conversation if he wishes his

identity to be recognized and accepted. This means that CMC, and virtual reality in particular, may force subjects to resort to massive use of stereotypical attitudes and behaviors if they are to achieve any shared understanding of actions and situations."

Intento de solución para la coexistencia de contextos...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MÚLTIPLES CONTEXTOS, MÚLTIPLES VOES.

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N°6

Alzola, A. (2003) WHOIS? Identity: Collectivity and the Self in IRC. En: PsychNology Journal, Volume 1, Number 2, 87 – 130.

"Cyberspace, however, does not exist at any specific physical location. Instead, it exists in an eternal state of construction or invention, brought about through continuous interaction between the nodes. Cyberspace exists in the action of networking, in much the same way as conversation is constructed through the linking of individual words (Pickard 1998)."

Definición del ciberespacio...

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: DEFINICIÓN

"More importantly, time and space are not the only games that cyberspace plays with our senses. Philosophers have long understood that time and space are bound up with one's experience of the self and others (Campbell 1994, cited in Jenkins 1996: 27). Space makes no sense outside of time, and time is important in processes of identification because of the continuity which is established in a claim to, or an attribution of identity (Jenkins 1996: 27). The distortion of space and time in Internet is thus linked to another crucial redefinition—that of our notions of identity."

Relación entre espacio-tiempo (contexto) e identidad en el ciberespacio

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: CONTEXTO E IDENTIDAD

"In cyberspace, there seems to be an evident aspiration to leave the bodies behind to free ourselves from the fixed situated identities of gender, race, ethnicity and sexualities, and enter a free space of imagination in which we are allowed to choose 'who' to be and 'how' to be (Jeleniewski 1998: 20). In the words of Meg Pickard (1998), "in cyberspace, the playing adult can step sideways into another reality." It is this apparent contradiction in cyberspace that leads to the question: "are identities and social interaction in VR *virtual*, or *real*?"

El ciberespacio da la posibilidad de trascender y simular categorías sociales que cara a cara serían dificultoso simular como las mencionadas...

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: RELACIÓN ENTRE LO VIRTUAL Y LO REAL. IDENTIDAD, SIMULACION.

"The term 'cyberspace' was originally coined by Gibson (1984) in his science fiction novel Neuromancer several years before Internet became the revolutionary mass medium that it is today. In Neuromancer, cyberspace is a consensual hallucination, a virtual space of powerful desire and even self-submission, where things attain a super vivid hyper-reality (Gibson 1984: 35). The concept was later adopted by Internet users to describe the virtual environment produced by the Net. Today, cyberspace is "the world in which the global traffic of knowledge, secrets, measurements, indicators, entertainments and after-human agency takes on form" (Benedikt 1991: 1).

El concepto inicial de ciberespacio como alucinación consensuada, separada de la realidad "real"... luego

Benedikt le da un significado de espacio de tráfico, relacionado con el espacio de flujos o de tránsito, o donde el flujo y el tránsito son facilitados tecnológicamente...

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: CONCEPTUALIZACIONES DEL CIBERESPACIO

"Kitchin (1998, cited in Hine 2000: 5) divides into three categories the effects of cyberspace: changes to the role of time and space, changes to communication and the role of mass communication, and a questioning of dualism such as the virtual and the real, truth and fiction, technology and nature."

Define con claridad tres consecuencias del cyberspacio, una asociada al contexto, otra a la comunicación y otra a la identidad...

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: FLUJOS Y LUGARES

"If we take Tylor's classical definition of culture as "that complex whole that includes knowledge, belief, art, morals, law, custom and any other capabilities and habits acquired by man [sic] as a member of society" (Tylor 1871, cited in Pickard 1998), it immediately becomes clear to us that cyberspace is indeed a scenario full of profound cultural processes. In virtual communities, new users learn from older users behaviours, ideas, concepts, skills and rules specific to the context in which they interact. "Virtual communities have evolved rules, rituals and communication styles that qualify them as real culture" (Shaw 1997: 135)."

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: CIBERESPACIO Y CULTURA

El status cultural del cyberspacio con claridad...

"Being a body constitutes the principle behind our individuality" (Heim 1991: 71). Today, CMC simply brackets the physical presence of the participants, either by simulating or by omitting corporeal immediacy. "This frees us from the restrictions imposed by our physical identity" (ibid.).

La importancia del cuerpo en el sentido sociocultural, ya que de acuerdo a nuestro cuerpo se nos categoriza socialmente, es el punto de partida para la negociación social de nuestra identidad, ya que refleja categorías sociales ineludibles... omitir el cuerpo en la interacción social aumenta la simulación y el control de nuestra presentación en el cyberspacio.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD Y CUERPO

"Cyberspace revolutionises these traditional gender categories and allows us to take advantage of the gender roles of each other. Females can become dominant and active in dealing with public affairs, and males can experiment what it feels like to receive the gentlemanly attention of other users (Danet 1998: 129)."

Una de las categorías que es posible trascender es la de género...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD Y CUERPO

"For Goffman, interaction takes place almost by definition in a situation, in a context (or *frame*) (Goffman 1997). The frame of the interaction is what renders what would otherwise be a meaningless aspect of the scene into something that is meaningful (ibid. 21)."

El contexto significa las interacciones...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD Y CUERPO

"In PR interaction, physical presence and body language are of great importance. Identity is considerably stable within each frame, or context, and categories of identity such as gender, age or nationality tend to be, not only clearly demarcated, but also elements that condition how we perceive ourselves and interact with others."

Las categorías sociales asociadas al cuerpo son fundamentales al momento de percibirnos y de percibir a los otros, cuando interactuamos o nos relacionamos.

"The processes of identity formation in IRC seem at a first sight to be moulded exclusively by each user's nontransferable decision at a very personal level. "In cyberspace you can be whoever you want to be. You can completely redefine yourself if you want" (Danet 1998 136). Indeed, it is the user who decides the nick, the attitude and identity that s/he wants to adopt in cyberspace. However, it is only within the community or interaction with other people that this identity is validated and given meaning. For Jenkins, what people think about us as individuals is no less important than what we think about ourselves. It is not enough to assert an identity. That identity must also be validated (or not) by those with whom we have dealings. Social identity is never unilateral (Jenkins 1996: 21)."

La idea de identidad social y de negociación de la identidad. La construcción de la identidad no es unilateral, la negociación da significado a la identidad.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD COMO PROCESO DE NEGOCIACIÓN

"Jones defines cybersociety as "the new social form originated by the rise of CMC technology" (1998). For Benedikt, Internet has given rise to its own distinct culture, which he refers to as cyberculture. "Cyberculture is the culture of and in cyberspace" (Encyclopaedia of Cultural Anthropology 1997: 306)."

Definiciones básicas de cibersociedad y cibercultura.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: CIBERESPACIO Y CMC.

"Do not expect to keep your old identity: one name, one country, one clock. [...] In cyberspace, multiplied versions of yourself are going to blossom up everywhere" (Stenger 1991: 50).

Múltiples yoes...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MÚLTIPLES YOES

"Social identity is nothing else than our understanding of who we are and who other people are, and reciprocally, other people's understanding of themselves and others (which includes us). Social identity is no more essential than meaning; it too is the product of agreement and disagreement, it too is negotiable (Jenkins 1996: 5)."

La identidad social se negocia, no es estable ni esencial...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD COMO PROCESO DE NEGOCIACIÓN

"This reasoning, although providing a satisfactory answer to the apparent contradiction between PR and VR identities in cyberspace, leads us to another problematic issue. If we take identity to be completely negotiable and reality nothing else than a mental process, how do we succeed in interacting efficiently with others? The individual could be easily 'wrong' in his/her interpretations, that is, misguided, out of touch, inappropriate, and so forth (Goffman 1997: 26). Instead of 'Who are we when we are online?' (Jones 1998: xvi), the question thus transforms into 'How can we be when we are online?'"

Más que quienes somos (alguien distinto)... es COMO somos en el cyberspacio, como nos presentamos o que aspectos de nosotros presentamos, de acuerdo al contexto sociocultural.

"For Antaki and Widdicombe, "discourse identities are integral to the moment-by moment organisation of the interaction" (1998: 90). Discourse identities emerge as a feature of the sequential organisation of talk-in-interaction, orienting participants to the type of activity underway and their respective roles within it. An example of this fluid re-adaptation of roles and identities can be found in what Goffman refers to as the transfer of a presentation of the self to the 'backstage', (Goffman 1969: 168). In a backstage, the person represents a different face of his/her self, more in accordance with the new context of the interaction:"

Las identidades se articulan en torno a la interacción y a la conversación, y así como esta cambia, la identidad o la presentación del self también cambia.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD SOCIAL Y PRESENTACIÓN DEL YO

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 7

Boyd, D. (2001) Faceted Id/Entity: Managing Representations in a Digital World.

"Social interaction is a negotiation of identities between people in a given environment. One's identity is comprised of both a personal internal identity and a public social identity. As people engage socially, they project aspects of their internal identity into a social identity for others to perceive. Based on the situation, people only present a particular facet of their internal identity for consideration. Depending on their own need to self-monitor, an individual manages what is to be seen dependent on the environment, thereby creating a social performance where they offer different faces to convey different facets of their identity. The goal of such monitoring is to manage the impressions that others might perceive, to convey the appropriate information at the appropriate time."

Describe en que consiste la identidad social como negociación

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: IDENTIDAD COMO PROCESO Y NEGOCIACIÓN

"Although i take a performative approach to identity presentation, i do not believe that the individual is inherently fragmented. Instead, i see the modern individual as aware of and reacting to the diverse social climate that we are embedded within. In such an environment, i see the individual as managing multiple facets of their identity. I see social regulation as an operational force in social behavior, where the individual chooses how they react to such reactions."

De acuerdo a la autora más que múltiples yoes, la concepción es de un yo con múltiples facetas, que responden a distintos contextos.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MULTIPLES YORES

"The social identity is what individuals use to interact with and relate to others. Yet, it is the internal identity that one is constantly comparing to others' in a social environment. In order to socialize, people take specific aspects of their internal identity, project it into their social identity and use this to construct a performance that will allow them to negotiate social situations."

Nuevamente la idea de múltiples facetas del yo las cuales se presentan y negocian de acuerdo al contexto... (COMO somos o nos presentamos).

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MULTIPLES YORES

"As articulated best by Goffman (1956), all social interactions can be seen as a series of interactive performances, where the actors are constantly altering their presentation based on their assumptions about what is acceptable in this situation and the reactions that they receive from others. People perform aspects of themselves in order to generate specific impressions, often so that others will perceive them in a positive light."

Qué es lo aceptable, quien define lo que es aceptable en el cyberespacio o como presentarnos... la negociación y la colaboración en el marco de metas comunes y en una cultura en donde lo ético es importante, pero no lo único.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: PRESENTACIÓN DEL SELF

"In particular, two context cues provide the majority of the information that people actively integrate – *situational* and *interpersonal* context information. *Situational context* refers to the aspects of the architecture and environment that suggest what activities normally take place *here* and *now*. Situational knowledge requires an understanding of the social qualities of the environment including the location, the time period, the particular occasion, and the general politics and values of the society."

Caracteriza el setting físico, espacio-temporal...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: SETTING, CONTEXTO E IDENTIDAD

"In addition to situational cues, people adjust for *interpersonal* context information. When an individual enters a room, they reflect on the others in that space. Even without conversing, people evaluate each other's performances, develop mental categories and get a sense of the people in relation to the space. In such situations, people recognize that they are being observed as well as observing and thus present themselves to be read. Interpersonal contextual information allows the observer to determine what are the appropriate roles in this environment, what types of social identities are acceptable and whether or not they will have anything in common with the other people. Not only does one evaluate the *type* of people around, but also each individual's presentation."

Caracteriza el contexto dado por la relación, la cual es negociada y co-construida...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: SETTING, CONTEXTO E IDENTIDAD

"The 'self' is conceptualized as more fragmented and incomplete, composed of multiple 'selves' or identities in relation to the different social worlds we inhabit, something with a history, 'produced', in process. The 'subject' is differently placed or positioned by different discourses and practices. (Hall 1996: 226)"

Múltiples yoes...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MULTIPLES YOES

"First, people need *self-awareness*. They need to understand their representation and role in digital interactions. While others see their presentations and have immense data about them, people are not often aware of the traces that they leave behind. Without this awareness, control seems impossible. Thus, people react to the problems without having an idea of how to stop them from occurring."

En la CMC no tengo conciencia de mi presentación al otro, lo cual debe tener consecuencias en la interacción social.

"Awareness is necessary at both an individual and group level. People must be aware of the group as a whole, what the norms are and how other people are behaving. They must be aware of reactions as well as

presentation, people as well as the virtual space. They must be aware of the contextual information that surrounds them. Without this awareness, people act in a *disinhibited* way, suggesting that increased awareness will result in increased self-regulation (Joinson 1998: 51)."

La consecuencia de la falta de conciencia de la presentación es la desinhibición (de acuerdo a la autora)

"Awareness empowers individuals, as it gives them the ability to understand their position in a given system and use that knowledge to operate more effectively. In social interactions, people want to be aware of their own presentation, of what is appropriate in the given context, and how others perceive them. In the physical world, this awareness comes relatively easily, as people know how to derive meaning from the information conveyed by their bodies and those around them. In daily interactions, people are aware of their presentation: they know what they are wearing, they have a sense of their facial expressions, and they can easily comprehend the reactions presented by others. Yet, online people produce immense quantities of data about their identity and behavior without an awareness of what that data is, let alone what it represents. People do not have the tools to be aware of their presentation online. Likewise, they are unable to gain access to the implicit data produced by others. Yet, these two components are essential for interpersonal contextual awareness."

Descripción de la falta de conciencia...

"Although environmental awareness is essential, it is also necessary to have self-awareness. Users must not only be aware of the environment, but also of themselves within it".

La falta de conciencia del entorno va asociada a la falta de conciencia de sí mismo (de su presentación)

"Offline, interactions have an ephemeral quality. While initial impressions certainly impact all future negotiations, data is not persistent. Thus, future interactions are only impacted by memory-driven impressions, not by the constant reemergence of previous interactions. Online, social data is quite persistent. Thus, it is not only the initial impressions that matter, but also how well the data from previous interactions persists in an archived, out-of-context manner. While the ability to research someone online is quite valuable, finding a young professional's angst-ridden tirades from early teenage years is not necessarily valuable or appropriate in deriving an impression. Yet, with that data archived, the young professional has no way to eliminate that decade-old data and must always confront the impressions that it renders. Persistent interactions create immense challenges for identity and impression management."

Otra de las características de la CMC es la posibilidad de archivar la comunicación... lo cual se relaciona con el concepto de las "impresiones"...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: NECESIDAD DE AUTOCONCIENCIA

"People learn to read and make use of the contextual information presented to them in the physical world. Yet, when they go online they inaccurately assume that experiences can be translated."

Señala que la experiencia online no es igual a la offline, por lo cual las experiencias online no pueden ser trasladadas "así como así" al ciberespacio.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: VIRTUALIDAD METÁFORA DE LA REALIDAD

"Although designers and theoreticians have emphasized the metaphors that translate the physical to the digital, these metaphors are often inaccurate, if not deceptive."

Idem.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: VIRTUALIDAD METÁFORA DE LA REALIDAD

"In the case of the digital realm, translating physical expectations to the digital world is problematic. In physical

rooms, people expect a certain level of privacy and control over their words because their experiences have indicated that social interactions are ephemeral and the average interaction remains in the context in which it was presented. Online, information is archived by default; thus, what is said in one room might not be as fleeting and immobile as the speaker believes. This immediately creates a tension between the expectation that an individual has and the reality of the architecture."

Consecuencias de entender el ciberespacio como metáfora de lo real... entonces puede asumirse que la cultura y los significados de las relaciones online son idénticas a las offline y no es así. Trasladamos nuestros aprendizajes offline a lo online sin asumir que es algo culturalmente distinto.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: VIRTUALIDAD METÁFORA DE LA REALIDAD

"The architecture of the Internet is code (Lessig 1999), which is comprised of digital bits. Over seven years ago, Negroponte (1995) proselytized the notion that bits were not the same as atoms and thus must be treated differently. Shortly following, William Mitchell (1995) constructed an early critique of how the architectural differences would impact social interaction".

Idem.

"Although the web is inherently public, people have a notion that they are only performing to a given context at a given time. Additionally, they are accustomed to having control over the data that they provide to strangers. Thus, people must learn to adjust their presentation with the understanding that search engines can collapse any data at any period of time."

El ciberespacio es inherentemente público... (fuertes declaraciones)

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: VIRTUALIDAD METÁFORA DE LA REALIDAD

"In the physical world, the public space still has boundaries; people are not performing for the entire world, across all time. They are performing in a particular environment and draw from the contextual cues of that environment. Online, when an individual performs for a particular chatroom, they make certain assumptions about who has access to their presentation. When these interactions are recorded, the conversation can be repositioned into a different context. Although recording is an inherent attribute of shared bits, the digital design does not inform the users as they have come to expect offline. Thus, people are still startled when public presentations reappear elsewhere."

En el ciberespacio no existen límites y las interacciones pueden ser fácilmente descontextualizadas gracias a la naturaleza de los bytes... invadidas, archivadas y descontextualizadas.

"As information is archived, it is also difficult for a subject to correct inaccuracies, let alone adjust potential impressions. With such data available, it is difficult to resolve old issues and one must be prepared to justify their past continuously. Such records are problematic, as they require people to "live their lives knowing that the details might be captured by a big magnifying glass in the sky" (Lee 2002)."

Archivo: vigilancia y temor en las interacciones... parte de la alteración del tiempo es la recurrencia y la conservación del pasado.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: VIRTUALIDAD METÁFORA DE LA REALIDAD

"Inadvertently, users have formulated new behaviors for managing context online. As data is primarily collapsed through one's name or email address, people create multiple accounts and associate particular accounts with particular contexts. The most obvious example of this is the separation between work and personal email addresses. By managing multiple accounts, people are able to regain some control and privacy. In doing so, they are also formulating a new paradigm for conceptualizing context – localization."

Múltiples yoes, múltiples cuentas... se relaciona con el control y la privacidad, le resguardo de la identidad. Signo de la división o fragmentación de la identidad.

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MULTIPLES YOES

"Maintaining multiple personas online satisfies many goals for the digital individual. In the early days of MUDs and MOOs, people regularly explored their identity by playing with different online personas. Because people chose to fragment their social identity, digital researchers such as Sherry Turkle (1995) and Sandy Stone (1998) saw this play as indicative of a postmodern, fragmented self. Yet, the play in which people engaged simply gave them the ability to reflect on, experiment with, and process their own identity. Fragmented social presentations online provides even greater flexibility for the multi-faceted individual, as it allows them to walk through common spaces presenting different aspects of themselves rather than being required to maintain one persona per space, as is necessary offline (Reid 1998: 37). While role-playing is a fascinating, it is only one of the motivations behind maintaining multiple accounts. Seeking privacy or segregation of lives, people maintain multiple accounts that represent different facets of their internal identity."

Una identidad interna, múltiples identidades externas...

"In doing so, people have started a new paradigm of social interaction online. Although this may initially appear peculiar, multiple email addresses/handles fill a desired void of the digital realm – the ability to manage the given context. They have minimized the collapsed contexts by maintaining the contexts locally; thus, what is aggregated is done so across a particular facet instead of a particular individual. Of course, people maintain a varying number of accounts and they differ as to how strictly they segregate their different facets. People's consciousness of this behavior is often dependent on how much they feel it is necessary to maintain segregated facets."

Como el ciberespacio no tiene límites, el contexto es único, entonces la identidad debe fragmentarse...

TEMA: CMC

SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

SUBSUBTEMA: MULTIPLES YOES

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 8

Whittaker, S. (2008) Theories and Methods in Mediated Communication

"One early theory, the *bandwidth hypothesis* addressed how modes affected communication. The bandwidth hypothesis proposed a direct relationship between the modes that a technology supports and the communication that results from using that technology. The hypothesis posits that, regardless of task, the closer the set of modes supported by a technology approximate to those of face to face communication, the greater the efficiency of the communication using that technology. We should therefore expect a technology that supports both visual and linguistic modes should always outperform one supporting only the linguistic mode."

Es la MRT.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: MRT

"A second research area has been into *social cueing* processes in mediated communication. Here the focus is on the role of visual information in supporting the transmission of affective and interpersonal information, as well as the function of interactivity in providing social feedback. Again following predictions derivable from Table 2, we review the evidence for several theories which argue that the absence of visual information changes the expression of affect, and its role in communication (Sproull & Kiesler, 1986; Morley & Stephenson, 1969; 1970; Rutter, 1987; Short et al., 1976). We also examine how the absence of such visual interpersonal information combined with reduced socio-emotional feedback affects higher level social processes such as negotiation (Morley & Stephenson, 1969; 1970), and reaching consensus (Kiesler et al., 1984)."

Es la SCT, aparece la interactividad...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SCT

"The Bandwidth Hypothesis: *The closer the modes supported by a technology correspond to those of face to face communication, the more efficient the communication with that technology. Specifically, adding visual information to speech should improve the efficiency of communication.*

Early research in mediated communication focused on technology modes. It took as its starting point the five human senses (sight, hearing, smell, touch, taste) in face to face communication. Ryan and Craig claimed that different technologies can be characterized in terms of their correspondence with face to face communication, in which "*information can be transmitted and received by any of the five senses*" (pp2-3, cited in Williams, 1977). In mediated settings, sensory input is clearly impoverished...

As we shall see, the work on the bandwidth hypothesis has exclusively concerned the senses of sight and hearing, by investigating the effects of adding visual information to auditory communication. There has been no work into the effects of other sensory modes.

The bandwidth hypothesis was disproved by work examining the effects of various combinations of communication modes on the process and effectiveness of mediated communication (Chapanis, Ochsman, Parrish & Weeks, 1972; Chapanis, Parrish, Ochsman & Weeks, 1977). This work showed that adding visual information to speech does not necessarily lead to performance improvements...

In conclusion, there is very little general evidence for the bandwidth hypothesis. A huge amount of data seems to support two complementary and counterintuitive conclusions. The first is that adding a mode does not increase communication performance: specifically visual information generally seems to contribute little to the outcome of a variety of cognitive tasks, when speech communication is available.

The second is the primacy of speech: adding or removing other modes has little effect compared with the addition or removal of speech (Chapanis et al., 1972; 1977)."

Resumen de la MRT.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: MRT

"A more recent set of studies have argued the need to apply face to face communication models more directly to mediated communication (Clark & Brennan, 1991; Daly-Jones, Monk & Watts, 1998; Doherty-Sneddon et al., 1997; Isaacs & Tang, 1993; McCarthy et al., 1991; 1993; O'Conaill et al., 1993; Olson et al., 1995; Tang & Isaacs, 1993; Whittaker, 1995; Whittaker & O'Conaill, 1997; Whittaker et al., 1991; 1993). Consistent with the approach illustrated in Tables 1 and 2, this work claims that instead of focusing on the five senses, we need to identify the contributions of various communication *behaviours* (e.g. speech, gaze, gesture and backchannel feedback) in supporting core communication phenomena, such as turn-taking, reference and understanding. If we can determine how the affordances of various mediated communication technologies affect communication behaviours, we can make more precise predictions about how different types of technologies affect communication...

These studies have tested 3 specific hypotheses about different functions of visible information on various cognitive aspects of mediated communication. These concern turn-taking, conversation initiation and the role of a shared environment... The *turn-taking* hypothesis argues that visible behaviours such as gaze and gesture support turn taking in face to face communication. Removing these (e.g. in phone conversation) results in impairments in the ability to switch speakers. The *initiation* hypothesis evaluates the importance of visible information about the presence and availability of other conversational participants for impromptu communication. The hypothesis claims that the initiation of impromptu conversations is impaired in technologies (such as the phone) that do not support this type of visual information. The *shared environment* hypothesis (McCarthy et al., 1991; 1993; Whittaker et al., 1991; 1993) maintains that a shared physical environment with mutually viewable objects and events contributes to conversational common ground (Clark & Marshall, 1981). The shared environment supports various types of conversational inferences, as well as allowing certain types of reference such as deixis. The absence of the shared environment (e.g. when conversing by phone) will make such conversational inferences harder, reference will be much less efficient, and conversations more explicit... Other cognitive cueing work concerns interactivity. The *interactivity* hypothesis argues that technologies such as voicemail or email that prevent immediate feedback via backchannels, completions and interruptions, will decrease shared understanding and disrupt various reference processes..."

Se refiere a una serie de conductas comunicativas cuya alteración en la CMC traería consecuencias a la interacción. De la importancia de lo perceptivo, los sentidos, se pasa a la importancia de las conductas comunicativas.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SIPT

"Turn-taking Hypothesis: technologies that preclude access to visual information about gaze, gesture and head nods will disrupt turn-taking, given the demonstrated role that these behaviours play in managing transitions between speaking and listening in face to face communication..."

The results are mixed for the turn-taking hypothesis. Sellen (1992, 1995) conducted a series of laboratory studies, in which groups discussed contentious issues and tried to reach consensus... More importantly for the hypothesis, however, contrary to expectations, video/speech was no different from speech only communication."

La toma de turnos no depende de lo perceptivo o de los canales disponibles, parece depender de la capacidad de los interlocutores para coordinarse e ir creando signos que permitan la comunicación fluida.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERISTICAS

SUBSUBTEMA: TURN-TAKING

"Shared environment and shared attention hypothesis: technologies that preclude access to visual information about gaze and gesture in a shared physical environment will disrupt reference, given the demonstrated role that these behaviours play in supporting reference in face to face communication. Reference should be less efficient, taking more turns with speech only communication and deixis should be much reduced. Communication using a shared environment should also be more efficient and more implicit for tasks requiring physical manipulation, as the shared environment provides a direct method to jointly perceive changes to the environment which therefore do not have to be referred to directly.... Sharing the same physical environment enables people to coordinate conversational content, by making inferences about the set of objects and events that others in the same environment are likely to know about and want to talk about (Argyle & Graham, 1977; Clark & Marshall, 1981; Cooper, 1974; Kahneman, 1973; Whittaker et al., 1991; 1993; 1994)."

Compartir un entorno...desde lo perceptivo si.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: ENTORNO NO COMPARTIDO

"Interactivity hypothesis: technologies that preclude access to listener feedback in the form of backchannels, completions and interruptions will disrupt reference, repairs and understanding given the demonstrated role that these feedback behaviours play in face to face interaction. Technologies that fail to support interactivity will show less incremental reference, more redundancy, longer turns, reduced interruptions and reduced speaker switching. The importance of interactivity in face to face communication is well documented. A different and stronger sense in which conversation is interactive is that all participants have the chance to incrementally contribute to, negotiate and modify the content of what is being said."

"Evidence for the cognitive cueing hypothesis is mixed. While there is strong evidence for the effects of interactivity and shared environment, the results for turn-taking and availability are much less convincing. Another, more compelling, argument for the negative results concerns the role of visual information in communication. Most of the experimental research on cognitive cueing (e.g. the turn-taking and availability hypotheses) concerns the role of visual information about other conversational participants. Yet the results suggest that for cognitive tasks, it is more important to show a shared environment rather than to depict other participants."

Interpretación de los resultados de las investigaciones... se centra en el tipo de tareas. Desde lo perceptivo, pasando por los comportamientos, se llega a las tareas.

"The social cueing hypothesis concerns visible behaviours such as facial expressions and gaze, which convey affective information, and interactive behaviours providing socio-emotional feedback. The hypothesis states that technologies that fail to support interpersonal information and feedback will alter both the emotional content of

communication, as well as higher level social processes that mediate negotiation. There have been two major theories proposed for social cueing. *Social presence* theory (Short et al., 1976) argues that technologies differ in the extent to which they present a sense of other communication participants' goals attitudes and motives. Because face to face communication and video/speech provide rich visual interpersonal information afforded by gaze and facial expressions, they are high on the scale of "social presence", with text at the opposite end of this scale. According to social presence theory, using a technology that fails to communicate social presence will change the content and outcome of communication for tasks that require access to interpersonal information. Another focus has been the absence of *social cues* in mediated communication (Kiesler et al., 1984, Culnan & Markus 1987, and Rutter 1987). This work argues that the lack of visual interpersonal information in mediated communication, combined with attenuated socio-emotional feedback transforms emotional content and also higher level social processes such as negotiation."

Describe la SPT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE CMC

SUBSUBTEMA: SPT

"There are three main *social cueing* hypotheses... Content differences in mediated communication *hypothesis*: *The content hypothesis concerns the role of interpersonal information provided in face to face communication by visible behaviours, such as gaze and facial expression, along with interactive feedback. Technologies that limit access to these behaviours will lead to communication with different emotional content than face to face communication.* Visible behaviours such as gaze, gesture, and facial expressions contribute to the communication of interpersonal information. Gaze is an important indicator of interpersonal attitude or affect... Speakers tend to gaze at a listener's face more when they are being more persuasive, deceptive, ingratiating or assertive (Kleinke, 1986)... People also tend to look more at conversants whom they like (Exline & Winters, 1965)... A number of similar studies have shown that textual communication is more impersonal and task-oriented than face to face communication (Culnan & Markus, 1987; Hiltz, Johnson & Turoff, 1986; Hiltz & Turoff, 1978, Rice, 1984)."

Relaciona la comunicación textual con cierto tipo de tareas... lo visual con lo emocional...

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

"Negotiation and deadlock hypothesis: *The negotiation hypothesis predicts that technologies that reduce access to interpersonal information about participants' attitudes and affect make perspective taking difficult, and this combines with the reduction in social feedback to make it harder for participants to negotiate effectively and achieve consensus.* There is good evidence for the claim that removing visual information leads to more task oriented behaviours in mediated communication... Speech only communication demonstrates greater task focus, whereas video/speech and face to face participants are more likely to compromise. The results can be interpreted in the following way: the reduction of interpersonal information in the speech condition causes participants to behave more impersonally. They attempt to pursue task goals, in order to win the negotiation, a situation that sometimes produces deadlock... In contrast, in face to face communication, the greater availability of interpersonal information leads participants to become less task focused... Other related research shows that coalitions are easier to form when visual information is available whether this is video/speech or face to face communication (Reid, 1977). This is again consistent with the view that visual information provides access to the feelings and motives of others. However another result from the Hiltz et al., (1986) study suggests that these findings may be task-specific."

La información visual mejoraría la cooperación y se asocia a la capacidad de lectura de ciertos signos no verbales-visuales... la lectura o el lenguaje del silencio...

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: DIFICULTADES EN LA COLABORACIÓN.

"Participation and acceptance hypothesis: *Technologies that limit access to interpersonal information and social feedback compromise social processes. This leads to equalized conversational participation patterns, and reduced acceptance of others' conversational contributions...* Dubrovsky et al. (1991) documented how status effects are reduced in mediated compared with face to face communication. In mediated communication, high

status members are less likely to be the first participant to propose a decision, and, if made, their proposals are not as likely to be accepted as in face to face communication. Wiesband (1992) reports similar conclusions in a study of consensus formation comparing chat and face to face conversations."

¿El poder de las miradas, de los silencios?

"The results for the specific social cueing hypothesis are again mixed. Although there is good support for the effects of mediation on *negotiation*, *participation* and *acceptance*, support for the *content* hypothesis is less clear. ... One final observation about this work is that the data seem to be more consistent with a *task-specific* account, rather than the view that social processes are *generally* different in mediated communication. There are few reports of changed emotional content or changes in *negotiation*, *participation* and *acceptance*, when the tasks are intellectual in nature (Hiltz et al. 1986, 1989, Reid 1977, Short et al. 1976). Recent work on *social throughput* has suggested an alternative mechanism to explain different content effects in mediated communication. It is argued that these arise from a failure of social throughput, because typed communication is used. The argument is that content effects arise from the lack of fluency and slow speed of typing, rather than the absence of visual interpersonal information. Daly (1993) and Walther (1992, 1994, 2002) claim that in textual communication the effort and slow pace of typing cause participants to be more terse, leading them to be perceived as less polite. This, in turn, engenders flaming or dissent. Support for this view comes from studies that give participants who are communicating by typing unrestricted time to complete tasks. Unrestricted time should allow participants to overcome lack of fluency of typing allowing focus on emotional expression."

Se relaciona las dificultades en la comunicación emocional de la CMC a la velocidad de tipeo y el tiempo para completar tareas... lo cual igual puede ser interesante en la medida en que relaciona tiempo, formalidad y expresión emocional.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS

SUBSUBTEMA: CMC EMOCIONAL

"One of our initial orienting questions concerned whether face to face and mediated communication are different. Our data show that this depends on the task. For cognitive tasks, using interactive technologies there are generally few differences between face to face communication and mediated communication (Chapanis et al., 1972; 1977). However mediation seems to have larger effects for tasks requiring access to interpersonal information (Short et al., 1976; Kiesler et al., 1984; Morley & Stephenson, 1969), or those requiring complex joint physical manipulation (Bly, 1988; Kraut et al., 1996; Whittaker et al., 1993)."

Entonces la CMC tendría los mismos efectos en tareas "cognitivas", solo habría diferencias en la tareas que requieren información "interpersonal" o tareas emocionales.

"In contrast the experiments we report here are extremely important in helping to clarify the role of visible behaviours (facial expressions, gaze, gesture). The data reviewed here show that visible behaviours such as gaze and gesture are important for communicating interpersonal information. However, contrary to people's intuitions and the claims of various studies (Argyle, 1990; Duncan, 1972; Kendon, 1967) they do not seem to be necessary for availability or turn-taking."

Rescata el poder de los silencios...

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS

SUBSUBTEMA: CMC EMOCIONAL

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 9

Meissner, J. (2005) Relationship Quality in the Context of Computer-Mediated Communication: A social constructionist approach.

"In the "reduced social cues"-approach, communication is seen as a process mediated through computer media which has – in comparison with FTF-communication - limited capacity to convey social cues (e.g. age, sex and social status). Social presence theory, which conceptualized structural characteristics of communication media, gave first insights into this mechanism. Short, Williams & Christie (1976) determined the social presence of a

medium as the degree to which it enables interpersonal interaction."

Describe la SPT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SPT

"Information richness theory (Daft & Lengel, 1984) observed that media differ in their ability to handle rich information. "Information richness is defined as the ability of information to change understanding within a time interval." The richness of a medium reflects its "capacity for immediate feedback, the number of cues and channels utilized, personalization, and language variety" (Daft & Winginton, 1979; Daft & Lengel, 1986: 560). As a consequence, para- and nonverbal symbols are filtered out and fewer senses are addressed. Also, possibilities to give immediate feedback and to create a sense of proximity decrease."

Describe la MRT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: MRT

"When communication lacks the dynamic personal interaction and information, consequences for the social sphere are observable, too. People focus their attention more on the characteristics of the message (e.g. words, pictures) than on the social setting in which this action takes place. Researchers found that communicators feel a greater sense of anonymity and detect less individuality in others."

Una característica de la CMC: Se atiende más la información que el contexto social en la cual se produce, interactúa... conversa. La sensación es la de un vacío, pero el setting existe y es complejo...

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: CONTEXTO DE LA CMC

"(Kiesler, Siegel, & McGuire, 1984; Sproull & Kiesler, 1986). "They feel less empathy, less guilt, less concern over how they compare with others, and are less influenced by social conventions." (Sproull & Kiesler, 1991)."

En el ciberespacio las emociones se aminoran, se "entremezclan" las emociones de un doble contexto.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: EMOCIONES EN LA CMC

"In Culnan's and Markus' view, FTF-communication is the ideal one, and mediated communication, especially CMC, is a poor substitute (Culnan & Markus, 1987). In contrast to this stance, researchers argued that the suitability of communication media depends on the task which is to be accomplished (Jarvenpaa, 1989; Rice, 1992). This notion of a task-technology-fit leads to a 'media richness model' which attributes a sector of effective use to each communication medium (Reichwald, Möslin, Sachenbacher, & Englberger, 1998: 57, see figure 1) depending on the complexity of the respective task. When task and chosen medium do not fit, overcomplication or oversimplification will be the consequence."

Buen resumen de varios puntos. La metáfora de la CMC como un "pobre sustituto" de la relación FTF; la asociación entre medio y tarea, y específicamente entre CMC y tareas cognitivas o de intercambio de información.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO Y TIPOS DE CMC. CARACTERÍSTICAS.

SUBSUBTEMA: CMC Y FTF

"The media richness model and especially the assumption of a fixed media hierarchy based on technological characteristics have been criticized: "The richest medium is that which best provides the set of capabilities needed by the situation: the individuals, task and social context within which they interact. Thus, concluding that

fact-to-face communication is the 'richest' medium is inappropriate." (Dennis & Valacich, 1999: 3).

Críticas a la MRT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: MRT

"Dennis and Valacich (1999) argue that, instead of task complexity, communication processes in groups are the relevant factor in choosing the adequate media. Thus, 'media synchronicity', that means "the extent to which individuals work together on the same activity at the same time; i.e., have a shared focus" (Dennis & Valacich, 1999: 3) would be a better criterion than task complexity. Media synchronicity theory is founded on the time-interaction-performance theory of McGrath (1991). He distinguishes between two communication processes in groups. The first class of processes are 'diverging' in nature. That means information has to be efficiently distributed. Secondly, 'converging' processes are necessary to create a common ground and shared meaning for successful team cooperation. Media synchronicity theory suggests choosing the adequate communication media for the different group processes. For divergent processes Dennis and Valacich propose 'lean' asynchronous media like e-mail and groupware systems. Convergent processes require socially rich and synchronous media like FTF and telephone conferences. Media richness theory and media synchronicity theory prescribe the choice of different media in specific contexts. Thereby both theories assume that media selection can be made by acts of rational choice. However, media choice theory has developed different alternative concepts about how media are chosen. Those will be delineated later when alternative perspectives on the use of media will be explained."

El autor presenta una nueva perspectiva, la "media synchronicity", se focaliza en el proceso de los grupos, en los tiempos y los momentos, más que en las tareas específicas y descontextualizadas... aun si no toca lo cultural, pero propone un rol más proactivo del ser humano en grupo en este caso.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: MST

"While the "reduced social context cues"-hypothesis dominated the academic discussion during the 1970s and 80s, an alternative view on CMC evolved in the 1990s. This view can be taken as a counterperspective because it refers to field research which questioned the results of the "reduced social context cues"-hypothesis (Walther, 1995; Barry & Fulmer, 2004: 288; Tidwell & Walther, 2002). With the application of the *social information processing model* to CMC Walther (1992) introduced a concept which was able to deal with relational communication. This model states that groups interacting through technology are able to form social relationships as comparable FTF groups are. But they are handicapped by the restricting characteristics of media. The basic assumption of Walther's model is that "relational communication is a question of rate, not capability" (Walther, 1992:53). Thus, given enough time, groups communicating via communication media will develop similar to FTF-groups because they will establish a well defined set of symbols and behaviours expressing relational information. Empirical results showed that persons interacting by means of CMC exhibited a greater proportion of more direct behaviours than participants did when interacting unmediated. Additionally, they showed a higher degree of intimacy and demonstrated significantly greater gains in attributional confidence over the course of the investigated conversations, thus reducing uncertainty more effectively than the FTF couples (Walther, 1995, 1992; Tidwell & Walther, 2002)."

SIPT las diferencias entre FTF y CMC se estrechan, transformándose el tiempo en el elemento crucial, es decir, es más lento establecer una relación cooperativa a través de CMC, pero "no imposible", ya que pese a las limitaciones, se pueden alcanzar similares resultados.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SIPT

"The social information processing model has led to the *hyperpersonal perspective* on CMC. The term hyperpersonal perspective stems from Walther, too. He stated that online communication might reach a level of affection which would be unexpected to occur in offline settings (Walther, 1996, 2000). The hyperpersonal perspective makes some assumptions for its four basic elements (a) receiver, (b) sender, (c) channel, and (d) feedback. As an outcome of the interplay of these four factors, a very high degree of affection can be created. (a) For the behaviour of the receiver, the SIDE-model proposed by Spears and Lea (Spears & Lea, 1992, 1994;

Reicher, Spears, & Postmes, 1995) provides valuable insights. This model does not question the social cues reduction caused by communication media. But it comes to different conclusions because it proposes that the effects of CMC will vary depending on whether the social context highlights individual or group identity relations. CMC thus can have two different consequences: Either an individual tends to egocentrism when individual identity is emphasized. Or it strongly supports feeling as a part of a group when social identity is salient. That means, if the collective context is clearly emphasized, egocentrism can be prevented and joint identity can be fostered. (b) For the sender the hyperpersonal perspective supposes selective behaviour and the tendency to represent himself in a positive manner (cf. Gardner, Martinko, & van Eck Peluchette, 1996). This means, before sending his messages the sender will revise them to check their clarity and his self representation. (c) Concerning the communication channel another positive effect can occur, especially when the pressure on a group is high. In FTF-settings which are characterized by entrainment it is observable that communication becomes impersonal. In CMC-settings the chance remains to compose messages carefully with explicit regard to aspects of relational communication. Thus, there is a bigger chance to avoid destructive conflict. (d) Last but not least, additional feedback opportunities may create positive dynamics in CMC settings. Walther recapitulates that the hyperpersonal perspective assumes a selective sender and an idealizing receiver. Additionally, the channel is seen as supportive and the feedback as enhancing. This will lead to a better and more selective communication behaviour and thus create a very high degree of affection in the communication process (Walther, 2000: 21). As can be seen here, the assumptions of the hyperpersonal perspective seem too optimistic. But this perspective explains why some kinds of online relationships appear to be more affective - therefore "hyperpersonal" - than comparable FTF-relationships as Walther and others have found. (Walther, 1995; Burke & Chidambaram, 1999; Tidwell & Walther, 2002) Also, the existence of successful and enduring romantic online relationships can be explained by applying this perspective on CMC."

Describe profusamente la perspectiva hiperpersonal, que introduce aspectos contextuales y sociales en la comprensión de la CMC, pero no culturales. Da más sentido sobre las experiencias emocionales que se generan muchas veces en las relaciones interpersonales (p.e. relaciones románticas-psicoterapéuticas), pero explica no tan satisfactoriamente las diferencias entre comunicaciones colaborativas-emocionalmente ricas y positivas a través de CMC y las que no. Las explica en virtud de "lo inesperado" de la utilización de la tecnología en determinados settings... pero antepone la tecnología a la persona.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SIPT

"Differing from the rather sceptical way in which the "reduced-social-context-cues"-hypothesis sees CMC, the hyperpersonal perspective contributes to an alternative understanding of CMC. Communication media are not seen as restricting; instead they offer some characteristics allowing, facilitating, and improving social interaction and thus provide additional opportunities for personal relationships. Especially when enough time is given to establish a shared set of symbols that expresses relational information, chances are high that relationship quality can be influenced positively in CMC."

Aquí el autor introduce lo cultural y la capacidad del ser humano para crear significados.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: SIPT

"Up to here, CMC theories can be criticized because of their mainly social psychological conception: Most empirical results stem from experimental zero-history observations which are not suitable to render contextual factors and dynamic processes. More comprehension can be gathered from alternative concepts on media use. Several perspectives on the use of media have been deployed which broaden the narrow understanding which was introduced by media richness theory."

Se critica que muchas de las teorías para explicar la CMC dejaron de lado los aspectos históricos y contextuales...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: PERSPECTIVA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

"First, researchers developed a symbolic interactionist perspective (Trevino, Lengel, & Daft, 1987) which

assumes that media is very often chosen and used for symbolic purposes. The mere use of a particular channel may carry symbolic significance which totally ignores other rational considerations about media use."

La perspectiva interaccionista simbólica destaca el significado en la comprensión de la CMC y las relaciones humanas.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: PERSPECTIVA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

"Second, researchers suggested that social constructions of technology determine the media use (Fulk, Schmitz, & Steinfield, 1990; Fulk, 1993; Markus, 1994). From the social constructivists' perspective even "objective" media characteristics are seen as shared meaning which emerges and is negotiated in social interaction among the members of a collective."

La comprensión socioconstruccionista cuestiona las características "objetivas" de los medios tecnológicos, su significado se encuentra en la comunidad.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: PERSPECTIVA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

"An early definition of online communities stems from Howard Rheingold: "Virtual communities are social aggregations that emerge from the Net when enough people carry on those public discussions long enough, with sufficient human feeling, to form webs of personal relationships in cyberspace." (Rheingold, 1993). Jenny Preece (2000) states the following characteristics of online communities: "An online community consists of: (1) People, who interact socially as they strive to satisfy their own needs or perform special roles, such as leading or moderating. (2) A shared purpose, such as an interest, need, information exchange, or service that provides a reason for the community. (3) Policies, in the form of tacit assumptions, rituals, protocols, rules, and laws that guide people's interactions. (4) Computer systems, to support and mediate social interaction and facilitate a sense of togetherness." The online community model proposes very important insights for understanding CMC. As the definition shows, an online community has a cultural component which consists of tacit assumptions, rituals, protocols, rules etc. These terms are similar to the basic elements of organizational culture which are 'basic assumptions, shared norms, values and beliefs' (Schein, 1984). Online communities thus can be seen as cultures which can only exist in cyberspace. From a sociological perspective, online communities are social systems which produce specific communication patterns (Luhmann, 1984) and structures (Giddens, 1984). For reproducing themselves they reduce complexity, create and maintain their own identity and boundaries. The shared purpose mentioned by Preece and quoted above is the main criterion which produces the difference between "in" and "out" of the system. For CMC-theory, the online community model provides an alternative understanding of the nature of communication. That is, information has to be contextualized to be understood. This is a more systemic perspective on communication than that of the rather reductionist view provided by the traditional sender-receiver-model in the middle of the 20th century (Shannon & Weaver, 1949). Social systems are selective regarding the communication acts they refer to. Thus, a shared meaning and a shared understanding of the collective determines whether communication is effective or not.

El significado de una práctica social se encuentra en la comunidad, por lo cual el significado de una relación online es muy distinto en la interacción dentro o fuera de una comunidad online, ya que la comunidad genera una cultura que le da un sentido distinto... por lo cual se plantea: ¿Qué significado tiene la relación terapéutica online? ¿Cambia de significado dentro o fuera de una? ¿Desde donde debe significarse, desde lo off o lo online?

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: PERSPECTIVA DE LA COMUNIDAD VIRTUAL

"From the theoretical perspective CMC has to be understood as a constituting element of the specific social context "online community". Without CMC this form of community – including unique interactions and relationships - would not exist. Thus, relationships emerging in online communities cannot be separated from the cultural context in which they take place. Online communities *do exist* because of a shared purpose. In this sense, they are similar to voluntary associations like clubs and communities of interest. Relationships occurring in an online community have to be adequate to its goals and culture. The community is to be seen as the context

for relationships, giving them a predefined set of general norms and conventions. Thus, online communities foster relationship qualities that allow idea and resource sharing, thereby supporting successful cooperation".

¿Qué propósitos tiene la relación on-line? ¿Cómo comprenderla desde lo on-off line?

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: PERSPECTIVA DE LA COMUNIDAD VIRTUAL

"The online community model shows that CMC cannot be seen isolated from its context. Instead, CMC has to be understood as only one element of a whole arrangement which consists of people, tasks, culture and technologies."

(Puede ser comprendida, pero de forma distinta... es importante el significado que tiene la tecnología para la persona que la elige para entablar una relación online psicoterapéutica)

"Every communication contains relational information. Theorists regard messages and relationships as inseparably interwoven (Stohl & Redding, 1987)."

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: PERSPECTIVA DE LA COMUNIDAD VIRTUAL

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 10

Barak, A. Phantom emotions Psychological determinants of emotional experiences on the Internet.

"The special characteristics of Internet communication described above make cyberspace a unique environment, at least insofar as interpersonal communication is concerned. In addition, as in a movie, a person who stays in this environment – especially in a social interactive area – experiences immersion. That is, this person's senses become quite isolated or disconnected from the offline environment (often called the 'real world') and are completely (or at least predominantly) submerged in the wide-scope of information flowing out from the computer. It is an experience equated with the psychological state of *presence* (IJsselstein *et al.* 2001), a concept that has regularly been investigated in regard to human sensations in a Virtual Reality (VR) situation."

A mi juicio, no siempre se experimenta "inmersión" en la comunicación CMC...

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

SUBSUBTEMA: FENÓMENO DE LA INMERSIÓN

"In the context of text-based virtual environments, presence can be described as a feeling of getting lost or wrapped up in the representations of the text – of being involved, absorbed, engaged, or engrossed in or by them... Conceptualized as flow, presence refers to a merging of action and awareness, during which a person loses self-consciousness and a sense of time, focusing on the present and blocking out the past and the future... Presence may also be said to entail an unselfconscious transparency in which a participant enters a virtual world, looking through rather than at the text that represents it. (Jacobson 2001: 654)"

Descripción de la presencia...

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

SUBSUBTEMA: PRESENCIA COMO FLUJO.

"It is as though one is mentally present in an environment – an actual, physically real environment – other than one's own. Not surprisingly, the personal state of 'being there' is clearly associated with the concept of empathy; that is, the ability to experience the 'as if' condition (and emotional state) of another. Indeed, an individual's empathic tendency was found to moderate personal experiences of presence (Nicovich *et al.* 2005). Furthermore, this 'as if', or virtual, experience of presence induces dramatic cognitive, affective and motivational effects in the participating individual (Gaggioli *et al.* 2003) and it apparently affects modes of thought, as well

(Granic and Lamey 2000). Experiences of presence on the one hand and emotions on the other, it is argued, are *conceptually* orthogonal to each other (Robillard *et al.* 2003); that is, the two states are considered distinct constructs. *Empirically*, however – for apparently casual interactions and procedures that are in need of further exploration, as is currently accepted among researchers (Bouchard 2004; Slater 2004) – they correlate. It seems that the complex construct of presence, including its antecedents and consequences, is far from having been thoroughly investigated and thus remains only partially understood, especially in regard to emotional effects (Alcañiz *et al.* 2003). It is clear, however, that 'presence' significantly reflects on one's subjective experiences in cyberspace. As mentioned by Jacobson (2001), the construct of presence is closely related to the concept of 'flow' (Csikszentmihalyi 1975, 1982). In the VR environment, including cyberspace on the Web, people's minds flow, as it were, in the virtual space, a mental condition in which they tend to forget their mind states and problems and, instead, integrate themselves with keyboard and monitor into cyberspace (Chen *et al.* 2000; Chen 2006). As shown by Chen *et al.* (2000), Web users experience a fading away of their physical world and live through the present issues they are debating and the words and sentences they are typing and reading. Web users who experience flow feel as though there is no separate 'me', but a merging of human and machine occurring. During flow episodes, there is the loss of a sense of time and hours feel like minutes, mostly of enjoyable moments. This view is closely related to Strate's (2003) concept of 'cybertime', in which VR elicits a subjective sense of illusory virtual time."

La sensación de presencia define la experiencia subjetiva de quien esta inmerso en un ambiente virtual, la experiencia emocional de "estar en" el ciberespacio.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

SUBSUBTEMA: PRESENCIA EXPERIENCIA SUBJETIVA EN EL CIBERESPACIO

"Although, as noted, clear relationships between presence and flow and emotional experiences in cyberspace are still to be discovered, it is clear that personal, powerful experiences of presence and flow are typical of users of computer mediated Communication and considerably influence their physiological, affective, cognitive and behavioral reactions (Chen 2006). For example, to make the principle of presence and flow more realistic in terms of Web users' actual activities, we can refer to a typical, yet paradoxical experience that a person encounters in cyberspace: this is what Ben-Ze'ev (2005) termed 'detachment'. This describes a person who – despite being detached because of distance, relatively lean communication, anonymity, common deception, discontinuity of contact and marginal physical investment – still feels intimately close and attached to another person. Although 'our emotional system is not yet structured to deal with such opposing features' (2005: 134), this unique phenomenon, experienced by most Internet users, is characteristic of the effects of presence and flow in the cyberspace/VR environment."

La presencia puede asociarse al fenómeno del "detachment" (detached: separación; attachment: vínculo= "vínculo en la separación")... como puede construirse un vínculo emocional entre personas que están físicamente distanciadas, o como puede construirse un vínculo emocional sin presencia física.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

SUBSUBTEMA: "DETACHMENT"

"Moreover, because of the common and quite usual lack of known or clear information about the identity or descriptive characteristics of one's partner in online communication (with the exception of communication between acquaintances), or 'reduced cues' in the interpersonal situation (Walther 1996) – an element related to invisibility and anonymity – and because of the ambiguity of the whole experience, cyberspace leaves much room for individual dynamics to fill in the gaps (Mantovani 2002). In this situation, an individual often attempts to clarify absent or unclear details in their environment by *projecting* from their own personal repertoire (Fenichel 2004; Suler 1996–2005). Ambiguity is a central characteristic of an online communication environment. Mantovani (2002) referred to three aspects that contributed to the ambiguous nature of cyberspace: *user's* Effects of presence and ambiguity *self-presentation*, involving the fabrication of any appearance at will; *the social context*, which refers to the lack of visible social cues and the reliance on an assumptive social environment; and *estimation of the reality of the situation*, which is related to the subjective perception of the virtual reality of what is individually experienced in electronic environments. In all, these factors assign a major role to an individual's cognitive processes, referred to by Mantovani as 'the ubiquity of mediation' (2002: 319), by which he stresses the overwhelming and critical human experience in cyberspace over mere technology. Ambiguity, thus, is inherent in computer-mediated communication, resulting in dynamic personal processes that stem from the very subjectively perceived nature of the situation."

El autor destaca la ambigüedad y los “espacios vacíos” del ciberespacio que permiten, por un lado, un rol proactivo del individuo en su presentación personal, además la vivencia de emociones ya que la naturaleza del espacio abre a interpretar las interacciones de múltiples formas (relacionado también con la imaginación)

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

SUBSUBTEMA: AMBIGÜEDAD EN EL CIBERESPACIO

“A non-psychoanalytical view of ambiguity in cyberspace is Walther’s (1996) *hyperpersonal* model of interpersonal computer-mediated communication, which refers to the inflated perception and idealization processes of an online partner. Recent research (Nowak *et al.* 2005; Yao and Flanagin 2006) empirically supports Walther’s hyperpersonal approach.”

El enfoque hiperpersonal destaca la ambigüedad del ciberespacio y los procesos de idealización e imaginación que promueve.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE LA CMC

SUBSUBTEMA: ENFOQUE HIPERPERSONAL

“When individuals engage in the common type of virtual relationship, the autonomic operation of the motivational processes on the one hand and imagination and imagery processes on the other cause them to become usually highly immersed in and, therefore, fascinated, preoccupied and captivated by the experience of *flow and presence*. As a result, especially in interpersonal interactions (in contrast to Web browsing as such), people tend to develop certain cognitions: they strongly believe in the validity of their observations and deductions, including their attribution of traits to others (Markey and Wells 2002; Rouse and Hass 2003); they feel various degrees of attraction to others (Williamson *et al.* 2003); they develop assessments of the intentions and attitudes of these others (Light and Wakeman 2001); they form different levels of trust in other Internet users (see Chapter 4, this volume); they build up trust in online advice (see Chapter 22, this volume); and they develop perceptions, expectations, attributions and beliefs that affect their attitudes toward virtual online partners.”

He aquí una relación entre presencia y vínculos a través de Internet, una serie de procesos interpersonales que efectivamente ocurren en la web.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

SUBSUBTEMA: PRESENCIA Y VÍNCULOS

“There is a complementary component to the powerful, basically internal circumstances mentioned so far: the psychological existence of a *partner* (or partners) in the cyberspace relationship. In cyberspace, people may choose their own ‘identity’. Because of the lack of visibility and identification on the one hand and the absence (or exhausting) of ways of checking and verification on the other, users may create their own identity, fabricating a name, age, gender, origin/ethnicity, appearance, location and so on, in order to optimize their self-presentation (Walther 1996). Technically, identity construction on the Internet – whether through publishing a personal website or blog, communicating by instant messaging, conversing in a chat room, or participating in a forum – is simple and perceived as relatively (compared to offline identity- construction) un-risky to the identity creator (Donath 1999; Wallace 1999; Döring 2002b). The major risk an impersonator faces is the strong reaction of others if or when the impersonation is revealed (Donath 1999; Joinson and Dietz-Uhler 2002; Birchmeier *et al.* 2005). Thus, Internet users may effortlessly construct a *persona* with which they prefer others to observe and perceive them. Obviously, one might devise either a permanent fabricated persona or multiple identities from which to present oneself in any given situation or even more than one identity simultaneously (Joinson and Dietz-Uhler 2002). Identity-management in cyberspace, then, can be exercised and exhibited along several dimensions more or less in one’s control and awareness (Suler 2002).”

Relación entre vínculo y presentación-negociación-manejo de la identidad en la web.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

SUBSUBTEMA: PRESENCIA, VÍNCULOS E IDENTIDAD

FICHA DE CONTENIDO N° 11

IJSSELSTEIJN, W. and RIVA, G. (2003) "Being There: The experience of presence in mediated environments". En: *Being There: Concepts, effects and measurement of user presence in synthetic environments*, G. Riva, F. Davide, W.A IJsselsteijn (Eds.) IOS Press, Amsterdam, The Netherlands.

"Lombard and Ditton [16] reviewed a broad body of literature related to presence and identified six different conceptualizations of presence: realism, immersion, transportation, social richness, social actor within medium, and medium as social actor. Based on the commonalities between these different conceptualizations, they provide a unifying definition of presence as the 'perceptual illusion of non-mediation', i.e. the extent to which a person fails to perceive or acknowledge the existence of a medium during a technologically mediated experience. The conceptualizations Lombard and Ditton identified can roughly be divided into two broad categories – physical and social. *Physical presence* refers to the sense of being physically located in mediated space, whereas *social presence* refers to the feeling of being together, of social interaction with a virtual or remotely located communication partner. At the intersection of these two categories, we can then identify *co-presence* or a sense of being together in a shared space, combining significant characteristics of both physical and social presence."

A partir de la definición de presencia se define co-presencia... es como el concepto que involucra interacción social, comunicación y la apertura a un vínculo emocional. Como en la co-presencia, a través y en la conversación-comunicación colaboración lo que se pretende es la construcción de un vínculo emocional psicoterapéutico. Cómo es posible construir ese vínculo a través de Internet.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CO-PRESENCIA, PRESENCIA SOCIAL

"The obvious difference is that of *communication* which is central to social presence but unnecessary to establish a sense of physical presence. Indeed, a medium can provide a high degree of physical presence without having the capacity for transmitting reciprocal communicative signals at all. Conversely, one can experience a certain amount of social presence, or the 'nearness' of communication partners, using applications that supply only a minimal physical representation, as is the case, for example, with telephone or internet chatrooms. This is not to say, however, that the two categories are unrelated. There are likely to be a number of common determinants, such as the immediacy of the interaction, that are relevant to both social and physical presence. As illustrated in Figure 1.2, applications such as videoconferencing or shared virtual environments are in fact based on providing a mix of both the physical and social components. The extent to which shared space adds to the social component is an empirical question, but it seems likely that as technology increasingly conveys non-verbal communicative cues, such as gaze direction or posture, social presence will increase."

Se diferencia la presencia física de la social, en donde lo fundamental en lo social es la comunicación como base para la construcción de la sensación de estar "con alguien", más allá del lugar.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: CO-PRESENCIA, PRESENCIA SOCIAL

"In 1.2 we have seen that there are two general categories of variables that determine a user's presence: (i) media characteristics, and (ii) user characteristics. What is the link between these two variables? As noted by Lombard and Ditton [16] presence can be described as "perceptual illusion of nonmediation", a level of experience where the VR system and the external physical environment disappear from the user's phenomenal awareness: the term *perceptual* shows that the illusion "involves continuous (real time) responses of the human sensory, cognitive, and affective processing systems to objects and entities in a person's environment." And, what's more, a subject experiences an *illusion of nonmediation* when he or she "fails to perceive or acknowledge the existence of a medium in his/her communication environment and responds as he/she would if the medium were not there".

La presencia construida fundamentalmente a través de lo perceptual (la MRT)

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: RACIONALISMO INGENUO

"For Slater and colleagues [5, 19] the notion of presence includes three aspects: "the sense of being there in the environment depicted by the VE;" · "the extent to which the VE becomes the dominant one, i.e., that participants will tend to respond to events in the VE rather than in the real world;" "the extent to which participants, after the VE experience, remember it as having visited a place rather than just having seen images generated by a computer." (pp. 560-561). In fact, these authors [6, 7] differentiate between *immersion* and *presence* [6]: "Immersion is simply a description of overall fidelity in relation to physical reality provided by the display and interaction systems. In this view presence research is essentially that of carrying out experiments that manipulate the variables that make up immersion, in order to build an equation with presence on the left hand side, and the factors of immersion on the right hand side. Individual differences between people can be also included as variables on the right hand side" (p.14). According to this vision, the perceptual illusion of nonmediation is provided by the fidelity, in relation to physical reality, provided by the medium."

Idem, presencia perceptual.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: RACIONALISMO INGENUO

"Following these considerations Mantovani & Riva proposed a *cultural* concept of presence as a social construction [29, 34]. Lying at the base of this view are three elements, which promise an elevated sense of presence: a *cultural framework*, the possibility of *negotiation*, both of actions and of their meaning, and the possibility of *action*. Within this view, experiencing presence and telepresence does not depend so much on the faithfulness of the reproduction of 'physical' aspects of 'external reality' as on the capacity of simulation to produce a context in which social actors may communicate and cooperate [37]."

Perspectiva socioconstruccionista de la presencia...

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PERSPECTIVA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

"In paragraph 1.3 we defined *co-presence* as the intersection between physical presence and social presence: the sense of being together in a shared space. Co-presence plays a critical important in *collaborative virtual environments* (CVEs), multi-user virtual environments that are designed to support collaborative activities. On one side, being in a synthetic environment, the extent to which the participants feel present in it will depend on the same factors that determine presence in single-user virtual environments. On the other side, being it shared, additional factors will be relevant."

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PERSPECTIVA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 12

MANTOVANI, F. AGLIATI, A., MORTILLARO, M., VESCOVO, A., ZURLONI, V. (2006), Communication – Presence Roundtrip: Travelling along Theoretical, Methodological and Applicative Connections. En: G. Riva, M.T. Anguera, B.K. Wiederhold and F. Mantovani (Eds.) From Communication to Presence: Cognition, Emotions and Culture towards the Ultimate Communicative Experience. *Festschrift in honor of Luigi Anolli* IOS Press, Amsterdam, 2006, ©.

"The implicit assumption of application developers has been for a long time characterized by a fidelity approach consisting of a sort of technological equation saying "the more sophisticated (tech), the better". Initially, in fact, CMC, AI, and VR developers relied on the hypothesis that a perfect and complete reproduction of reality in technological applications and mediated experiences would ensure their efficacy"

Primera comprensión del ciberespacio y la VR como tecnología...

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: CONCEPCIÓN DEL CIBERESPACIO COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN-TECNOLOGÍA

"In most cases the goal of designers was to replicate as precisely and richly as possible the non-mediated processes: for CMC this meant including as many channels as possible, like in videoconference, for VR it meant integrating sophisticated multimodal input and output devices, in order to replicate as well as possible the flow of sensorial inputs and action possibilities."

Idem.

TEMA: CIBERESPACIO

SUBTEMA: ESPACIO SOCIAL

SUBSUBTEMA: CONCEPCIÓN DEL CIBERESPACIO COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN-TECNOLOGÍA

"However, following theoretical reflections and empirical work gradually modified this perspective [24-35; see also Coelho *et al.* in this volume for an overview], due to the acknowledgement of two important issues. First, the goal of reproducing reality as richly as possible generally requires an effort that is beyond the reach either of technological developments and/or developer's possibility (time and/or costs). Second, growing anecdotal and research evidence suggests that this "technological equation" approach does not always hold [28-32], in the sense that high-tech systems do not forcedly result in higher levels of social presence and better success as compared to simpler systems. As an example, phenomena such as the explosion of online relationships established and maintained through text-based CMC challenged media-richness theory and reduced-social-cues theory assumptions [36], according to which text-based chats were not likely to support the development interpersonal relationships due to their lack of nonverbal features (and consequently assumed poverty of socio-emotional communication). In general, it was highlighted that communication, as well as presence, are processes with a complex psychology behind. Since what we need is to make the final process more effective for the user (be it therapy, entertainment, work, etc.) we need to consider the use [29] that the individual makes and her/his psychology (i.e. the psychological features of her/his subjective experience)."

El vínculo online trasciende las explicaciones de la MRT y la RSCT, basadas en lo perceptivo-tecnológico...

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACIÓN

SUBSUBTEMA: DE LA TRANSMISIÓN A LA COLABORACIÓN.

"Two background assumptions will drive us along this way towards an integrated perspective. The first one refers to the existence of a common background for the analysis of technologically-mediated and non technologically-mediated phenomena: processes mediated and non mediated by technology should not be seen as separated, in a radical dichotomy. Cultural psychology [53, 54] (and the concept of mediation and artifacts developed within it) helps us in blurring this distinction: we are never, even in our "real world" in a process of non mediation. It would be, in fact, highly questionable the idea that technologies introduce ways of functioning which are completely different, since technology (meant as an artifact) is nothing but a further mediation beyond natural perception systems and other artifacts such as tools and language that are inherently part of our so-called "natural world". Therefore, mediated and non-mediated phenomena should be addressed as much as possible within a common theoretical and methodological framework."

No hay distinción entre lo mediado tecnológicamente y lo no mediado. Toda experiencia humana está mediada por la cultura.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACIÓN

SUBSUBTEMA: TODA EXPERIENCIA ES MEDIADA CULTURALMENTE

"At a general level we might say that on one side physical/environmental presence and social presence are a requisite for communication, in that communication is rooted in the phenomenal experience of being-in-the-world and being-with-others. Our sense of being in the physical and social world defines a set of opportunities and constraints for communicative exchange. On the other side communication and social interaction are the basis for the construction of this being-in-the-world experience from a developmental point of view, as well as in adult life they represent a tool for negotiating and restructuring it continuously; thanks to communication and social interaction, in fact, we have the opportunity to manage the process of meaning attribution to the world, its objects/people and events and to negotiate the "position" we occupy relatively to them."

La comunicación requiere de la presencia y la presencia de la comunicación. La presencia contribuye a definir como nos comunicamos. En virtud de la presencia (estar en el mundo) y la comunicación construimos la

identidad y la posición que ocupamos en el mundo.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIAL

SUBSUBTEMA: PRESENCIA, COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 13

Rettie, R. (2005) Presence and Embodiment in Mobile Phone Communication. En: PsychNology Journal, Volume 3, Number 1, 16 – 34

"Goffman's concept of frames helps to clarify the concept of presence (Rettie, 2004). Goffman (1974, p. 21) introduces the concept of frames as follows: *"When an individual in our Western society recognizes a particular event, he tends, whatever else he does, to imply in this response (and in effect employ) one or more frameworks or schemata of interpretation ...[which] is seen as rendering what would otherwise be a meaningless aspect of the scene into something that is meaningful."* In other words, we use frames to interpret our experience. Frames answer the question, *"What is going on here?"* [p.46]. Frames are social, and usually shared by the participants of a situation. Frames shape what is perceived; frames can break due to inconsistency of frame and content, changing what is perceived to have 'gone on'. Visual gestalt switches (see Figure 1) and the placebo effect are just two examples of the way frames affect perception. In psychology there is considerable empirical evidence for the related phenomena of priming, conditioning, scripts, schema and personal constructs. However, these tend to be applied only to representational or symbolic cognition, whereas the concept of frames can be extended to direct perception. For example the Presence can be analyzed as engrossing involvement in a frame (Rettie, 2004). If presence is 'being there', involvement relates to 'being' and the frame explains what is meant by 'there', it defines the situation or environment. The term 'involvement' here does not describe interest in the content of an experience, but the allocation of attention to the framed situation as a whole. Goffman suggests that attention is a limited resource, which is allocated between different frames, and that one may focus attention on a particular framed experience, becoming engrossed. His theory can be extended to presence. Presence is the feeling of engrossment in a framed experience; the frame defines the nature of the presence. Under this analysis, as we become engrossed in the phone call, we experience presence. This frame analysis of presence can be mapped onto the three presence factors highlighted by Freeman (2004); a sense of spatial presence is created by the frame, engagement corresponds to involvement, and realism relates to the consistency between frame and contents, which helps to sustain the frame and to maintain the experience of presence. Frame analysis helps to explain presence in mediated environments; the frame provides the context, it both constructs and makes sense of the experience. A mediated environment may be framed as a space or a place. In virtual reality there is often a virtual place."

Explicación de la presencia a través de la teoría de los "marcos" de Goffman.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PERSPECTIVA SOCIOCONSTRUCCIONISTA

SUBSUBTEMA: PRESENCIA Y MARCOS GOFFMANIANOS

"In a sense, all reality is virtual. It is constructed through our sense organs and cognitive apparatus. Reality is not 'out there', it is what we take to be 'out there'" (Ijsselstein, 2002, p. 245). This quotation suggests a constructionist stance that is consistent with frame theory. However, it raises two important questions: the distinction between virtual and physical reality, and the distinction between 'out there' and 'in here'. This section explores the second question, focussing on the concept of embodiment; the following section focuses on the relationship between virtual and physical environments."

Toda la realidad es virtual y mediada.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACIÓN

SUBSUBTEMA: TODA EXPERIENCIA ES MEDIADA CULTURALMENTE

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 14

SHERMAN, R. (2001) *The Mind's Eye in Cyberspace: Online Perceptions of Self and Others* En: Giuseppe Riva & Carlo Galimberti (Eds.) *Towards CyberPsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age* Amsterdam, IOS Press.

"Communication in cyberspace is primarily text-based and therefore does not provide visual and auditory cues that are available in face-to face interaction. This limitation would seem to make it very difficult to develop complete and accurate perceptions of the personalities and characters of other people. Early research tended to support this view, showing that users rated computer mediated communication (CMC) as cold, impersonal, and unsociable [4]. More recent work, however, has revealed that under certain conditions CMC is nevertheless capable of fostering well-developed impressions among people who interact online and of supporting strong, positive relationships among some users [5, 6, 7, 8]."

En el cyberspacio pueden establecerse relaciones emocionales, no está limitado solo a tareas cognitivas.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACIÓN

SUBSUBTEMA: CMC EMOCIONAL

"According to *Social Presence Theory*, communication media differ in the number of channels through which interpersonal information can be conveyed – more channels give the medium greater "social presence" [4]. According to the theory, one implication of low social presence is that communication will necessarily be very task-oriented and impersonal, leading to less positive perceptions among those who are interacting. As noted above, early research did tend to show that users of CMC rated it as impersonal [4], but other studies have contradicted the notion that media lower in social presence lead to less positive social perceptions."

Descripción de la SPT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE LA CMC

SUBSUBTEMA: SPT

"A related approach is the *Media Richness Model* developed by Daft & Engel [11]. According to this analysis, media vary in their ability to reduce ambiguity in communications – rich media facilitate feedback, communicate multiple cues, permit individually tailored and highly specific messages, etc., and thereby allow non-ambiguous communication. Face-to- face communication is the richest possible medium, whereas various forms of CMC are much lower. The model predicts that people should prefer a medium that is most suitable to a given communication context, which is not always the richest medium. Research on media selection has shown that people do indeed vary their preference for different forms of communication under different circumstances, though the basis for the selection seems to have to do with factors other than the objective characteristics of the media, such as socially constructed views of richness and usefulness [12], and with a communicator's assessment of the "social utility" of the medium [13, 14]."

Descripción de la MRT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS DE CMC

SUBSUBTEMA: MRT

"The *Reduced Social Cues Model* focuses on a specific type of information that it proposes is filtered out in text-based CMC – social context information [15]. Social context cues define the nature of the social situation, indicate normatively appropriate boundaries for behavior, and convey the social status and identities of those in the interaction. In face-to-face communication these cues might include visible features of the environment itself (a bar versus a seminar meeting room), gestures and facial expressions, symbols of authority and status (clothing, jewelry, etc.), physical appearance, and spatial behavior (seating choices, interpersonal distance). According to the model, when these cues are absent, as in CMC, people become more self-oriented and less concerned with the feelings, opinions, and evaluations of others. This, in turn, is thought to lead to uninhibited and even hostile behavior, with accompanying negative perceptions of others [16, 17]. Another predicted outcome is that the general lack of visible status cues, along with reduced evaluation anxiety on the part of low

status and shy individuals, may lead to more equal participation in CMC contexts [18], presumably with a change in how shy individuals are perceived by other group members. Support for the Reduced Social Cues model has been found in some contexts, particularly those involving short-term interacting groups with no previous histories, but evidence in other contexts has been contradictory [6, 19, 20], suggesting that there are likely additional mediating factors in CMC effects than those proposed by the model."

Descripción de la RSCT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE LA CMC

SUBSUBTEMA: RSCT

"A third prominent model of CMC is *Social Information Processing Theory*. The basic notion of this approach is that people are motivated to develop social relationships in any communication context, including CMC, and in the service of this motivation they form impressions of each other on the basis of whatever information is available [21]. They subsequently test the assumptions associated with their perceptions using a variety of strategies. Text-based CMC slows down this process but does not prevent it from occurring. Thus, according to the Social Information Processing (SIP) model, impressions may take longer to form than in face-to-face communications, but they are not essentially different in CMC than face-to-face contexts. The model recognizes that certain kinds of social cues are missing in CMC, but it maintains that people are motivated to obtain social information in other ways (for example, by learning to communicate emotion through textual devices such as emoticons and linguistic modifiers) and thus overcome these limitations, given enough time. There is considerable support for the model's claim that CMC and face-to-face communication produce impressions that have comparable levels of structure if enough time is available for CMC interaction [5, 20, 22]. Perhaps the two main shortcomings of the SIP model are that it does not specify what differences, if any, there might be in the content or tone of CMC versus face-to-face perceptions, and it doesn't recognize important individual and situational differences in people's social motivations to overcome the challenges posed by CMC [5]."

Describe la SIPT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE LA CMC

SUBSUBTEMA: SIPT

"A fourth approach to understanding the nature of CMC is the *Hyperpersonal Communication Model*. The model was proposed by Walther [6] to account for the phenomenon that CMC is sometimes "...more socially desirable than we tend to experience in parallel FtF [face-to-face] interaction " (p. 17). Specifically, Walther suggests that "Combinations of media attributes, social phenomena, and socialpsychological processes may lead CMC to become 'hyperpersonal,' that is, to exceed FtF interpersonal communication" in terms of "...heightened levels of intimacy, solidarity, and liking" (p. 4-5)."

Describe brevemente la teoría hiperpersonal de Walther.

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE LA CMC

SUBSUBTEMA: ENFOQUE HIPERPERSONAL

"Utz [5] has found that self-presentation of positive sentiment through the use of using paralinguistic cues does indeed correlate with developing positive relationships online. However, Utz also showed that the correlation is mediated by individual differences in skepticism about the medium: "Individuals who believe it possible to build up relationships in virtual worlds learn how to use smileys, feelings, and emotes and thus make friends...but those who are more skeptical of CMC do not."

El autor señala que si el sujeto se propone entablar una relación a través del cyberespacio, logra aprender a utilizar los códigos y signos disponibles para comunicarse, lo cual destaca al ser humano como productor de cultura y significado.

TEMA: CMC

SUBTEMA: MODELOS DE COMUNICACIÓN

SUBSUBTEMA: COLABORACIÓN

"In a recent series of experimental studies by Joinson [7], self-disclosure of personal and intimate information was higher in CMC than in face-to-face interactions, as predicted by the Hyperpersonal model. But independent manipulations of the participants' anonymity and the degree to which their attention was self-focused revealed that self-disclosure was highest when they were anonymous. Anonymity would seem to remove strategic self-presentation as a motivation for disclosure, and thus Joinson's findings are a challenge to the model as originally proposed."

En CMC la expresión puede ser mayor, pero utilizando el anonimato.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA CMC

SUBSUBTEMA: ANONIMATO

"Social Identity De-individuation (SIDE) theory, developed by Spears & Lea [36, 37], offers a useful framework for examining the relevance of social identity to online interactions and the social perceptions that develop during CMC. According to the theory, a major factor that moderates the effects of salience is *de-individuation*. De-individuation is a cognitive state produced by visual anonymity and physical isolation, two qualities that characterize much of CMC. Spears & Lea propose that de-individuation accentuates the effects of whichever type of identity is salient [38]: *"The effects of group identity will be accentuated when subjects are de-individuated, as visual anonymity and physical isolation will reduce perceptions of individual (intragroup) differences. However, if individual identity is already salient, physical isolation from the group is predicted to further undermine any sense of group belonging, and further accentuate individualistic norms and tendencies. (p. 331-332)."*

Diferencia entre comportamiento y comunicación online según sobresalga la identidad social o personal.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS

SUBSUBTEMA: DE-INDIVIDUACIÓN

"One prediction is that the same cues can lead to both positive and negative social perceptions, depending upon certain conditions in which social identity is more or less salient relative to personal identity. Paralinguistic cues, for example, might be either positively or negatively evaluated, depending upon the salience of the perceivers' social identities. According to Lea & Spears [38]: *"...when group identity is salient, paralinguistic cues will tend to be seen as a prototypical feature of the group (the inductive aspect of stereotyping), whereas when individual identity is salient, they will tend to be seen more in terms of the idiosyncratic style of the individual users. As a result, such cues will tend to be evaluated differently in the two conditions, being evaluated more positively when group identity is salient, and increasingly less so as a more individualistic context becomes salient."* (p.331)"

Idem.

TEMA: CMC

SUBTEMA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS

SUBSUBTEMA: DE-INDIVIDUACIÓN

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 15

MANTOVANI, F. (2001) Cyber-Attraction: The Emergence of Computer-Mediated Communication in the Development of Interpersonal Relationships. En: *Say not to Say: New perspectives on miscommunication* L. Anolli, R. Ciceri and G. Riva (Eds.) IOS Press.

"Much CMC research [24] is concerned with how the technical features of different communication media might influence what it is possible to convey via each medium. Among these characteristics are the richness of cues that a medium conveys (e.g., whether it conveys texts or whether it includes visual and auditory cues), the visibility or anonymity of the participants and the timing of exchanges (e.g., synchronous or asynchronous communication)."

Qué de la tecnología influye en la comunicación o en lo que expreso

"Social presence theory is concerned with how successfully media convey a sense of the participants being physically present; face-to-face communication is used as the standard for the assessment. The dimension of social presence depends not only on the verbal features of the exchange but also on vocal and nonverbal cues, body language, and context [13, 27]. Reduced social cues (i.e. gestures, body language, facial expressions, appearance and so on) in CMC are caused by low bandwidth, which affects communication [28].

Media richness theory is similar to social presence but takes a media perspective [12]. It addresses the media's capacity for immediate feedback-how well it conveys cues, and how many and in which ways senses are involved. Social presence fundamentally affects how participants feel emotion, intimacy, and immediacy [13]. Early studies in CMC reported fewer personal messages with lower socioemotional content (e.g. [29]) and lacking cues about social context. The "cues filtered-out" theory [30] was used to explain these observations [11]. Bandwidth was insufficient to carry all the communication signals needed for conveying social, emotional, and contextual content. In text-only systems, for example, both task information and social information are carried in the same single verbal/linguistic channel, which, though adequate for most task information, cannot transmit nonverbal information such as body language, voice tone, and so on. [31, p.476].

It is clear that this filtering out social, emotional and contextual information can have important consequences on the interaction, especially where the development of an interpersonal relationship is the main focus. According to Preece [25], there are three main ways that this affects intercommunication: first, signals needed to understand conversation may be missing; second, the management of speaking turns may be modified; third, the impossibility of seeing and hearing the speaker can make it more difficult to infer information regarding the context of the conversation and the speaker's feelings.

Breve resumen de las teorías sobre CMC...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE CMC

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 16

Connell, J., Mendelsohn, G., Robins, R., Canny, J. Effects of Communication Medium on Interpersonal Perceptions: Don't Hang Up on the Telephone Yet!

"Daft and Lengel [5] define information richness as: The ability of information to change understanding within a time interval. Communication transactions that can overcome different frames of reference or clarify ambiguous issues to change understanding in a timely manner are considered rich. Communications that require a long time to enable understanding or that cannot overcome different perspectives are lower in richness. In a sense, richness pertains to the learning capacity of a communication. (p. 560)

According to the theory, media richness is a function of: (1) the medium's capacity for immediate feedback; (2) the number of cues and channels available; (3) language variety; and (4) the degree to which attention is personally focused on the recipient, him/herself.

In order of decreasing richness, the media classifications are: face to- face (FTF), video, telephone, computer-mediated communication (CMC), addressed written communication, unaddressed written communication, and formal numeric text (see also [19])."

Describe la MRT...

TEMA: CMC

SUBTEMA: TEORIAS SOBRE CMC

SUBSUBTEMA: MRT

"Social presence theory [22] was developed in the context of telecommunications and describes a communication medium by the degree to which it conveys the physical presence of the communicating participants. Presence includes verbal cues, such as timing, pause, inflection, and nonverbal cues, such as facial expression, gaze, posture, and physical distance. Social presence is often measured by the "personalness" or "warmth" of the medium or by the appropriateness of its use for a particular task [9, 18, 19]. According to this theory, nonverbal cues play a significant role in social presence; therefore, people interacting in CMCs would be lower in presence than if they were interacting via telephone and people communicating via telephone would be lower in presence than if they were FTF. Thus, communication media vary in the extent to which they can transmit both a person's message and personal qualities."

Describe la SPT...

TEMA: CMC
SUBTEMA: TEORIAS SOBRE CMC
SUBSUBTEMA: MRT

"People can be both publicly and privately self-aware [2, 3]. When people are publicly self-aware, they are focused on how they appear to others and that often leads to a feeling of discomfort [3]. People become publicly self-aware when others are either looking at them or demonstrably ignoring them, or if they are somehow given feedback as to how they appear to others, for example by seeing themselves in a full-length mirror or by being recorded by a television camera [7]. When people are privately self-aware, they experience both an intensification of emotion (either positive or negative, depending on the context) and a deeper understanding of their internal thoughts and feelings [2]. People become privately self-aware when their attention is directed inward, for instance through meditation, writing in a diary, or by seeing themselves in a small."

Necesidad de autoconciencia en la CMC descrito previamente in extenso.

TEMA: CMC
SUBTEMA: COMUNICACIÓN E IDENTIDAD
SUBSUBTEMA: AUTOCONCIENCIA
OBS

FICHA DE CONTENIDO N° 17

COELHO, C., TICHON, J., HINE, T., WALLIS, G., RIVA, G. Media Presence and Inner Presence: The Sense of Presence in Virtual Reality Technologies

"In order to understand this point of view it is useful to contrast it with Loomis' [21]. Loomis considers that the understanding of synthetic experiences should begin by recognizing that its phenomenology is continuous with the normal experience. The perceptual world is created by our senses and nervous system and interaction with the physical world is mediated by such processes. Loomis reminds us of our naïve realism in which we often assume that our vision of the world is equivalent to the world itself. In particular Loomis states that: "The physical world, including our nervous system, is not given to us directly through experience but is inferred through observation and critical reasoning. Given the separation between these two domains, it is useful to recognize the 'normal' division between 'self' or internal phenomenon and 'non self', or external phenomenon". According to these authors and these perspectives, normal experience is therefore mediated. What we experience is a construction, elaborated from our senses and nervous system, as functional as the representation of reality, which makes us act upon the representation as if it was the reality; yet, the real world can merely be inferred [8]."

La percepción de la realidad es siempre mediada...

"There is a growing interest in presence generated by the existence of virtual actors in VR systems [4; 30]. The differentiation and experience of the self can be enhanced if other people exist in the virtual world and seem to recognize the existence of the participant [30]. One might choose to refer to this sensation as *social presence* (see also the next chapters of the book). This concept has its basis on the premise that if other people are in a virtual world it is more likely that it exists. In this way it justifies a sub-type of presence called social presence [42]."

Definición de presencia social...

TEMA: PRESENCIA
SUBTEMA: PRESENCIA SOCIAL

"Recently, Biocca and colleagues [56] analyzed in a comprehensive review the concept of social presence. In the paper they indicated different factors influencing the experience of "being together with another" (pp. 462-465):

- *Sensory awareness of the embodied other*: The representation of the other triggers a sensory impression of the other that exists of a continuum from the minimal to the intense.
- *Mutual awareness*: The user is aware of the mediated other, and the other is aware of the user.
- *Sense of access to intelligence*: Social presence is activated when the user believes that an entity in the environment displays some minimal intelligence in its reactions to the environment and the user.
- *Salience of the interpersonal relationship*: It affects the "apparent distance" of the other and the level of social

presence. - *Intimacy and immediacy*: They describe a cognitive state in which individuals feel more or less directly "present" in the interaction and in the process by which relationships are being created.

- *Mutual understanding*: The definition of social presence emphasizes the ability to project a sense of self through the limitations of a medium.

- *Behavioral engagement*: Social presence implies the effective negotiation of a relationship through an interdependent, multi-channel exchange of behaviors.

These variables suggest that the *continual awareness* of others in a shared media is required to flexibly adapt the behavior in social situations (e.g., a user heading across the room towards another, probably indicates an interest in beginning an interaction). This implies, for example, that the virtual environment has to allow changes in the way in which both the user is represented and he/she monitors what is going on in the environment."

Factores que influyen en la presencia social...

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIAL

SUBSUBTEMA: FACTORES QUE INFLUYEN

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 18

Riva, G. (2006) Being-in-the-world-with: Presence Meets Social And Cognitive Neuroscience. En: G. Riva, M.T. Anguera, B.K. Wiederhold and F. Mantovani (Eds.)

From Communication to Presence: Cognition, Emotions and Culture towards the Ultimate Communicative Experience. *Festschrift in honor of Luigi Anolli*
IOS Press, Amsterdam.

"So, *social presence* is described here as a defining feature of self *allowing the detection of the content and motives of other's intentions*. Without the emergence of the sense of social presence it is impossible for the self to develop a theory of mind allowing the comprehension, explanation, and prediction of behavior and, in general, the management of the social interactions."

Sin presencia social es imposible interactuar socialmente, es imposible comunicar y negociar la identidad.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIAL

SUBSUBTEMA: PRESENCIA SOCIAL, COMUNICACIÓN E IDENTIDAD

"Till now we considered presence and social presence separately. However, they converge and interact within the social and cooperative activities. In particular, is *through their interaction that the self improves his intentional action and interaction*: the higher is the level of presence and social presence experienced by the self, the higher is the complexity of the expressed and recognized intentions. In naked intentionality the structure of the intention includes *action* and *goal* only. When the self experiences full presence and social presence he is able to express and recognize complex intentions including *subject, action, goal, way of doing* and *motive*. According to Bratman [112] joint cooperative activities have three critical features that distinguish them from social interaction in general: (1) the interactants are mutually responsive to one another, (2) there is a shared goal in the sense that each participant has the goal that we (in mutual knowledge) do X together, and (3) the participants coordinate their plans of action and intentions some way down the hierarchy – which requires that both participants understand both roles of the interaction (*role reversal*) and so can at least potentially help the other with his role if needed. To achieve it, the self need to separate himself from the other (proto presence), to differentiate between his action and his planned action (core presence), to recognize the communicative intention of the other (proto social presence), to share with him the intentional focus (joint social presence), to identify intentional attunement (shared social presence) and to evaluate it as significant for himself (extended presence). In this way the social and communicative exchange is created and governed by a reciprocal intentional game between the communicators regulated by the level of presence and social presence experienced by the interactants [92, 113]: the display and ostension of a given intention by the speaker ("intentionalization" process) and the ascription and attribution of a certain intention to him/her by the addressee ("reintentionalization" process).

Conexión entre presencia y colaboración: es necesario experimentar presencia social para cooperar.

TEMA: PRESENCIA

SUBTEMA: PRESENCIA SOCIAL
SUBSUBTEMA: COLABORACIÓN

"Finally, another important role of presence and social presence is probably related to the processes of internalization and externalization. Vygotsky [93, 94] states that internalization and externalization are the dialectical mechanisms that allow an individual to construct higher psychological structures. On one side external activity transforms internal cognitive processes (*internalization*). On the other side, knowledge structures and moments of internal activity organize and regulate external social processes (*externalization*). According to Vygotsky [93], internalization is social by its very nature: is not just copying but rather a transformation or reorganization of incoming social information and mental structures based on the individual's characteristics and existing knowledge. The opposite process of internalization is externalization. Mental processes manifest themselves in external actions performed by a person, so they can be verified and corrected, if necessary. This dialectical process also leads to the production of new tools.

Here we suggest that the processes of internalization and externalization are influenced by the experienced presence and social presence in actions and interactions:

o the more is the presence and social presence experienced during an interaction, the more is the possibility that the contents of the interaction will be internalized; o the more is the level of presence experienced during an activity, the more is the possibility that the content of the activity will be externalized."

El autor relaciona presencia social con internalización y externalización.

TEMA: PRESENCIA
SUBTEMA: PRESENCIA SOCIAL
SUBSUBTEMA: INTERNALIZACIÓN-EXTERNALIZACIÓN.

OBS.

FICHA DE CONTENIDO N° 19

Salvini, P. Presence: A Network of Reciprocal Relations

"Since the earliest theorizations and explications of telepresence and teleoperation, I argue, the underlying notion of presence has been understood and described mainly as a subjective or ego-centric sensory experience, provided by unilateral interaction (action and vision) and immersion."

Critica la perspectiva "racionalista" de la presencia.

"Conversely, theatrical presence, I argue, offers an alternative model for explicating presence, which I believe could be usefully implemented also in the context of remote and virtual environments. Basically, the explication of presence proposed here is not based on the dichotomous relation between an active subject and a passive object. According to the model proposed here, presence occurs when natural and/or technological conditions allow for reciprocal relationships. Furthermore, and most importantly, the approach to presence based on reciprocity brings to the fore an aspect which is still missing in current research: namely, the ethical and political implications of presence."

La presencia tiene implicancias éticas y políticas. La presencia se basa en las relaciones interpersonales.

"Copeland explains that 'the word "presence" means different things to different people – and [...] some of these meanings are mutually exclusive' [12]. Among the many conceptualizations of theatrical presence, Copeland lists "stage presence", also known as the performer's *charisma*, which he further subdivides into two other kinds of presence: "possession", namely the capacity to project a fictional character by the actor; and "authenticity", that is, 'the performer's ability to [...] reveal her "authentic" self' [12]. According to Copeland there exists another conception of theatrical presence, which has nothing to do with either "charisma" or "authenticity", and consists of "being in the presence of". In other words, this kind of theatrical presence takes place when performers and spectators simply 'share a certain amount of time together in the same space' [12]. As Copeland remarks, in this case, the only condition for presence to take place is represented by the *possibility* of touching the performers: '[p]erhaps being "in the presence of" a performer means that we could, if we so desired, reach out and touch (that) someone' [12]. Finally, Copeland proposes a last conceptualisation of theatrical presence, according to him, the most appropriate definition of theatrical presence. He maintains that presence in the theatre has to do with the sense of *reciprocity* taking place between actors and spectators, namely 'a sense that what transpires onstage – in contrast to the movies – is affected almost as much by what happens in the audience as the other way around' [12]. According to Copeland, therefore, 'presence in the theatre has [...] to do with [...] the way in

which the architectural and technological components of the performance space either promote or inhibit a sense of "reciprocity" between actors and spectators' [12]. I would like to conclude this section with some remarks concerning the varieties of theatrical presence that I have just discussed. There is one fundamental assumption underlying all kinds of theatrical presence: actors and spectators are physically sharing a space. However, in the variety of stage presence, sharing a space does not seem to be determinant in eliciting presence. As a matter of fact, presence, in both "authenticity" and "possession" varieties, is produced by (and is the prerogative of) the performers only. On the one hand, presence depends on the performer's ability to remove all forms of theatrical mediation and reveal her nude, true self. On the other, presence results from the performer's ability to create an illusion, namely, that the characters is there, on stage. Therefore, in both varieties of stage presence, "authenticity" and "possession", presence is unilaterally determined by the actors, whereas the spectators are not involved in the production of presence. On the contrary, in the other two varieties, i.e. "to be in the presence of" and "presence as reciprocity", sharing a space acquires more relevance. In the former case, sharing a space is the only determinant of presence, and to stand up and touch the performers is the proof-test. However, even though sharing a space is a fundamental condition for presence to occur, nonetheless, presence is still understood as a unilateral event, this time the prerogative of spectators only (i.e., they are in the presence of). Conversely, in the latter case, "presence as reciprocity", presence is given by the reciprocal relations taking place between actors and spectators. Hence, presence does not characterize just one party, but both; neither is it a subjective experience determined by the abilities of a person – whether authenticity or possession – nor the result of an experiential fact (I touch it therefore I am present). Presence has become a bilateral event, a condition given by external, objective, circumstances, that is, by the architectural and technological components of the theatrical space. Compared to all other varieties of presence, this last definition is more holistic and transitive."

Definición de presencia desde el teatro.

"Drawing on Copleand's last definition, I propose the following explication of presence: *the way in which natural and/or artificial (i.e. technological) factors/conditions either promote or inhibit a sense of reciprocity between two or more people or between an environment and a person.* According to my ontological stance presence is a natural condition pertaining to all living organisms inhabiting an environment. We all live in a condition of resence even though we are not aware of it. In my opinion, being-in-the-world means being caught up in this network of reciprocal relations. Of course, there might be natural or technological factors preventing us from being present or reducing our condition of presence, as in case of physically impaired people or when technology is purposefully used to inhibit the reciprocal relations that characterize our relations with the environment and the other human beings, as for instance when handling hazardous material by using tele-operation systems or sending an email instead of having a face-to-face meeting. However, technology can also be used in order to extend and enhance the condition of presence, as for instance in all those cases in which it provides us the means to cross spatial boundaries, allowing us to share a space with somebody, as for instance when making a telephone call."

Definición de presencia propuesta a partir del teatro como relaciones reciprocas.

"According to my understanding, remote presence can be achieved only when technologies keeps intact the presence condition: i.e. the network of reciprocities. Presence always implies a double flow and the awareness of being in a reciprocal relationship with some-body or some-thing, to be trapped in a *becoming* which affects the other and myself at the same time. Therefore, to be present is to be subjected to the contingency and randomness of a situation. As soon as I shield myself and escape or avoid one or all these conditions, I am no more present, or, if we want to quantify presence, I am less present"

Presencia como reciprocidad similar a presencia como cooperación o colaboración.

OBS

FICHA DE CONTENIDO N° 20

Van der Straaten, P., Schuemie, M. (2000) INTERACTION AFFECTING THE SENSE OF PRESENCE IN VIRTUAL REALITY, Delft University of Technology, Faculty of Information Technology and System.

Lombard & Ditton (1997), and recently Lombard (2000) have tried to get to a better explication of the concept of presence. Lombard & Ditton (1997) gave an overview of the different conceptualizations proposed on presence, and tried to get to a definition of the concept that encompassed these conceptualizations. The authors defined

presence as 'the perceptual illusion of non-mediation.' In Lombard (2000) this definition was further explicated: 'Presence (a shortened version of the term "telepresence") is a psychological state or subjective perception in which even though part or all of an individual's current experience is generated by and/or filtered through human-made technology, part or all of the individual's perception fails to accurately acknowledge the role of the technology in the experience (Lombard 2000).'

Completa explicación de una definición de presencia

The different conceptualizations as identified in Lombard & Ditton (1997), reappear in a somewhat modified form as the dimensions of the presence concept in (Lombard 2000). These dimensions, which are in many cases non-orthogonal and overlapping, have been termed "spatial presence," "sensory presence," "social realism," "engagement" and "social presence." Some scholars have argued that these types of presence should be divided into those that involve perceptions of physical environments, those that involve perceptions of social interaction, and those that involve both of these. We will shortly go into the dimensions of presence below, as they provide a good overview of the different presence concepts that have been proposed in recent years.

— "Spatial presence," "physical presence," "a sense of physical space," "perceptual immersion," "transportation" and "a sense of being there" occurs when someone believes that she or he is in *another physical location*, and she or he fails to acknowledge the role of the technology making it appear as such.

— "Sensory presence," "perceptual realism," "naturalness," "ecological validity", and "tactile engagement" occur when someone believes that she or he is in a physical location in which the *sensory characteristics correspond to those of the physical world*, and she or he fails to acknowledge the role of the technology making it appear as such.

— "Social realism" occurs when someone believes that she or he is in a physical location in which the *social characteristics correspond to those of the physical world* – that is the objects, events, and people do or could exist in the real world – and she or he fails to acknowledge the role of the technology making it appear as such.

— "Engagement," "involvement," and "psychological immersion" occur when someone's *perception is more or less directed toward the virtual environment*.

Distinciones en el concepto de presencia

"Social presence" occurs when someone believes that she or he is *communicating with other people or entities*, and she or he fails to acknowledge the role of the technology making it appear as such. Examples of social presence are "social actor within the medium" or "parasocial interaction" when one-way communication is thought to be two-way communication, "copresence" or "transportation: shared space" when someone believes she or he is in the same physical location as someone else, and "medium as social actor" when someone believes she or he is communicating with an entity when it is in fact technology or medium.

Presencia social

The explication of the concept of presence given in (Lombard 2000) has some further remarks on the nature of presence. First of all, it states that in a way all experience of the physical world is mediated, namely by the human senses. This experience, also known as "first order" mediated experience, is our "normal" perception of the physical world. In this terminology, presence occurs when a person misperceives an experience mediated by technology, a so-called "second order" mediated experience, as a first order mediated experience. Furthermore, the explication statement sees presence as a property of an individual and hence it will vary across people and time. Presence is not a property of technology, although similar technologies will generate similar sets of presence responses across people and time. Lombard (2000) goes on to state that presence varies in degree depending on how much someone acknowledges the role of technology. It is also thought to occur "instant by instant." However, the manner in which presence varies at a certain instant, in a continuous or more in a dichotomous fashion, is still unclear (see the paragraph on "exclusive presence" for more detail).

Criticas a la perspectiva racionalista...

Mantovani & Riva (1999) also discuss the prominent conceptualization of reality, which they call ingenuous realism (which Zahorik & Jenison (1998) termed the rationalistic tradition) and state that this view 'could reduce the potential of virtual environments as cultural tools intended to support human knowledge and action.' Their 'cultural perspective' sees presence as a social construction. "Reality", they argue, is not 'out there in the world, somewhere "outside" people's minds, escaping social negotiation and cultural mediation; reality is coconstructed in the relationship between actors and their environments through the mediation of the artifacts ...'

The authors state that their approach takes up and expands the ecological approach in presence research that neglects, to their opinion, the social and cultural dimension of experience. The approach, contrary to the

ecological one, does recognize that experience is culturally mediated and immersed in a social context, and does emphasize the ambiguity of everyday situations and culture's function of clarification of this ambiguity. As an example they state that everyday action is 'part of a strategic game' (March 1991) and as such a joint effort with goals and several actors, which is based on distributed knowledge and coordinated actions embedded in cultural modes, that is the ways of doing things.

Mantovani & Riva (1999) break down their concept of presence into the following formulas:

_ 'Presence is always mediated by both physical and conceptual tools that belong to a given culture.'

_ 'The criterion for presence does not consist of simply reproducing the conditions of physical presence but in constructing environments in which actors may function in an ecologically valid way.'

_ 'Action is essentially social (as knowledge in everyday situations is often distributed among various actors and various artifacts).'

The authors state that the quality of presence depends more on 'the capacity to produce a context in which social actors may communicate and cooperate,' a social context which for virtual reality is mainly composed of 'symbolic references that allow actors to orient and coordinate themselves.'

Presencia como construcción social

OBS.

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H1	
AUTOR	Galimberti, C.; Belloni, G.
ARTICULO	Three-Dimensional Virtual Environments for Cybertherapy: A Psychosocial Approach to Effective Usability
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	6
NÚMERO	3
AÑO	2003
EDICIÓN	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	229-236
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H2	
AUTOR	Baños, R.; Quero, S.; Perpiña, C.; Fabregat, S.
ARTICULO	Telepsychology and Self Help: The Treatment of Phobias Using The Internet (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	7
NÚMERO	3
AÑO	2004
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	272-273
FECHA PUBLIC	2004
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H3	
AUTOR	Dumoulin, S; Bouchard, S; Michaud, M.
ARTICULO	The Sense of Presence in Videoconferencing and Emotional Engagement (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	7
NÚMERO	3
AÑO	2004
PAGS.	280-281
FECHA PUBLIC	2004

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H4	
AUTOR	Belloni, G; Cantamesse M; Gatti, F; Grassi, M; Manias, V; Mauri, L; Menti, L; Pieri, M; Vimercatti, A.
ARTICULO	Artifact-Based Trust in Online Interactions 2: Relevance to Telemedicine, Online Psychologic... (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	7
NÚMERO	3
AÑO	2004
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	283-284
FECHA PUBLIC	2004
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H5	
AUTOR	Mantovani, F.; Mauri, M.; De Leo, G.; Matovani, M.; Castelnuovo, G.; Gaggioli, A.; Riva, G.
ARTICULO	Narrative Dimension, Sense of Presence, and Emotional Involvement: An Experimental Analysis (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	7
NÚMERO	3
AÑO	2004
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	296-297
FECHA PUBLIC	2004
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H6	
AUTOR	Suler, J.
ARTICULO	Psychotherapy in Cyberspace: A Five Dimensional Model of Online and Computer Mediated Psychotherapy
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	2
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	151-159
FECHA PUBLIC	2000

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H7	
AUTOR	Griffiths, M.
ARTICULO	Online Therapy for Addictive Behaviors.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	8
NÚMERO	6
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	555-561
FECHA PUBLIC	2004
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H8	
AUTOR	Allard, M.; Bouchard, S.
ARTICULO	Effectiveness of Cognitive-Behavior Therapy Delivered through Videoconferencing... (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	8
NÚMERO	4
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	301-302
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H9	
AUTOR	Riva, G.; Mantovani, F.; Capideville, C.S.; Preziosa, A.; Morganti, F.; Villani, D.; Gaggioli, A.; Botella, C...
ARTICULO	Affective Interactions Using Virtual Reality: The Link between Presence and Emotions.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2007
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	45-56
FECHA PUBLIC	2007

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H10	
AUTOR	Baños, R.; Quero, S.; Salvador, S.; Botella, C.
ARTICULO	Role of Presence and Reality Judgment in Virtual Environments in Clinical Psychology (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	303-304
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H11	
AUTOR	Emond, B.; West, R.
ARTICULO	CyberPsychology: A Human-Interaction Perspective Based on Cognitive Modeling
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	6
NÚMERO	5
AÑO	2003
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	527-536
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H12	
AUTOR	Barak, A.
ARTICULO	Factors Related to Success of Helping Highly Distressed Individuals through... (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	527-536
FECHA PUBLIC	2005

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H13	
AUTOR	Luca, G; Castelnuovo, G.; Gaggioli, A.; Villani, D.; Riva, G.
ARTICULO	Integrated Experiential Therapy for the Treatment of Obesity and Binge Eating Disorder... (Abstract).
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	310-311
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H14	
AUTOR	Emond, B.; West, R.
ARTICULO	CyberPsychology: A Human-Interaction Perspective Based on Cognitive Modeling
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	527-536
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H15	
AUTOR	De las Cuevas, C.
ARTICULO	Telepsychiatry: Psychiatric Consultation through Videoconference Clinical Results (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	313
FECHA PUBLIC	2005

FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H16	
AUTOR	Folen, R.
ARTICULO	Is Virtual Reality Better than Non-Virtual Reality Clinical Applications? A Discussion of Five... (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	6
NÚMERO	5
AÑO	2003
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	317
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H17	
AUTOR	Ijsselstein, W.
ARTICULO	Towards a Neuropsychological Basis of Presence (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	327-328
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H18	
AUTOR	Walshe, D.; Lewis, E.
ARTICULO	What Aspects of Virtual Environments Make the Experience "Real" for Agoraphobic Patients? (Abstract)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	341-342
FECHA PUBLIC	2005

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H19	
AUTOR	Miyahira, S.
ARTICULO	Maturing of VR Research in Behavioral Health: A Meta-Analysis and Review
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	344-345
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H20	
AUTOR	Riva, G.
ARTICULO	VR in Eating Disorders and Obesity: State of the Art and Future Directions (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	351-352
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H21	
AUTOR	Riva, G.
ARTICULO	VR in Eating Disorders and Obesity: State of the Art and Future Directions (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	351-352
FECHA PUBLIC	2005

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H22	
AUTOR	Znaldi, F.; Warusfel, O.; Jouvent, R.; Viaud-Delmon, I.
ARTICULO	Towards a Cognitive and Sensorial Model of Presence: A Study in Different Virtual Sensory Conditions (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	370
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H23	
AUTOR	Riva, G.
ARTICULO	VR in Eating Disorders and Obesity: State of the Art and Future Directions (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	351-352
FECHA PUBLIC	2006
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H24	
AUTOR	Bertrand, M.; Bouchard, S.
ARTICULO	Technology Acceptance Model: A Potentially Useful Tool to Understand Whether Therapists Intend... (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	658-659
FECHA PUBLIC	2006

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H25	
AUTOR	Bertrand, M.; Bouchard, S.
ARTICULO	Technology Acceptance Model: A Potentially Useful Tool to Understand Whether Therapists Intend... (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	658
FECHA PUBLIC	2006
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H26	
AUTOR	Bouchard, S.; Dumoulin, S.; Labonté-Chartrand, G.; Robillard, G.; Renaud, P.
ARTICULO	Perceived Realism has a Significant Impact on the Feeling of Presence (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	660
FECHA PUBLIC	2006
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H27	
AUTOR	Labonte-Chartrand, G.; Bouchard, S.
ARTICULO	Emotions may not have to Match with the Content Afforded by the Virtual Environment to Induce... (Abs)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	664
FECHA PUBLIC	2006

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H28	
AUTOR	Mantovani, F.; Morganti, F.; Preziosa, A.; Villani, D.; Capideville, S.; Riva, G.
ARTICULO	Impact of Immersion, Narrative Context, and Affective Connotation on Subjective Sense of Presence... (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	698
FECHA PUBLIC	2006
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H29	
AUTOR	Quero, S.; Baños, R.; Botella, C.; Salvador, S.; García-Palacios, A.; Perpiña, C.
ARTICULO	Differences in Presence and Reality Judgment Using Different Display Devices in a Clinical Population (Abs.)
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	712-713
FECHA PUBLIC	2006
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H30	
AUTOR	Villani, D.; Preziosa, A.; Riva, G.; Anolli, L.
ARTICULO	Relationships Develop in Chat: A Web Research
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	725
FECHA PUBLIC	2006

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H31	
AUTOR	Manning, T.; Goetz, E.; Street, R.
ARTICULO	Signal Delay Effect on Rapport in Telepsychiatry
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	2
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	119-127
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H32	
AUTOR	Stanley, S.
ARTICULO	Disembodiment is a Cyberspace Mith: Discourse and the Self in the Real Space
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	4
NÚMERO	1
AÑO	2001
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	77-93
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H33	
AUTOR	Alessi, N.
ARTICULO	Disembodiment in a Cyberspace Is not a Mith
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	4
NÚMERO	4
AÑO	2001
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	537-538
FECHA PUBLIC	2001

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H34	
AUTOR	Bouchard, S.; Payeur, R.; Rivard, V.; Allard, M.; Paquin, B.; Renaud, P.; Goyer, L.
ARTICULO	Cognitive Behavior Therapy for Panic Disorder with Agoraphobia in VideoConference: Preliminary Results.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	6
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	999-1007
FECHA PUBLIC	2001
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H35	
AUTOR	Suler, J.
ARTICULO	The Online Clinical Case Study Group: An E-Mail Model
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	4
NÚMERO	6
AÑO	2001
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	711-722
FECHA PUBLIC	2001
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H36	
AUTOR	Manhal-Baugus, M.
ARTICULO	E-Therapy: Practical, Ethical, and Legal Issues.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	4
NÚMERO	5
AÑO	2001
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	551-563
FECHA PUBLIC	2001

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H37	
AUTOR	Elleven, R.; Allen, J.
ARTICULO	Applying Technology to Online Counseling: Suggestions for the Beginning E-Therapist
REVISTA	Journal of Instructional Psychology
VOLUMEN	31
NÚMERO	3
AÑO	2003
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	223-227
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H38	
AUTOR	Kuntze, M.; Stoermer, R.; Mueller-Spahn, F.; Bullinger, A.
ARTICULO	Ethical Codes and Values in a Virtual World
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	5
NÚMERO	3
AÑO	2002
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	203-206
FECHA PUBLIC	2002
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H39	
AUTOR	Castelnuovo, G.; Gaggioli, M.; Mantovani, F.; Riva, G.
ARTICULO	From Psychotherapy to e-Therapy: The Integration of Traditional Techniques and New Communication Tools...
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	6
NÚMERO	4
AÑO	2003
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	375-382
FECHA PUBLIC	2003

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H40	
AUTOR	Haberstroh, S.; Duffey, T.; Evans, M.; Gee, R.; Trepal, H.
ARTICULO	The Experience of Online Counseling
REVISTA	Journal of Mental Health Counseling
VOLUMEN	29
NÚMERO	3
AÑO	2007
EDITORIAL	Sage Periodicals Press
LUGAR	Virginia, USA
PAGS.	269-282
FECHA PUBLIC	2007
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H41	
AUTOR	Riva, G.; Galimberti, C.
ARTICULO	The Mind in the Web: Psychology in the Internet Age.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	4
NÚMERO	1
AÑO	2001
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	01_05
FECHA PUBLIC	2001
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H42	
AUTOR	Fenichel, M.; Suler, J.; Barak, A.; Zelman, E.; Jones, G.; Munro, K.; Meunier, V.; Walker-Schmucker, W.
ARTICULO	Myths and Realities of Online Clinical Work
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	5
NÚMERO	5
AÑO	2002
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	481-497
FECHA PUBLIC	2002

FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H43	
AUTOR	Wells, M.; Mitchell, K.; Finkelhor, D.; Becker-Blease, K.
ARTICULO	Online Mental Health Treatment: Concerns and Considerations
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	3
AÑO	2007
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	453-459
FECHA PUBLIC	2002
FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H44	
AUTOR	Chester, A.; Glass, C.
ARTICULO	Online Counselling: a Descriptive Analysis of Therapy Services
REVISTA	British Journal of Guidance & Counselling
VOLUMEN	34
NÚMERO	2
AÑO	2006
EDITORIAL	Routledge
LUGAR	London, UK
PAGS.	145-160
FECHA PUBLIC	2006
FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H45	
AUTOR	Wright, J.
ARTICULO	Online Counselling: learning from writing therapy
REVISTA	British Journal of Guidance & Counselling
VOLUMEN	30
NÚMERO	3
AÑO	2002
EDITORIAL	Routledge
LUGAR	London, UK
PAGS.	285-298
FECHA PUBLIC	2002

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H46	
AUTOR	Cook, J.; Doyle, C.
ARTICULO	Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	5
NÚMERO	2
AÑO	2002
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	95-105
FECHA PUBLIC	2002
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H47	
AUTOR	Gutierrez, J.; Quintana, J.
ARTICULO	Psicología de Internet
REVISTA	Anuario de Psicología Universidad de Barcelona
VOLUMEN	32
NÚMERO	2
AÑO	2001
EDITORIAL	Universidad de Barcelona
LUGAR	Barcelona, España
PAGS.	01_13
FECHA PUBLIC	2001
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B1	
AUTOR	National Board for Certified Counselors
TITULO	The Practice of Internet Counseling
EDICIÓN	2007
EDITORIAL	National Board for Certified Counselors and Center for Credential and Education
LUGAR	
PAGS.	
OBS.	http://www.nbcc.org/webethics2

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B2	
AUTOR	Grohol, J.
TÍTULO	Best Practices in e-therapy: Definition & Scope of e-therapy.
EDICIÓN	1999
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
OBS.	http://www.ismho.org/issues/9902.htm
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H48	
AUTOR	Miró, J.
ARTÍCULO	Psicoterapia y Nuevas Tecnologías
REVISTA	Cuadernos de Medicina Psicosomática
VOLUMEN	81
NÚMERO	
AÑO	2007
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	15-19
FECHA PUBLIC	2007
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H49	
AUTOR	Miró, J.
ARTÍCULO	Psicoterapia y Nuevas Tecnologías
REVISTA	Cuadernos de Medicina Psicosomática
VOLUMEN	81
NÚMERO	
AÑO	2007
EDITORIAL	Editorial Médica
LUGAR	Madrid, España
PAGS.	15-19
FECHA PUBLIC	2007
PAG. WEB	
FECHA EXTRAC	

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H50	
AUTOR	Suler, J.
ARTICULO	Psychotherapy in Cyberspace: A 5-Dimensional Model of Online and Computer-Mediated Psychotherapy
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	2
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	151-159
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H51	
AUTOR	Gutierrez, J.
ARTICULO	Aplicaciones de la Realidad Virtual en la Psicología Clínica
REVISTA	Aula Médica Psiquiátrica
VOLUMEN	4
NÚMERO	2
AÑO	2002
EDITORIAL	Grupo Aula Médica
LUGAR	Madrid, España
PAGS.	92-126
FECHA PUBLIC	2002
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H52	
AUTOR	Sheeks, M.; Birchmeier, Z.
ARTICULO	Shyness, Sociability, and the Use of Computer-Mediated Communication in Relationship Development
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	10
NÚMERO	1
AÑO	2007
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	64-70
FECHA PUBLIC	2007

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H53	
AUTOR	Cruz, M.; Lopez, A.;
ARTICULO	Technologic Advancement and the Psychiatric Encounter
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	6
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	929-933
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H54	
AUTOR	Cruz, M.; Lopez, A.;
ARTICULO	Technologic Advancement and the Psychiatric Encounter
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	6
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	929-933
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H55	
AUTOR	Riva, G.
ARTICULO	From Telehealth to E-Health: Internet and Distributed Virtual Reality in Health Care
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	6
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	998-989
FECHA PUBLIC	2000

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H56	
AUTOR	Riva, G.
ARTICULO	From Telehealth to E-Health: Internet and Distributed Virtual Reality in Health Care
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	6
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	998-989
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H57	
AUTOR	Botella, C; Baños, R.; Guillén, V.; Perpiña, C.; Alcañiz, M; Pons, A.
ARTICULO	Telepsychology: Public Speaking Fear Treatment on the Internet
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	6
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	959-968
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H58	
AUTOR	Laszlo, J.; Esterman, G.; Zabko, S.
ARTICULO	Therapy over the Internet? Theory, Research & Finances.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	2
NÚMERO	4
AÑO	1999
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	293-307
FECHA PUBLIC	1999

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B3	
AUTOR	Arredondo M.; Salinas, P.
TÍTULO	Alianza Terapéutica en Psicoterapia: Concepción e Importancia Atribuida por Psicoterapeutas...
EDICIÓN	2005
EDITORIAL	Universidad de Chile
LUGAR	Santiago de Chile
PAGS.	
OBS.	Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B4	
AUTOR	Suler, J.
TÍTULO	The Psychology of Cyberspace
EDICIÓN	1996
EDITORIAL	Online
LUGAR	
PAGS.	
OBS.	http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H59	
AUTOR	Scott, V.; Mottarella, K.; Lavooy, M.
ARTÍCULO	Does Virtual Intimacy Exist? A Brief Exploration into Reported Levels of Intimacy in Online Relationships
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	9
NÚMERO	6
AÑO	2006
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	759-761
FECHA PUBLIC	2006

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H60	
AUTOR	Riva, G.
ARTICULO	Design of Clinically Oriented Virtual Environments: A Communicational Approach
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	3
NÚMERO	3
AÑO	2000
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	351-357
FECHA PUBLIC	2000
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B5	
AUTOR	Riva, G.; Galimberti, C. (editores)
TITULO	Towards CyberPsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age.
EDICIÓN	3° 2003
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B6	
AUTOR	Riva, G.; Botella, C.; Legeron, P.; Optale, G. (editores)
TITULO	CyberTherapy: Internet and Virtual Reality as Assessment and Rehabilitation Tools for Clinical Psychology...
EDICIÓN	3° 2006
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B7	
AUTOR	Anolli, L.; Ciceri, R.; Riva, G. (Editores)
TITULO	Say not to Say: New Perspectives on Miscommunication
EDICIÓN	2001
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B8	
AUTOR	Riva, G.; Davide, F.; Ijsselstein, W. (Editores)
TÍTULO	Being There: Concepts, Effects and Measurement of User Presence in Synthetic Environments
EDICIÓN	2003
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B9	
AUTOR	Riva, G.; Anguera, B.K.; Wiederhold, B.; Mantovani, F. (Editores)
TÍTULO	From Communication to Presence: Cognition, Emotions and Culture towards the Ultimate Communicative...
EDICIÓN	2006
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H62	
AUTOR	Riva, G.
ARTÍCULO	Design of Clinically Oriented Virtual Environments: A Communicational Approach
REVISTA	Transactions on Information Technology in Biomedicine
VOLUMEN	6
NÚMERO	3
AÑO	2002
EDITORIAL	IEEE
LUGAR	
PÁGS.	01_08
FECHA PUBLIC	2002
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B10	
AUTOR	South London and Maudsley NHS
TÍTULO	Telepsychiatry and E-Mental Health Annual Report
EDICIÓN	2005
EDITORIAL	South London and Maudsley NHS
LUGAR	London

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B11	
AUTOR	Boyd, D.
TÍTULO	Faceted Identity: Managing Representation in a Digital World
EDICIÓN	2002
EDITORIAL	Massachusetts Institute of Technology 2002
LUGAR	Massachusetts
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B12	
AUTOR	Anolli, L.; Duncan, S.; Magnusson, M.; Riva, G. (Editores)
TÍTULO	The Hidden Structure of Interaction: From Neurons to Culture Patterns
EDICIÓN	2005
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H63	
AUTOR	Langas, E.
ARTÍCULO	Online Relating: Conceptualising the Therapeutic Relationship via e-therapy
REVISTA	40 APS Annual Conference: Past Reflections, Future Directions
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2005
EDITORIAL	
LUGAR	Melbourne
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2005
PAG.WEB	www.abouththerapy.com.au/resources/eleni-aps-conf-paper.pdf
FECHA EXTRAC	2008

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H64	
AUTOR	Schubert, T.
ARTICULO	Decomposing the Sense of Presence: Factor Analytic Insights
REVISTA	2° International Workshop on Presence
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	1999
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	1999
PAG.WEB	www.temple.edu/ispr/prev_conferences/.../98-99.../Schubert.pdf
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H67	
AUTOR	Alcañiz, M.; Baños, R.; Botella, C.; Rey, B.
ARTICULO	The EMMA Project: Emotions as a Determinant of Presence
REVISTA	Psychology Journal
VOLUMEN	1
NÚMERO	2
AÑO	2003
EDITORIAL	psychology.org
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2003

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H68	
AUTOR	Alzola, A.
ARTICULO	/WHOIS? Identity: Collectivity and the Self in IRC
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	1
NÚMERO	2
AÑO	2003
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	87-130
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H69	
AUTOR	Gaggioli, A.; Vettorello, M.; Riva, G.
ARTICULO	From Cyborgs to Cyberbodies: The Evolution of the Concept of Techno-Body in Modern Medicine.
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	1
NÚMERO	2
AÑO	2003
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	75-86
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H70	
AUTOR	Roy, Stephane
ARTICULO	State of the Art of Virtual Reality Therapy(VRT) in Phobic Disorders
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	1
NÚMERO	2
AÑO	2003
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	176-183
FECHA PUBLIC	2003

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H71	
AUTOR	Retaux, X.
ARTICULO	Presence in the Environment: Theories, Methodologies and Applications to Video Games.
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	1
NÚMERO	2
AÑO	2003
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	283-309
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H72	
AUTOR	Baños, R.; Botella, C.; Guerrero, B.; Liaño, V.; Alcañiz, M.; Rey, B.
ARTICULO	The Third Pole of the Sense of Presence: Comparing Virtual and Imagery Spaces.
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	3
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	90-100
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H73	
AUTOR	Baños, R.; Botella, C.; Guerrero, B.; Liaño, V.; Alcañiz, M.; Rey, B.
ARTICULO	Spacing the Boundary: An Exploration of Perforated Virtual Spaces.
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	3
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	74-89
FECHA PUBLIC	2005

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H74	
AUTOR	Rettie, R.
ARTICULO	Presence and Embodiment in Mobile Phone Communication
REVISTA	Psychology Journal
VOLUMEN	3
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	psychology.org
LUGAR	
PAGS.	16-34
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H75	
AUTOR	Spagnolli, A.; Gamberini, L.
ARTICULO	A Place for Presence: Understanding the Human Involvement in Mediated Interactive Environments
REVISTA	Psychology Journal
VOLUMEN	3
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	psychology.org
LUGAR	
PAGS.	06_15
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H76	
AUTOR	Spagnolli, A.; Gamberini, L.
ARTICULO	A Place for Presence: Understanding the Human Involvement in Mediated Interactive Environments
REVISTA	Psychology Journal
VOLUMEN	3
NÚMERO	1
AÑO	2005
EDITORIAL	psychology.org
LUGAR	
PAGS.	06_15
FECHA PUBLIC	2005

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H77	
AUTOR	O'Neill, S.
ARTICULO	Presence, Place and the Virtual Spectacle
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	3
NÚMERO	2
AÑO	2005
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	149-161
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H78	
AUTOR	Reno, L.
ARTICULO	Presence and Mediated Spaces: a Review
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	3
NÚMERO	2
AÑO	2005
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	181-199
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H79	
AUTOR	Galimberti, C.; Belloni, G.; Cantamesse, M.; Cattaneo, A.; Gatti, F.; Grassi, M.; Menti, L.
ARTICULO	The Development of an integrated Psychosocial Approach to Effective Usability of 3D Virtual Environments...
REVISTA	Psychnology Journal
VOLUMEN	4
NÚMERO	2
AÑO	2006
EDITORIAL	psychnology.org
LUGAR	
PAGS.	161-180
FECHA PUBLIC	2006

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H80	
AUTOR	Riva, G.; Wiederhold, B.
ARTICULO	Emerging Trends in Cybertherapy Introduction to the Special Issue
REVISTA	Psychology Journal
VOLUMEN	4
NÚMERO	2
AÑO	2006
EDITORIAL	psychology.org
LUGAR	
PAGS.	121-128
FECHA PUBLIC	2006
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B13	
AUTOR	Riva, G.; Galimberti, C.
TITULO	Towards Cyberpsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age.
EDICIÓN	2003
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H81	
AUTOR	Spyra, J.; Pyne, J.; Wiederhold, B.; Wiederhold, M.; Graap, K.; Rizzo, A.
ARTICULO	Virtual Reality and Other Experiential Therapies for Combat-Related Posttraumatic Stress Disorder.
REVISTA	Primary Psychiatry
VOLUMEN	13
NÚMERO	3
AÑO	2006
EDITORIAL	MBL Communications
LUGAR	
PAGS.	43-49
FECHA PUBLIC	2006

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H82	
AUTOR	Spyra, J.; Pyne, J.; Wiederhold, B.; Wiederhold, M.; Graap, K.; Rizzo, A.
ARTICULO	Virtual Reality and Other Experiential Therapies for Combat-Related Posttraumatic Stress Disorder.
REVISTA	Primary Psychiatry
VOLUMEN	13
NÚMERO	3
AÑO	2006
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	43-49
FECHA PUBLIC	2006
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H83	
AUTOR	Murdoch, J.; Connor-Greene, P.
ARTICULO	Enhancing Therapeutic Impact and Therapeutic Alliance Through Electronic Mail Homework Assignments
REVISTA	Journal of Psychotherapy Practice and Research
VOLUMEN	9
NÚMERO	4
AÑO	2000
EDITORIAL	Association for the Advancement of the Psychotherapy
LUGAR	
PAGS.	232-237
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H84	
AUTOR	Lingely-Pottie, P.; McGrath, P.
ARTICULO	A Therapeutic Alliance can Exist without Face-to-Face Contact
REVISTA	Journal of Telemedicine and Telecare
VOLUMEN	12
NÚMERO	
AÑO	2006
EDITORIAL	Royal Society of Medicine Press
LUGAR	London, UK
PAGS.	396-399
FECHA PUBLIC	2006

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H85	
AUTOR	Ninova, M.
ARTICULO	Comunidades, Software Social e Individualismo Conectado
REVISTA	Athenea Digital
VOLUMEN	
NÚMERO	13
AÑO	2008
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	299-305
FECHA PUBLIC	2008
PAG.WEB	psicologiasocial.uab.es/athenea/
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H86	
AUTOR	Fonseca, V.
ARTICULO	Ciberspacio: Reinventando la Metáfora de lo Humano
REVISTA	Temas del Humanismo
VOLUMEN	30
NÚMERO	
AÑO	1998
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	396-399
FECHA PUBLIC	1998
PAG.WEB	http://www.una.ac.cr/bibliografia/articulos.htm
FECHA EXTRAC	2008

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H87	
AUTOR	Messner, J.
ARTICULO	Relationship Quality in the Context of Computer-Mediated Communication: A Social Constructionist Approach
REVISTA	WIRTSCHAFTS WISSENSCHAFTLICHES ZENTRUM (WWZ) Universidad de Basel
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2005
EDITORIAL	Department of Economics University of Basel
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2005
PAG.WEB	
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H88	
AUTOR	Steuer, J.
ARTICULO	Defining Virtual Reality: Dimensions Determining Telepresence
REVISTA	Journal of Communication
VOLUMEN	4
NÚMERO	2
AÑO	1992
EDITORIAL	John Wiley & Sons
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	1992
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H89	
AUTOR	Hsiung, R.
ARTICULO	Suggested Principles of Professional Ethics for the Online Provision of Mental Health Services
REVISTA	MEDINFO
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2001
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	
PAGS.	1296-1300
FECHA PUBLIC	2001
PAG.WEB	
FECHA EXTRAC	2008

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H90	
AUTOR	Mallen, M.; Vogel, D.; Rochlen, A.; Day, S.
ARTICULO	Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework
REVISTA	The Counseling Psychologist
VOLUMEN	33
NÚMERO	6
AÑO	2005
EDITORIAL	Society of Counseling Psychology
LUGAR	
PAGS.	819-871
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H91	
AUTOR	Mallen, M.; Vogel, D.; Rochlen, A.
ARTICULO	The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology and Competency
REVISTA	The Counseling Psychologist
VOLUMEN	33
NÚMERO	6
AÑO	2005
EDITORIAL	SAGE Publications
LUGAR	
PAGS.	776-818
FECHA PUBLIC	2005
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H92	
AUTOR	Bornas, X.; Rodrigo, T.; Barceló, F.; Toledo, M.
ARTICULO	Las Nuevas Tecnologías en la Terapia Cognitivo-Conductual: una Revisión.
REVISTA	Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud
VOLUMEN	2
NÚMERO	2
AÑO	2002
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	533-541
FECHA PUBLIC	2002

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H93	
AUTOR	García, V.; Quezada, J.
ARTICULO	El Consejo Psicológico en Internet: una Alternativa Viable.
REVISTA	CONSENSUS
VOLUMEN	8
NÚMERO	9
AÑO	2002
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	33-38
FECHA PUBLIC	2002
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H94	
AUTOR	Khelifa, M.
ARTICULO	Online Counseling: Competing Ethically and Safely in a Global Environment.
REVISTA	Perspectives
VOLUMEN	10
NÚMERO	
AÑO	2007
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	01_13
FECHA PUBLIC	2007
PAG.WEB	http://aabss.org/journal2007/
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H95	
AUTOR	Kjeldskov, J.; Gibbs, M.; Vetere, F.; Howard, S.; Pedell, S.; Mecoles, K.; Bunyan, M.
ARTICULO	Using Cultural Probes to Explore Mediated Intimacy
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2006
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	01_10
FECHA PUBLIC	2006
PAG.WEB	dl.acs.org.au/index.php/ajis/article/view/128
FECHA EXTRAC	2008

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H96	
AUTOR	Suler, J.
ARTICULO	Assessing a Person's Suitability for Online Therapy: The ISMHO Clinical Case Study Group.
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	4
NÚMERO	6
AÑO	2001
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	675-679
FECHA PUBLIC	2001
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B14	
AUTOR	Joinson, A.; McKenna, Y.; Postmes, T.; Reips, U.
TITULO	Oxford Handbook of Internet Psychology
EDICIÓN	2007
EDITORIAL	Oxford University Press
LUGAR	Oxford
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H97	
AUTOR	Barak, A.
ARTICULO	Emotional Support and Suicide Prevention through the Internet: A Field Project Report
REVISTA	Computers in Human Behaviour
VOLUMEN	23
NÚMERO	
AÑO	2005
EDITORIAL	ELSEVIER
LUGAR	
PAGS.	971-984
FECHA PUBLIC	2007

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H98	
AUTOR	Maheu, M.
ARTICULO	Exposing the Risk, yet Moving Forward: A Behavioral E-Health Model
REVISTA	Journal of Computer Mediated Communication
VOLUMEN	6
NÚMERO	4
AÑO	2001
EDITORIAL	http://jcmc.indiana.edu/
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2001
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H99	
AUTOR	Brown, J.
ARTICULO	Online Counselling-The OTEN Experience and Implications for the Future
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2003
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2003
PAG.WEB	www.odlaa.org/publications/2003Proceedings/pdfs/brown.pdf
FECHA EXTRAC	2008

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H100	
AUTOR	Osberg, K.
ARTICULO	But What's Behind Door Number 4???
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	1998
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	1998
PAG.WEB	http://www.hitl.washington.edu/publications/r-97-16/
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H101	
AUTOR	Riva, G.; Galimberti, C.
ARTICULO	Computer-Mediated Communication: Identity and Social Interaction in an Electronic Environment
REVISTA	Genetic, Social and General Psychology Monographs
VOLUMEN	124
NÚMERO	
AÑO	1998
EDITORIAL	Heldref Publications
LUGAR	Washington DC, USA
PAGS.	434-464
FECHA PUBLIC	1998

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H102	
AUTOR	Whittaker, S.
ARTICULO	Theories and Methods in Mediated Communication
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2000
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2000
PAG.WEB	dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/CMC-review02.pdf
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H103	
AUTOR	Barr, C.; Luce, K.
ARTICULO	Computer and Internet Based Psychotherapy Interventions
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2002
PAG.WEB	doi.wiley.com/10.1111/1467-8721.01214
FECHA EXTRAC	2008

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H104	
AUTOR	Schroeder R.
ARTICULO	Copresence and Interaction in Virtual Environments: An Overview of the Range of Issues
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2002
PAG.WEB	people.oii.ox.ac.uk/.../copresence%20and%20interaction%202002.pdf
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H106	
AUTOR	Fernandez, F.; Martinez, C.; Nuñez, A.; Alvarez, E.; Jimenez-Murcia, S.
ARTICULO	Nuevas Tecnologías en el Tratamiento de los Trastornos de Alimentación.
REVISTA	Cuadernos de Medicina Psicosomática
VOLUMEN	
NÚMERO	82
AÑO	2007
EDITORIAL	Editorial Médica
LUGAR	Madrid, España
PAGS.	07_16
FECHA PUBLIC	2007
PAG.WEB	
FECHA EXTRAC	2008
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B15	
AUTOR	Daneback, K.
TITULO	Love and Sexuality on the Internet.
EDICIÓN	2006
EDITORIAL	Intellecta DocuSys AB
LUGAR	Goteborg Sweden
OBS.	

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B16	
AUTOR	Shih, C.
TÍTULO	Conceptualizing Consumer Experiences in Cyberspace.
EDICIÓN	1996
EDITORIAL	University of California Irvine.
LUGAR	California.
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° 107	
AUTOR	Langas, E.
ARTÍCULO	Online Relating: Conceptualising the Therapeutic Relationship via E-Therapy.
REVISTA	40° APS Annual Conference: Past Reflections, Future Directions
VOLUMEN	
NÚMERO	2005
AÑO	
EDITORIAL	
LUGAR	Crown Promenade Hotel Melbourne Australia
PAGS.	
FECHA PUBLIC	Octubre.2005
PAG.WEB	ww.abouttherapy.com.au/resources/eleni-aps-conf-paper.pdf
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° 108	
AUTOR	Scott, J.
ARTÍCULO	Healthcare E-Commerce: Connecting with Patients.
REVISTA	40° APS Annual Conference: Past Reflections, Future Directions
VOLUMEN	15
NÚMERO	1
AÑO	2001
EDITORIAL	Unit of John Wiley & Sons.
LUGAR	
PAGS.	73-84
FECHA PUBLIC	2001.
PAG.WEB	
FECHA EXTRAC	2008

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
Nº B17	
AUTOR	Best, S.; Kellner, D.
TÍTULO	"The Postmodern Adventure: Science, Technology and Cultural Studies at the Third Millennium"
EDICIÓN	2001
EDITORIAL	Guilford Press
LUGAR	EEUU
PAGS.	
OBS.	"On the Road of the Posthuman" - "En el Camino al Posthumanismo", Gomez, C. (traductor).
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
Nº B18	
AUTOR	Heim, M.
TÍTULO	The Metaphysics of Virtual Reality
EDICIÓN	1993
EDITORIAL	Oxford University Press
LUGAR	New York.
PAGS.	109-128
OBS.	Cap. "The Essence of VR"
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
Nº B19	
AUTOR	Straaten, P.
TÍTULO	Interaccction Affecting the Sens of Presence in Virtual Reality
EDICIÓN	2000
EDITORIAL	Delf University of Technology
LUGAR	Amsterdam

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H109	
AUTOR	Langas, E.
ARTICULO	Online Relating: Conceptualising the Therapeutic Relationship via E-Therapy.
REVISTA	Perspectives in Psychology
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	35-41
FECHA PUBLIC	2002
PAG.WEB	ww.abouttherapy.com.au/resources/eleni-aps-conf-paper.pdf
FECHA EXTRAC	2008
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B20	
AUTOR	Walker, M.
TITULO	Mental Health Treatment On-Line
EDICIÓN	2007
EDITORIAL	Digital Inclusion Team
LUGAR	London
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H120	
AUTOR	Fenichel, M.
ARTICULO	Online Psychotherapy: Technical Difficulties, Formulations and Processes
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2000
PAG.WEB	http://www.fenichel.com/technical.shtml
FECHA EXTRAC	28-05-2008 0:00

FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº 121	
AUTOR	Nowak, K.; Bioca, F.
ARTICULO	The Effect of the Agency and Antropomorphism on Users's Sence of Telepresence, Copresence, and Social...
REVISTA	Presence
VOLUMEN	12
NÚMERO	5
AÑO	2003
EDITORIAL	Massachusetts Institute of Technology
LUGAR	Massachusetts, USA
PAGS.	481-494
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº 122	
AUTOR	Jones, G.
ARTICULO	Online Counselling: Old Skills in a New Environment
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2004
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2000
PAG.WEB	http://www.fenichel.com/technical.shtml
FECHA EXTRAC	28-05-2008 0:00

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° 123	
AUTOR	Anthony, K.
ARTICULO	Introduction to Online Counselling and Psychotherapy
REVISTA	British Association for Counselling & Psychotherapy
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2007
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H124	
AUTOR	Asadi, H.; Akhlaghi, H.
ARTICULO	Ethical and Legal Aspects of Telemedicine and Telecare
REVISTA	Essentials of Telemedicine and Telecare
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	John Wiley & Sons
LUGAR	
PAGS.	110-149
FECHA PUBLIC	2002
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H125	
AUTOR	Provincial Health Service Authority
ARTICULO	Identification of the Best Practices for Evidence-Based Telehealth in BC 2005
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2005
EDITORIAL	University of the British Columbia
LUGAR	Vancouver, Canada
PAGS.	
FECHA PUBLIC	
PAG.WEB	http://www.phsa.ca/NR/rdonlyres/942D0A17-4A53-481A-B11D-6E67F07C9B5B/21659/PHSALiteratureReviewEvidence
FECHA EXTRAC	2008

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H126	
AUTOR	Mantovani, G.; Riva, G.
ARTICULO	Real Presence: How Different Ontologies Generate Different Criteria for Presence, Telepresence, and Virtual...
REVISTA	Presence: Teleoperators and Virtual Environments
VOLUMEN	8
NÚMERO	5
AÑO	1999
EDITORIAL	MIT Press
LUGAR	
PAGS.	538-548
FECHA PUBLIC	1999
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H127	
AUTOR	Alleman, J.
ARTICULO	Online Counseling: The Internet and Mental Health Treatment
REVISTA	Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training
VOLUMEN	39
NÚMERO	2
AÑO	2002
EDITORIAL	The Education Publishing Foundation
LUGAR	
PAGS.	199-209
FECHA PUBLIC	2002
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H128	
AUTOR	Wiederhold, B.
ARTICULO	Emerging Trends in Cybertherapy Introduction to the Special Issue
REVISTA	Psychology Journal, 2006
VOLUMEN	4
NÚMERO	2
AÑO	2006
EDITORIAL	psychology.org
LUGAR	
PAGS.	121-128
FECHA PUBLIC	2006

ANEXO 5: FICHAS HEMEROGRÁFICAS Y BIBLIOGRÁFICAS

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H129	
AUTOR	Lopez, D.
ARTICULO	Cyberontologia, posthumanismo cibernético y constitución del último hombre
REVISTA	Observaciones Filosóficas.
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2006
EDITORIAL	
LUGAR	Bnos. Aires
PAGS.	
FECHA PUBLIC	
PAG.WEB	http://www.observacionesfilosoficas.net/cyberontologia.html
FECHA EXTRAC	2008
OBS.	Basado en HomoCyberneticus ¿El Último Hombre?, Ponencia del Congreso Internacional: Filosofía, Individuo y Globalización, Academia Nacional de Ciencias, Bnos. Aires, 2006.
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H132	
AUTOR	Ritterband, L.; Gonder-Frederick, L.; Cox, D.; Clifton, A.; West, R.; Borowitz, S.
ARTICULO	Internet Interventions: In Review, In Use, and Into the Future.
REVISTA	Professional Psychology: Research and Practice.
VOLUMEN	34
NÚMERO	5
AÑO	2003
EDITORIAL	American Psychological Association
LUGAR	Washington DC, USA
PAGS.	527-534
FECHA PUBLIC	2003
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H133	
AUTOR	Rochlen, A.; Zack, J.; Speyer, C.
ARTICULO	Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support
REVISTA	Journal of Clinical Psychology
VOLUMEN	60
NÚMERO	3
AÑO	2004
EDITORIAL	Wiley Periodicals
LUGAR	
PAGS.	269-283
FECHA PUBLIC	2004

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B21	
AUTOR	Wolfe, C.
TÍTULO	Learning and Teaching on the World Wide Web
EDICIÓN	2001
EDITORIAL	Elsevier
LUGAR	London
PAGS.	
OBS.	Riva, G.; From Real to Virtual Communities: Cognition, Knowledge and Interaction in the World Wide Web
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H134	
AUTOR	Salvini, P.
ARTICULO	Presence: A Network of Reciprocal Relations
REVISTA	International Society for Presence Research
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2006
EDITORIAL	Temple University
LUGAR	Cleveland, Ohio.
PAGS.	
FECHA PUBLIC	
PAG.WEB	http://www.temple.edu/ispr/prev_conferences/proceedings/2006/Salvini.pdf .
FECHA EXTRAC	
OBS.	8° Annual International Workshop of Presence of the ISPR, Cleveland, Ohio.
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H136	
AUTOR	Riva, G.
ARTICULO	The Sociocognitive Psychology of Computer-Mediated Communication: The Present and Future of Tech-Based...
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	5
NÚMERO	6
AÑO	2002
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	581-598
FECHA PUBLIC	2002

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H137	
AUTOR	Ijsselstein, W.; Ridder, H.; Freeman, J.; Avons, S.
ARTICULO	Presence: Concept, Determinants and Measurement
REVISTA	SPIE, Human Vision and Electronic Imaging V.
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2000
EDITORIAL	
LUGAR	San Jose, California
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2000
PAG.WEB	www.ijsselstein.nl/papers/SPIE_HVEI_2000.pdf
FECHA EXTRAC	2008
OBS.	Presented at Photonics West - Human Vision and Electronic Imaging V, San Jose, CA, 23-28 January 2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H138	
AUTOR	Schuemie, M.; Van der Straaten, P.; Krijn, M.; Van der Mast, C.
ARTICULO	Research on Presence in Virtual Reality: A Survey
REVISTA	CyberPsychology & Behavior
VOLUMEN	4
NÚMERO	2
AÑO	2001
EDITORIAL	Mary Ann Liebert
LUGAR	New York, USA
PAGS.	183-201
FECHA PUBLIC	2001
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H139	
AUTOR	Walther, J.
ARTICULO	Selective Self-Presentation in Computer-Mediated Communication: Hyperpersonal Dimensions of Technology...
REVISTA	Computers in Human Behavior
VOLUMEN	23
NÚMERO	
AÑO	2007
EDITORIAL	Elsevier
LUGAR	
PAGS.	2538-2557
FECHA PUBLIC	2007

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B22	
AUTOR	Heim, M.
TÍTULO	The Metaphysics of Virtual Reality
EDICIÓN	1993
EDITORIAL	Oxford University Press
LUGAR	New York
PAGS.	82-108
OBS.	CAP. The Erotic Ontology of Cyberspace
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B23	
AUTOR	Anthony, K.
TÍTULO	The Nature of Therapeutic Relationship within Online Counselling
EDICIÓN	2000
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
OBS.	http://www.kateanthony.co.uk
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B24	
AUTOR	Centore, A.
TÍTULO	Distance Counselling: Perceived Advantages and Disadvantages among Christian Counselors
EDICIÓN	2006
EDITORIAL	Liberty University
LUGAR	Lynchburg, Virginia
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H140	
AUTOR	Whittaker, S.
ARTÍCULO	Rethinking Video as a Technology for Interpersonal Communication: Theory and Design Implications
REVISTA	International Journal of Human-Computer Studies
VOLUMEN	42
NÚMERO	5
AÑO	1995
EDITORIAL	Academic Press
LUGAR	Duluth, Minnesota
PAGS.	501-529
FECHA PUBLIC	1995

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B25	
AUTOR	Helsel, S.; Roth, J:
TÍTULO	Virtual Reality: Theory, Practice and Promise
EDICIÓN	1991
EDITORIAL	Meckler Publishing
LUGAR	
PAGS.	
OBS.	Fisher, S.; Virtual Environments, Personal Simulation, & Telepresence
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H141	
AUTOR	Yeung, F.; Wong, Y.; Law, C.
ARTÍCULO	On-line Counseling for the Youth in Hong Kong: a Synchronized Approach
REVISTA	Husita 6 Conference
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2001
EDITORIAL	
LUGAR	Charleston, South Carolina
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2001
PAG.WEB	
FECHA EXTRAC	2008
OBS.	Paper presented in the HUSITA 6 Conference, Charleston, South Carolina, September, 2001.
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H142	
AUTOR	Beardon, C.
ARTÍCULO	The Ethics of Virtual Reality
REVISTA	Intelligent Tutoring Media
VOLUMEN	3
NÚMERO	1
AÑO	1992
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	23-28
FECHA PUBLIC	1992
PAG.WEB	http://www.cs.waikato.ac.nz/oldcontent/cbeardon/papers/9201.html
FECHA EXTRAC	2008

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H143	
AUTOR	Olson, G.; Olson, J.
ARTICULO	Distance Matters
REVISTA	Human Computer Interaction
VOLUMEN	15
NÚMERO	02.03
AÑO	2000
EDITORIAL	Taylor & Francis
LUGAR	
PAGS.	139-178
FECHA PUBLIC	2000
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H144	
AUTOR	Ijsselstein, W.
ARTICULO	Elements of a Multi-level Theory of Presence: Phenomenology, Mental, Processing and Neural Correlates
REVISTA	Proceedings of Presence 2002
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	
LUGAR	Porto, Portugal
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2002
PAG.WEB	http://www.temple.edu/ispr/prev_conferences/proceedings/2002/Final%20papers/Ijsselstein.pdf
FECHA EXTRAC	2008
OBS.	Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal, Oct. 9-11 2002.

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H145	
AUTOR	Ziemke, T.
ARTICULO	What's that Thing Called Embodiment?
REVISTA	Proceedings of the 25th Annual Meeting of the Cognitive Science Society
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2003
EDITORIAL	
LUGAR	Lawrence Erlbaum, 2003
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2003
PAG.WEB	
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H146	
AUTOR	Mulhauser, G.
ARTICULO	Observations About the Practice and Process of Online Therapy Using Email
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2005
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2005
PAG.WEB	http://counsellingresource.com/papers/online-practice/
FECHA EXTRAC	2008
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H147	
AUTOR	Newman, M.
ARTICULO	Technology in Psychotherapy: An Introduction
REVISTA	Journal of Clinical Psychology
VOLUMEN	60
NÚMERO	02.
AÑO	2004
EDITORIAL	Wiley Periodicals
LUGAR	
PAGS.	141-145
FECHA PUBLIC	2004

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H148	
AUTOR	Barak, A.; Hen, L.
ARTICULO	Exposure in Cyberspace as Means of Enhancing Psychological Assessment
REVISTA	Journal of Clinical Psychology
VOLUMEN	60
NÚMERO	02.
AÑO	2004
EDITORIAL	Wiley Periodicals
LUGAR	
PAGS.	141-145
FECHA PUBLIC	2004
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B27	
AUTOR	Barak, A.
TITULO	Psychological Aspects of Cyberspace: Theory, Research, Applications
EDICIÓN	2008
EDITORIAL	Cambridge University Press
LUGAR	Cambridge, UK
PAGS.	129-162
OBS.	Barak, A.; Hen, L., Exposure in Cyberspace as Means of Enhancing Psychological Assessment
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B28	
AUTOR	Spielberger, C. (ed)
TITULO	Enciclopedia of Applied Psychology VOL 2
EDICIÓN	2004
EDITORIAL	Academic Press
LUGAR	San Diego, CA
PAGS.	
OBS.	Barak, A., Internet Counselling, pp. 369-368.

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H149	
AUTOR	Bos, N.; Olson, J.; Gergle, D.; Olson, G.; Wright, Z.
ARTICULO	Effects of Four Computer-Mediated Communications Channels on Trust Development
REVISTA	Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Changing our world...
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	ACM
LUGAR	New York
PAGS.	135-140
FECHA PUBLIC	2002
PAG.WEB	www.crew.umich.edu/publications/02-02.pdf
FECHA EXTRAC	2008
OBS.	Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems: Changing our world, changing ourselves, Minneapolis, Minnesota, USA. SESSION: Confidence and Trust
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H150	
AUTOR	Lewis, J.; Coursol, D.; Wahl, K.
ARTICULO	Researching the Cybercounseling Process: A Study of the Client and Counselor Experience.
REVISTA	Cybercounseling and Cyberlearning: An Encore
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2003
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2003
PAG.WEB	www.esi.cc/g598/cyber_experience.pdf
FECHA EXTRAC	2008
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B29	
AUTOR	Prado, O.
TITULO	Terapia Via Internet e Relacao Terapeutica
EDICIÓN	2002
EDITORIAL	Universidade de Sao Paulo
LUGAR	Sao Paulo
PAGS.	
OBS.	

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H151	
AUTOR	Tate, D.; Zahinski, M.
ARTICULO	Computer and Internet Applications for Psychological Treatment: Update for Clinicians
REVISTA	Journal of Clinical Psychology
VOLUMEN	60
NÚMERO	2.3
AÑO	2004
EDITORIAL	Wiley Periodicals
LUGAR	
PAGS.	209-220
FECHA PUBLIC	2004
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H152	
AUTOR	Connell, J.; Mendelsohn, G.; Robins, R.; Canny, J.
ARTICULO	Effects of Communication Medium on Interpersonal Perceptions: Don't Hang Up on the Telephone Yet!
REVISTA	Proceedings of the 2001 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2004
EDITORIAL	ACM
LUGAR	New York, USA.
PAGS.	117-124
FECHA PUBLIC	2004
PAG.WEB	www.cs.berkeley.edu/~jfc/papers/01/DHUGroup2001.pdf
FECHA EXTRAC	2008
OBS.	Proceedings of the 2001 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work Boulder, Colorado, USA: Session 3.
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B30	
AUTOR	Smith, H.; Allison, R.
TITULO	Telemental Health: Delivering Mental Health Care at a Distance a Summary Report
EDICIÓN	1998
EDITORIAL	Rockville, MD
LUGAR	
PAGS.	
OBS.	http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/ehealth-esante/2004-tele-mental/index-eng.php

FICHA HEMEROGRÁFICA**N° H153**

AUTOR Vetere, F.; Gibbs, M.; Kjeldskov, J.; Howard, S.; Mueller, F.; Pedell, S.; Mecoles, K.; Bunyan, M.
ARTICULO Mediating Intimacy: Designing Technologies to Support Strong-Tie Relationships.
REVISTA Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems
VOLUMEN
NÚMERO
AÑO 2005
EDITORIAL ACM
LUGAR New York, USA.
PAGS. 471-480
FECHA PUBLIC 2005
PAG.WEB floydmueller.com/achievements/intimacy.pdf
FECHA EXTRAC 2008
OBS. Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems
 Portland, Oregon, USA. Session: Affect and Intimacy.

FICHA HEMEROGRÁFICA**N° H154**

AUTOR Hudnall, B.
ARTICULO Clinical Applications of Telehealth in Mental Health Care
REVISTA Professional Psychology: Research and Practice
VOLUMEN 29
NÚMERO 06.
AÑO 1998
EDITORIAL American Psychological Association
LUGAR
PAGS. 536-542
FECHA PUBLIC 1998

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H155	
AUTOR	Pauleen, D.; Yoong, P.
ARTICULO	Facilitating Virtual Team Relationships via Internet and Conventional Communication Channels
REVISTA	Internet Research: Electronic Networking Applications and Policies
VOLUMEN	11
NÚMERO	03.
AÑO	2001
EDITORIAL	Emerald Group Publishing
LUGAR	
PAGS.	190-202
FECHA PUBLIC	2001
PAG.WEB	
FECHA EXTRAC	2008
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B31	
AUTOR	Salo, Tammy
TITULO	Focusing on Developing a Measure of Online Communication Competence & Social Support
EDICIÓN	2007
EDITORIAL	University of Houston
LUGAR	Houston, Texas
PAGS.	
OBS.	
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B32	
AUTOR	Amor, D.
TITULO	La Revolucion E-Business: Claves para Vivir y Trabajar en un Mundo Interconectado.
EDICIÓN	2000
EDITORIAL	Pearson Education
LUGAR	Buenos Aires

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H156	
AUTOR	Balaguer, R.
ARTICULO	El Hipocuerpo: Una Vivencia Actual que la Virtualidad aún no Puede Eludir
REVISTA	TEXTOS de la Cibernsiedad
VOLUMEN	2
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	cibersociedad.net
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2002
PAG.WEB	www.cibersociedad.net
FECHA EXTRAC	2007
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H157	
AUTOR	Bescos, R:
ARTICULO	El Amor en la Red: del Amor Platónico al Amor Virtual
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2002
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2002
PAG.WEB	www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/bescos0502/bescos0502.html
FECHA EXTRAC	2007
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H157	
AUTOR	Corbella, S y Botella, L
ARTICULO	La Alianza Terapéutica: Historia, Investigación y Evaluación
REVISTA	Anales de Psicología de la Universidad de Murcia
VOLUMEN	19
NÚMERO	02.
AÑO	2003
EDITORIAL	Universidad de Murcia
LUGAR	Murcia, España
PAGS.	04-19.
FECHA PUBLIC	2003

FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H158	
AUTOR	Etchevers, N.
ARTICULO	Los Nuevos Códigos de la Comunicación Emocional Utilizados en Internet.
REVISTA	Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura
VOLUMEN	7
NÚMERO	02.
AÑO	2006
EDITORIAL	Universidad de Salamanca
LUGAR	Salamanca, España
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2006
PAG.WEB	http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/
FECHA EXTRAC	2007
FICHA HEMEROGRÁFICA	
Nº H159	
AUTOR	Etchevers, N.
ARTICULO	¿Dónde Están las Emociones en el Ciberespacio?: Análisis de la Situación Actual
REVISTA	Revista TEXTOS de la Cibersociedad
VOLUMEN	5
NÚMERO	
AÑO	2005
EDITORIAL	cibersociedad.net
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2005
PAG.WEB	www.cibersociedad.net
FECHA EXTRAC	2007

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H160	
AUTOR	Eisenberg, J.
ARTICULO	Internet, Democracia y República
REVISTA	Revista Interamericana de Educación de Adultos
VOLUMEN	28
NÚMERO	01.
AÑO	2006
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2006
PAG.WEB	http://tariacuri.crefal.edu.mx/crefal/rieda/ene_jun_2006/contrapunto/contrapunto_art3_p1.htm
FECHA EXTRAC	2007
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H161	
AUTOR	Fernandez, V.
ARTICULO	Las Comunidades Virtuales en la Construcción de un Nuevo Sujeto Político
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2003
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2006
PAG.WEB	ffyl.uncu.edu.ar/iffaa/archivo/IIIInteroceanoico/Sujeto/Identidad-alteridad/Fernandez.doc
FECHA EXTRAC	2007
OBS.	Ponencia del 3° Congreso Interoceánico de Estudios Latinoamericanos, septiembre de 2003, Bnos. Aires, Argentina.

FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H162	
AUTOR	Fragoso, S.
ARTICULO	Espacio, Ciberespacio, Hiperespacio
REVISTA	Razón y Palabra
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2001
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2006
PAG.WEB	www.cem.itesm .mx
FECHA EXTRAC	2007
OBS.	Ponencia del 3° Congreso Interamericano de Estudios Latinoamericanos, septiembre de 2003, Bnos. Aires, Argentina.
FICHA HEMEROGRÁFICA	
N° H163	
AUTOR	Faura, R.
ARTICULO	Cibercultura ¿Realidad o Invención?
REVISTA	
VOLUMEN	
NÚMERO	
AÑO	2000
EDITORIAL	
LUGAR	
PAGS.	
FECHA PUBLIC	2000
PAG.WEB	http://www.naya.org.ar/congreso2000/ponencias/Ricard_Faura.htm
FECHA EXTRAC	2007
OBS.	Ponencia del 2° Congreso Virtual de Arqueología y Antropología
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B33	
AUTOR	Feixas, G.; Miró, M.
TITULO	Aproximaciones a la Psicoterapia: una Introducción a los Tratamientos Psicológicos.
EDICIÓN	1993
EDITORIAL	Paidós
LUGAR	Barcelona

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B34	
AUTOR	Gergen, K.
TÍTULO	Construir la Realidad: el Futuro de la Psicoterapia
EDICIÓN	2006
EDITORIAL	Paidós
LUGAR	Barcelona
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B35	
AUTOR	Kleinke, C.
TÍTULO	Principios Comunes en Psicoterapia.
EDICIÓN	1998
EDITORIAL	Desclee de Brouwer
LUGAR	Bilbao
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B36	
AUTOR	Levy, P.
TÍTULO	Inteligencia Colectiva: por una Antropología del Ciberespacio
EDICIÓN	2004
EDITORIAL	Organización Panamericana de la Salud.
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B37	
AUTOR	Norcross, J.
TÍTULO	Psychotherapy Relationships that Work: Therapist Contributions and Responsiveness to Patients
EDICIÓN	2002
EDITORIAL	Oxford University Press
LUGAR	New York
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B38	
AUTOR	Wainfan, L.; Davis, P.
TÍTULO	Challenges in Virtual Collaboration: Effects of Communication Media and a Strategy for Improving their use
EDICIÓN	2004
EDITORIAL	Rand Corporation
LUGAR	California.

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B39	
AUTOR	Clark, A.
TÍTULO	Being There: Putting Brain, Body, and World Together Again.
EDICIÓN	1998
EDITORIAL	MIT Press
LUGAR	California.
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B40	
AUTOR	Cairncross, F.
TÍTULO	The Death of Distance: How the Communications Revolution is Changing our Lives
EDICIÓN	2001
EDITORIAL	Harvard Business Press
LUGAR	
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B41	
AUTOR	Hayles, N.
TÍTULO	How We Become Posthuman: Virtual Bodies in Cybernetics, Literature and Informatics.
EDICIÓN	1999
EDITORIAL	University of Chicago Press
LUGAR	Chicago
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B42	
AUTOR	Wood, J.
TÍTULO	The Virtual Embodied: Presence/Practice/Technology
EDICIÓN	1998
EDITORIAL	Routledge
LUGAR	London, UK
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B43	
AUTOR	Jones, S.
TÍTULO	Cybersociety 2.0: Revisiting Computer-Mediated Communication and Community
EDICIÓN	1998
EDITORIAL	Sage Publications

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B44	
AUTOR	Mantovani, G.
TÍTULO	New Communication Environments: From Everyday to Virtual
EDICIÓN	1996
EDITORIAL	CRC Press
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B45	
AUTOR	Biocca, F.; Levy, M.
TÍTULO	Communication in the Age of Virtual Reality
EDICIÓN	1995
EDITORIAL	Lawrence Erlbaum Associates
LUGAR	
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B46	
AUTOR	Schroeder, R.
TÍTULO	The Social Life of Avatars: Presence and Interactions in Shared Virtual Environments
EDICIÓN	2002
EDITORIAL	Springer
LUGAR	
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B47	
AUTOR	Barak, A.
TÍTULO	Psychological Aspects of Cyberspace: Theory, Research, Application.
EDICIÓN	2008
EDITORIAL	Cambridge University Press
LUGAR	
FICHA BIBLIOGRÁFICA	
N° B48	
AUTOR	Riva, G.; Davide, F.
TÍTULO	Communications Through Virtual Technologies: Identity, Community and Technology in the Communication
EDICIÓN	2001
EDITORIAL	IOS Press
LUGAR	Amsterdam

