



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCC
Facultad de Ciencias
de la Comunicación

Universidad Nacional de Córdoba
Facultad de Ciencias de la Comunicación

BIBLIOTECA OSCAR GARAT

**LA TRANSFORMACIÓN COMUNICACIONAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
TELETERAPIA EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19**

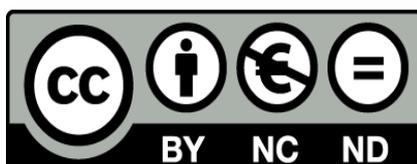
Santiago Daniel Godoy
Marcelo Alejandro Gutiérrez
Matías Daniel Montenegro

Cita sugerida del Trabajo Final:

Godoy, Santiago Daniel; Gutiérrez, Marcelo Alejandro; Montenegro, Matías Daniel. (2023). **“La Transformación Comunicacional en la Implementación de la Teleterapia en el Marco de la Pandemia por Covid-19”**. Trabajo Final para optar al grado académico de Licenciatura en Comunicación Social, Universidad Nacional de Córdoba (inérita).
Disponible en Repositorio Digital Universitario

Licencia:

Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional



**La Transformación Comunicacional en la Implementación de la Teleterapia en el Marco de
la Pandemia por Covid-19**

- Godoy, Santiago Daniel DNI: 41.762.892
- Gutiérrez, Marcelo Alejandro DNI: 41.769.350
- Montenegro, Matías Daniel DNI: 41.521.820

Facultad de Ciencias de la Comunicación – Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Director de Tesis: Lic. Fabián Fariña

23 de junio de 2023

Tabla de Contenido

Abstract.....	5
Capítulo I.....	7
Introducción.....	7
Problema.....	8
Objetivos: General.....	8
Específicos.....	8
Metodología.....	9
Tipo de Estudio.....	9
Procedimiento.....	10
Muestreo.....	11
Técnicas para la Recolección de Datos.....	12
Encuesta.....	13
Entrevista Semiestructurada.....	13
Capítulo II: Marco Teórico.....	13
Contexto: su Importancia e Influencia en la Construcción del Sentido de las Acciones de los Sujetos.....	13
Referentes Conceptuales.....	17

La Comunicación y su Importancia en el Análisis de la Experiencia de los Sujetos.....	17
¿Qué Significa que los Sentidos se Construyen?.....	18
Características Particulares del Interaccionismo Simbólico.....	22
Una Mirada a las Teorías Afines al Interaccionismo Simbólico.....	24
Una Mirada a los Gestos y Espacios Ocupados: Los Procesos de Comunicación Intervenidos desde la Proxémica y Kinésica.....	28
La Importancia del Contexto Social en la Construcción del Sentido de las Prácticas de las Personas.....	29
El Rol de la Comunicación como un Medio para Comprender el Pensamiento de los Sujetos.....	33
La Telepsicología: de lo Presencial a la Virtualidad.....	34
Los Desafíos que Debe Atravesar el Profesional con la Telepsicología.....	37
Los Antecedentes de la Telepsicología.....	41
Giro Emotivo y Afectivo por la Pandemia: La Experiencia Personal.....	42
Capítulo III: Análisis de Datos.....	49
Deontología y Técnicas de los Psicólogos.....	49
Fortalezas y Resistencias.....	57
Kinésica y Proxémica.....	62

Capítulo IV: Conclusiones.....	70
Referencias.....	78
Anexo.....	86
Preguntas Para Entrevista Semi Estructurada.....	86
Afirmaciones Para la Encuesta Cerrada.....	87

Abstract

El presente informe explora la transformación de la experiencia comunicacional mediada por el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) como soporte para la implementación de la telepsicología en la red de terapeutas PsicoRed. Se analiza cómo la integración de las TIC's ha influido y moldeado la práctica de la psicología abriendo nuevos horizontes para esta disciplina. El estudio investiga los cambios, desafíos y oportunidades que los profesionales de la salud mental encuentran al adoptar las TIC's para brindar servicios psicológicos a distancia. Se exploran diversos factores que impactan en esta modalidad como el registro de las señales de comunicación verbales y no verbales, el paso del escenario presencial al virtual y la capacidad de cada psicólogo para adaptarse a la terapia online. No obstante, la investigación también aborda los desafíos encontrados durante este proceso de transformación, que incluyen barreras tecnológicas, preocupaciones por seguridad de la información de los pacientes y la necesidad de desarrollo profesional continuo. En donde toma un rol importante la capacitación y el apoyo para ayudar a los profesionales de la salud mental a navegar de manera efectiva en la integración de las TIC's en su práctica.

Palabras clave: telepsicología, Tecnologías de la Información y Comunicación, experiencia comunicacional, profesionales de la salud mental, escenarios sociales, elementos verbales y no verbales de la comunicación.

Agradecimientos y dedicatorias: en primer lugar, a la diversa comunidad de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de Córdoba por hacernos parte, como estudiantes, de una institución que no sólo nos formó como estudiantes y egresados, sino también como personas. En segundo lugar, a nuestras familias y amigos que fueron parte de este recorrido junto a nosotros apoyándonos en todo momento para poder culminar con éxito nuestros estudios. Finalmente, agradecemos a nuestro director, Fabián Fariña, y a nuestra codirectora, Beatriz Ergo, por guiarnos en esta etapa importantísima y final para poder llegar al objetivo planteado. No queremos olvidar nuestro más sentido agradecimiento al Honorable Tribunal pertinente en esta última instancia de grado.

Capítulo I

Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad conocer las experiencias que tuvieron los psicólogos que forman parte de la red PsicoRed de la Ciudad de Córdoba con la implementación de prácticas de comunicación en el área clínica en el marco de la transición de la presencialidad a la virtualidad en el periodo de 2019 a 2023.

En los últimos años, la sociedad ha sido atravesada por una acelerada transformación en la forma de comunicarse y acceder a la información. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) han jugado un papel fundamental en esta evolución, brindando nuevas oportunidades y soluciones en diversos ámbitos, incluido el de la salud mental.

Para ello, en un tipo de investigación que es netamente de carácter descriptivo exploratorio, se llevó a cabo la recopilación de datos con la modalidad “bola de nieve”, y una entrevista semiestructurada a psicólogos que forman parte de PsicoRed. Posteriormente, se analizan los distintos datos obtenidos para dar respuestas a los distintos objetivos planteados.

Los psicólogos fueron interrogados en tres etapas que comprenden su rol durante la presencialidad, durante la virtualidad y el retorno a la presencialidad luego de haber utilizado los distintos tipos de herramientas tecnológicas en su terapia cotidiana.

Además, se encontró bajo observación el conocimiento previo que los profesionales tenían sobre las TIC's y cómo han logrado adaptarse a estas nuevas formas de comunicación en el marco de la telepsicología.

También se examinó el impacto de la comunicación no verbal durante las sesiones terapéuticas en línea, considerando las limitaciones y posibilidades que brinda el entorno virtual.

Los autores más importantes que han influido con la corriente de pensamiento acorde a la investigación son: George Herbert Mead, Herbert Blumer, Charles Horton Cooley, Harold Garfinkel, Alfred Schütz, Erving Goffman, Alfredo Carballeda y Washington Uranga.

Problema:

¿Cómo fue la experiencia de los psicólogos de la ciudad de Córdoba con las prácticas de comunicación aplicadas en el área clínica que se vieron atravesadas por el paso de la presencialidad a la virtualidad durante el período 2019-2022?

Objetivos: General

Conocer las diversas experiencias que tuvieron los psicólogos de la ciudad de Córdoba con la implementación de prácticas de comunicación en el área clínica en el marco de la transición de la presencialidad a la virtualidad durante el período 2019-2022.

Específicos:

- Describir las experiencias de los psicólogos con la intermediación tecnológica en el dispositivo terapéutico.
- Conocer los posicionamientos deontológicos y técnicos de los profesionales de salud mental en torno a la experiencia del dispositivo terapéutico desde la telepsicología y la prestación del servicio presencial.

- Analizar los aspectos proxémicos y kinésicos que intervienen en el ejercicio profesional de la telepsicología.

Metodología

En el presente capítulo se presenta la metodología implementada para abordar el análisis de características pertinentes al objeto de estudio de esta investigación. Se describen las técnicas y procedimientos, como así también las particularidades de los sujetos que componen la muestra. Al mismo tiempo, se presentan los elementos necesarios para poder realizar un correcto abordaje sobre el conocimiento de la realidad comunicacional que atraviesan las prácticas de los licenciados en psicología de la red de terapeutas PsicoRed.

Tipo de Estudio

El trabajo de investigación se centra en la realidad social que se construye a través de los significados surgidos de la experiencia de los miembros de la red de psicólogos PsicoRed de la ciudad de Córdoba y de la interacción entre ellos, y para comprender esa realidad será necesario aplicar una metodología que contemple el contenido de las propias declaraciones de los actores sobre sus actos. Se pretende, en sintonía con Gil Lacruz (2007), trabajar conceptos que surgen de las verbalizaciones de los sujetos, buscando comprender a las personas dentro del contexto que las encierra.

El tipo de investigación será netamente de carácter descriptivo-exploratorio ya que se busca analizar los significados en la interacción de los individuos y los grupos, en los símbolos utilizados y en cómo sus cambios pueden alterar el comportamiento del grupo de los psicólogos que transitaron el paso de la presencialidad a la virtualidad. El diseño del presente trabajo se

fundamenta, retomando a Sampietri et al. (1997), en que no se pretende realizar una investigación concluyente, sino que se busca describir y generar datos ligados a un fenómeno social en particular que después, posteriormente, pueden constituir la materia prima para investigaciones más precisas.

El establecer una investigación cuyo alcance es describir las características del objeto de estudio permite para Grajales (2000) “desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características” (p.2). Otros autores remarcan que un trabajo descriptivo se basa en “describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza” (Sabino, 1992, p.35).

A pesar de que el presente trabajo se centra netamente en describir las propiedades del fenómeno comunicacional seleccionado, es importante justificar que también es exploratorio debido a que se abordan cuestiones estrictamente ligadas a los sujetos que, junto al escenario en el que se encuentran, presentan particularidades únicas que no han sido investigadas por otro trabajo. Se va a estudiar cómo la identidad de los individuos se constituye sobre la base de valores, pautas de comportamientos, actitudes y costumbres de la organización de la que forman parte.

Procedimiento

La recopilación de datos consistirá en la selección con la modalidad de “bola de nieve”, en la captación de profesionales de la salud mental que se dedican al ejercicio de la psicología clínica. A estos, se les administra una entrevista semi estructurada con ejes temáticos que aluden a los conceptos constituyentes de las características de la comunicación. Las entrevistas se llevarán a cabo de manera virtual con previo consentimiento informado de los sujetos que participaron.

Posteriormente, se analizaron los contenidos de dichas entrevistas para dar respuesta a los distintos objetivos propuestos en este trabajo, desde comparaciones entre los mismos, a un análisis de por qué estos profesionales dicen lo que dicen sobre el tema en cuestión. Todo esto, nos llevó a deducir las posteriores conclusiones.

Muestreo

Al trabajar con un universo cuyas dimensiones sobrepasan las posibilidades de abordarlo en su totalidad, es pertinente recurrir a técnicas de muestreo. Este método según Ander Egg (2011):

Consiste en obtener un juicio sobre un total que se denomina ‘conjunto’ o ‘universo’ (ya sea de individuos o de elementos) mediante la recopilación y examen de una parte denominada ‘muestra’, que se selecciona por procedimientos científicos que reciben el nombre de ‘muestreo’. (p.106)

La población de sujetos con la que se trabajó responde, como explica Sampieri (1997), a la necesidad de realizar una investigación de calidad sustentada en la practicidad y relevancia de las características en torno al contenido, lugar en el que se encuentra y en el tiempo del universo seleccionado.

En el contexto de este trabajo de investigación, la población o universo, estuvo constituida por profesionales de la salud mental que forman parte de la red de psicólogos PsicoRed de la ciudad de Córdoba. La muestra fue constituida por los profesionales de la salud mental bajo la especialidad de psicología clínica. Es decir, profesionales que ejercen terapia ya sea de manera virtual o presencial, atendiendo así a los objetivos propuestos en esta investigación.

El proceso de muestreo seleccionado es el no probabilístico debido a que sus características fueron las más adecuadas para esta investigación. Esta forma de delimitar una muestra surge a partir de que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten realizar el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.)” (Scharager, 2001, p.1). Es en base a lo anterior que surge el método de bola de nieve como el más indicado para seleccionar la muestra. El valor de esta técnica para Alloatti (2014) recae en el poder estimar el tamaño de una población con pocos recursos, ya que la base de la muestra es el lazo social que comparten los miembros de la población seleccionada, y tal vínculo permite que, a partir de uno o varios sujetos, el poder contactar otros que cumplan con las características pertinentes para el avance de la investigación. El proceso de muestreo mediante la técnica bola de nieve culmina al alcanzar una respuesta válida por parte del sujeto n° 10.

Técnicas para la Recolección de Datos.

Para responder a los objetivos propuestos en esta investigación se llevará a cabo la elaboración de un instrumento de recopilación de datos diseñado “ad hoc”. El mismo será una combinación entre un cuestionario, cuyas respuestas otorgan precisión y a su vez, una instancia de obtención de datos de naturaleza fenoménica descriptiva.

La elección de las técnicas aplicadas se justifica en base de que son las más pertinentes para poder responder a la problemática de investigación y los objetivos establecidos. Tales métodos de investigación van a extraer el significado de símbolos y contenidos de las palabras mediante: análisis de contenido, categorización de respuestas; observación participante en los mismos escenarios en que acontecen las interacciones de la vida social; entrevistas, grupos de discusión o análisis documentales, son algunos de los métodos de investigación utilizados.

Encuesta

La encuesta o cuestionario es definido como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Sampieri et al, 1997, p.321). Esta técnica de recolección de datos cumple un rol importante al permitir un mayor acercamiento a aspectos subjetivos vitales para la investigación y que, tal vez, sean difíciles de acceder solo con la observación. La información obtenida será codificada mediante una escala Likert, lo cual implica que los datos serán medidos por escala ordinal que, para Maldonado Luna (2007) consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.

Entrevista Semiestructurada

Esta herramienta va a permitir que se puedan profundizar aspectos que atraviesan a la subjetividad de las personas que son consideradas como los informantes claves de esta investigación, y que serán seleccionados mediante el método de muestreo bola de nieve. Es importante destacar que no cualquier formato de preguntas va a poder ser útil para obtener la información pertinente según los objetivos planteados. Es por esto que dentro de los diferentes tipos de entrevistas se optó por utilizar el modelo semiestructurado que según Ander Egg (2011) no se inicia desde un cuestionario estricto al cual ajustarse, pero se pueden diseñar preguntas que permitan enfocar al entrevistado en ciertos temas puntuales que son fundamentales para el propósito de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico

Contexto: su Importancia e Influencia en la Construcción del Sentido de las Acciones de los Sujetos

El contexto social es un factor determinante en la construcción de los sentidos y conocimientos que las personas comparten en su vida cotidiana. Dentro del contexto se incluyen aspectos como la cultura, la comunidad, la familia, el género, la clase social, entre otros. En este apartado se describirán cuáles son las percepciones de los psicólogos sobre la influencia del entorno, tanto en la subjetividad de sus pacientes como en la definición de sus propias formas de actuar como profesionales. También se discutirá la importancia e influencia del contexto social en la construcción de los sentidos y conocimientos compartidos en la vida cotidiana.

Durante la terapia el psicólogo no solo se limita al espacio físico que cubre su consultorio, sino que durante la sesión, a través de diferentes técnicas, va comprendiendo e interpretando el relato del paciente de tal manera que puede observar cómo el entorno que lo rodea se vuelve un importante condicionante en su forma de ser. En sus relatos, los psicólogos nos han permitido ver cómo el profesional, a través de la comprensión del contexto, puede enfocar sus análisis más allá de lo que el paciente describe en ese momento. El psicólogo es consciente de que tanto él como el resto de las personas no actúan como elementos aislados y ajenos a lo que ocurre a nuestro alrededor; sino que todos formamos parte del mismo marco social cuyos límites van definiendo las formas en cómo concebimos nuestra manera de actuar, nuestra forma de relacionarnos y de percibir lo que nos rodea. De esta forma, es que pueden acceder a cómo se comporta el sujeto en su vida diaria, cómo se relaciona con los demás, cómo resolver tales situaciones y qué significados le otorga a lo que lo rodea.

Si retomamos y analizamos el papel de la comunicación en la actividad del psicólogo, se puede observar cómo lo social se manifiesta a través de lo comunicacional. Es decir, que los procesos de comunicación constituyen una parte esencial para toda sociedad. Desde la perspectiva

de los psicólogos, denotamos que todo análisis de las prácticas sociales necesita tener su punto de partida en una mirada más comunicacional. Esto se manifiesta a partir de que toda práctica de enunciación, que están determinadas por las formas y técnicas de expresarse tanto desde lo verbal como lo no verbal, atraviesan las formas en cómo las personas perciben la sociedad y la manera en la que se desenvuelven en ella. Desde aquí surge una relación explícita a partir de las respuestas de una de las terapeutas, y es que todo proceso de comunicación ya sea enunciado o no, se encuentra ubicado dentro de un contexto que determina las condiciones en las cuales se establecen y se comparten ante los demás.

En este sentido, se observa que los procesos de comunicación se pueden convertir en una herramienta de suma importancia para el psicólogo, ya que a través de ellos puede conocer el porqué de las prácticas sociales que las personas realizan (teniendo en cuenta que estas enunciaciones surgen de la propia experiencia del sujeto). En base a lo expuesto, cada sujeto brinda su propio punto de vista sobre la realidad que lo atraviesa, a partir de lo cual los psicólogos argumentan que ellos como profesionales de salud mental deben evitar tener una noción determinista y predecible sobre el comportamiento. El comportamiento de todo sujeto es indeterminado y se encuentra atravesado por los cambios que ocurren en el entorno que lo rodea.

Durante la sesión, a través del diálogo, el psicólogo puede hacer tangibles y racionales las formas de actuar, de pensar y de sentirse que el paciente relata. El profesional construye este relato en donde las descripciones del sujeto construyen un orden social, una manera de ver las cosas, de relacionarse y de actuar.

En la relación profesional que establece el psicólogo con su paciente, se puede constatar que ambos actores cumplen un determinado rol dentro del espacio que comparten. Desde el punto

de vista de los psicólogos, el ser capaz de comprender que cada persona asume un determinado rol en función del escenario en el que se encuentra. Es decir, que su mirada como terapeuta debe ir más allá de lo que se le presenta y debe tener en cuenta que una persona puede comportarse en público de una determinada manera; y en su intimidad puede tener un comportamiento diferente. A causa del rol que ocupa el psicólogo, debe saber que él es un actor social que gestiona su imagen pública y se presenta ante el paciente de una manera específica. El psicólogo debe ser capaz de presentar una imagen de sí mismo que inspire confianza y respeto al paciente. Esto se logra a través de una gestión adecuada de la impresión, que se logra mediante la selección cuidadosa del lenguaje, el tono y la postura corporal. Los roles que ocupan se definen a partir de un sistema de reglas que prevalecen en el contexto social que los enmarcan. Pero algo interesante a destacar es que el rol del psicólogo nunca se termina de delimitar ni se vuelve algo permanente, sino que estos se adaptan a las particularidades que se presentan en cada interacción que llevan con los demás dentro del marco social que los condiciona.

Entonces nos planteamos ¿cómo estos roles se alteran? Desde la perspectiva de Carballeda (2008) y a partir de los datos recolectados, se puede plantear que en toda sociedad existen diferentes escenarios, cada uno con sus propias normas y expectativas sobre cómo las personas deben actuar y cumplir con sus roles. Estos escenarios pueden ser públicos, como la escuela o el trabajo; o privados, como el hogar o la familia. Pero hay que tener en cuenta que anclar el análisis de las conductas de las personas dentro de un determinado escenario no significa que las acciones de ellas sean siempre las mismas. Esto se debe a que los límites del territorio del que forman parte son inacabados al estar influenciados por tramas sociales que se modifican con el paso del tiempo, en donde cada acontecimiento que sucede genera cambios en los significados que se comparten.

Vale aclarar que, dentro de todo escenario, las acciones y perspectivas de los sujetos encuentran un determinado orden y lógica. Los psicólogos, dentro de la propia área de la psicología, construyen un determinado sentido para sus acciones y de los propios objetos que los rodean, además de cumplir un determinado papel dentro del escenario que habitan. Siendo en este caso el propio consultorio en donde trabajan y en donde ejercen su profesión, encontrando un contexto particular compuesto por normas y reglas a las cuales debe adaptarse para poder ejercer como psicólogo. Pero ¿qué ocurre cuando tales construcciones de sentido se modifican por los cambios que ocurren en el contexto que las enmarcan? En la actualidad nos encontramos en una sociedad que, constantemente, es atravesada por avances tecnológicos que cada vez se adentran más en el estilo de vida que llevan las personas. Este proceso ha generado nuevos espacios de trabajo, nuevas formas de comunicarse y nuevos roles que se han ido adaptando a los cambios tecnológicos. A partir del surgimiento de la virtualidad surge la siguiente pregunta: ¿cómo se adaptó la práctica profesional del psicólogo a esta nueva modalidad?

Referentes Conceptuales

La Comunicación y su Importancia en el Análisis de la Experiencia de los Sujetos

La intención de este trabajo es percibir a la comunicación como un fenómeno social inmerso en las relaciones interpersonales que atraviesan la vida cotidiana de las personas. Se confiere a la comunicación como una disciplina que ha venido nutriéndose de otras como la sociología, la psicología y la antropología; y ha sido abordada por diferentes autores desde distintas perspectivas.

Entre las teorías que componen el vasto universo teórico de la comunicación se optó, en base a sus aportes, partir desde la perspectiva del interaccionismo simbólico. Esta corriente teórica

fue asentada en 1937 por Herbert Blumer, quien establece la premisa básica de esta conceptualización:

Si la conducta de las personas se halla vinculada al significado que tengan las cosas, lo que signifiquen las cosas para el sujeto va a depender de su interacción social con otros actores de su entorno y, en definitiva, de los significados aprendidos en su experiencia social interactiva (Blumer). Según este autor los símbolos que forman parte tanto del lenguaje verbal y no verbal permiten que las personas se comuniquen entre ellas, y explica que es con esta comunicación como se establece el sentido que poseen las prácticas que realizan durante su día a día. (Blumer, 1992)

En base al anterior punto se considera que el interaccionismo simbólico es importante porque, en primer lugar, da una visión diferente de la comunicación permitiendo ver más allá del modelo técnico lineal de Shanon y Weaver que prevalecía en aquella época.

Un aspecto fundamental de esta teoría es que enfoca el análisis de la comunicación como “un fenómeno social inmerso en las relaciones interpersonales considerándola una disciplina que ha venido nutriéndose de otras como la sociología, la psicología, entre otras” (Uranga, 2008).

Además, pone el énfasis en la construcción del sentido por parte de las personas y del conocimiento social en la sociedad. Y, por otra parte, recoge la complejidad del proceso comunicativo, con lo cual rompe con la idea de que la comunicación es simplemente la transmisión de un mensaje de un emisor a un receptor.

¿Qué Significa que los Sentidos se Construyen?

Los apuntes teóricos del interaccionismo simbólico sostienen que el significado de las cosas es producto de la interacción entre los individuos frente a éstas.

Para Xavier Pons Diez (2010), “la capacidad simbólica del ser humano es uno de los grandes logros filogenéticos” (p.24). Por medio del manejo interno de símbolos, las personas llegan a definir conductas y situaciones, atribuyéndoles significados.

El individuo, por tanto, no es considerado como un mero receptor pasivo de estímulos, ni tampoco un procesador mecánico desvinculado de significados colectivos, al contrario, es visto como un constructor activo de significados, organizados éstos de manera dinámica en torno a procesos compartidos de interacción. (Gil Lacruz, 2007, como se citó en Pons Diez, 2010, p.24)

Pons Diez (2010) expone dos influencias del interaccionismo simbólico que son importantes destacar: por un lado, plantea la idea de John Dewey sobre cómo el pensamiento puede actuar como un instrumento de adaptación y que es producto de la interacción; por otro, reconoce el rol de los conceptos del “yo” a partir del orden social y el marco del simbolismo utilizado para la comunicación interpersonal de George Herbert Mead.

La perspectiva de Dewey no considera al pensamiento como una propiedad privada, sino que pertenece a la interacción: aunque sean individuos particulares los que producen el pensamiento, éste tiene una base social sostenida en convenciones y creencias, por lo que no sería adecuado concebir la mente como algo esencial y exclusivamente individual.

Según Dewey, el carácter inacabado del mundo genera entre las personas un estado de incertidumbre, del cual emerge el pensamiento que invoca un cambio de perspectiva y de

readaptación al entorno (Pons Diez, 2010). “La actividad concreta que origina el pensamiento y el carácter inconcluso del mundo convierten cada experiencia en singular, lo que hace que todo conocimiento sea provisional” (Dewey, citado en Pons Diez, 2010, p. 25).

El lenguaje para Dewey es el medio que promueve la acción y, a su vez, posibilita imaginar diferentes alternativas de la realidad que atraviesa a cada uno. A partir de este punto la comunicación es clave para comprender el pensamiento debido a que este se expresa desde el diálogo y el habla. Por lo tanto, la comunicación permite la interacción, que se convierte en la llave para comprender la conciencia. Pero hay un hecho particular que no se debe dejar pasar y es el que cada persona nace en una sociedad con costumbres, tradiciones, convenciones, lengua, instituciones y consecuentemente configura su subjetividad; lo cual permite que surja su intersubjetividad, que en otras palabras permite el desarrollo del pensamiento de cada individuo dentro de las diferentes interacciones sociales.

Desde la mirada de Dewey se puede observar la complejidad que conlleva la comprensión de los significados simbólicos que cargan las prácticas de los individuos durante su interacción con los demás dentro de un contexto particular.

En cualquier momento de la vida cotidiana las personas aprenden símbolos que se construyen a través del lenguaje que utilizan y con el cual pueden darle un nombre al significado de cada objeto con el que interactúan. Es por esto por lo que las palabras que se encuentran dentro de cada lenguaje son concebidas como sistemas de símbolos que le otorgan un sentido a los actos, perspectivas, roles y sensaciones que atraviesan a cada persona (Claudia L. Perlo, 2006).

Durante las primeras décadas del siglo XX el trabajo de George Herbert Mead ayudó a fundar las bases de la teoría del interaccionismo simbólico. Para Pons Diez (2010) el pensamiento de Mead afirma que es a través del lenguaje y las interacciones con el entorno social que las personas construyen significados y sus percepciones de la realidad. El interaccionismo en términos de Mead (1934) ve al individuo como un organismo que debe reaccionar ante lo que percibe y es en esta reacción donde le confiere un significado a los objetos, que a su vez le sirven como pauta para reorientar su acción. El individuo se halla en un mundo en el que debe interpretar para poder actuar. La acción consiste en la consideración de lo que percibe y en la construcción de una conducta basada en el modo de interpretar los datos percibidos.

Para entender la importancia de esta perspectiva, Pons Diez (2010) describe que “la interacción social está mediada por símbolos con significado; los símbolos presentes en la interacción permiten al individuo recibir información sobre sí mismo a partir de los otros y, lo que es más importante, anticipar cómo reaccionarán los demás ante su conducta” (Mead 1934, como se cita en Pons Diez, 2010, p.25). La existencia de normas en la sociedad genera un marco que delimita cuales son las pautas de comportamiento, establecen cómo deberían comportarse cada uno de los individuos (permitiendo predecir con éxito de qué manera se van a comportar) y favorece a uno mismo en la adquisición de los roles, explica Mead (1934). Esto implica que la comunicación entre las personas depende de que cada uno conozca lo que significan los símbolos que utilizan e interpelan a los demás, tomando importancia la capacidad de poder asumir el rol del otro.

A partir de lo expuesto, es imposible ignorar el papel activo que los individuos desempeñan como constructores de la micro-realidad, que constituye el campo organizacional del que forman

parte. La identidad de los individuos se constituye sobre la base de valores, pautas de comportamientos, actitudes y costumbres de las organizaciones de las que forman parte.

Se observa a los sujetos como constructores de la realidad en su día a día y también de cualquier organización en la que participen. En sintonía con lo que sostenía George Simmel (1858-1918), filósofo y sociólogo alemán, los individuos construyen su identidad en base a los valores, pautas de comportamientos, actitudes y costumbres de cada institución de la que forman parte. Dicho esto, nos ubicamos en la línea de un análisis microsociológico -del que fuera precursor Simmel-, y a partir del cual consideramos a los miembros de una organización como constructores de la realidad organizacional en la que participan.

Los propios miembros de la organización a través de las interacciones que tienen lugar entre ellos construyen la realidad organizacional interpretando los eventos a los que se enfrentan y otorgándoles un significado (Alcover, C.M., 2003, como está citado en Perlo, C., 2006, p.89).

Características Particulares del Interaccionismo Simbólico

Una pregunta recurrente en esta corriente teórica es ¿qué son los símbolos? Para George Mead (1934), los símbolos aprendidos son abstracciones mentales que tienen un significado, estos pueden ser palabras, ideas o actos. Las personas deciden qué hacer y qué no a partir de los símbolos que han aprendido durante su interacción con otros y de qué tan importantes crean que son los significados que aprendieron. A partir de aquí se empieza a diferenciar esta perspectiva teórica de otras: para el interaccionismo simbólico el comportamiento está asociado al significado de las ideas en la mente, pero este significado es compartido con las otras personas con las que se interactúa.

El pensamiento humano para Mead sólo puede concretarse mediante símbolos significantes. El más importante es el lenguaje, que nos sirve para comunicarnos con los demás, pero también con nosotros mismos. Para Mead el pensamiento es una conversación con uno mismo ya que las personas son reflexivas y en su introspección crean una definición del “self”. Cabe aclarar, que el self es un proceso de concienciación y definición del propio sí mismo y, como tal, siempre es cambiante y dinámico.

Se distinguen diferentes partes en el proceso de percepción del self. Una distinción se basa en el self físico, el cual se refiere al cuerpo en sí mismo y sus características, y el self social, enfocado a la relación entre uno mismo con la sociedad de la que forma parte y las personas con las que interactúa. Otra distinción es la que se basa en el yo y el mí. El “yo” comprende a aquellas partes de uno mismo que escapan de lo predecible, son espontáneas y únicas para cada persona. El “mí” incorpora los roles sociales que a cada uno le toca desempeñar y es la parte del self que más conocen los demás sobre uno mismo y de la cual se basaran para aprender o descubrir su propio conocimiento de la realidad. El hecho de que el “mí” se aprenda en la interacción con otros significa que está determinado por las relaciones sociales. Sin embargo, tanto el “yo” como el “mí”, no son simples objetos estáticos del self, sino que son parte de un proceso que está en constante cambio, que no va en un solo sentido y nunca llega a ser completo. La construcción de símbolos, si bien se funda en parámetros sociales, también están vinculados al propio comportamiento humano, que es de carácter indeterminado. El ser humano no se limita simplemente a responder a estímulos del ambiente externo, sino que tal ambiente externo es un argumento seleccionado del mundo real y la selección tiene lugar a partir de los intereses conductuales que el propio ser humano indica.

Los seres humanos no responden al ambiente tal y como es físicamente, sino tal y como se percibe a través de procesos simbólicos. La sociedad no es un conjunto de reglas que se deben memorizar, sino que es un contexto dinámico en el que se produce un aprendizaje de los cambios que ocurren en ella para poder responder de diferentes maneras ante lo que se le presenta. Tal dinamismo parte de que todo símbolo puede ser manejado en función de la cultura de un grupo, de manera que un tercero no perteneciente a la misma cultura puede no enterarse de la comunicación. Esto último permite ver cómo la realidad de cada sujeto no es algo que esté aislada de la sociedad, sino que se construye y se modifica constantemente por el resto de los actores que también forman parte de la misma estructura social en la que se encuentran (familia, escuela, trabajo, etc.), este proceso altera las percepciones cognitivas, afectivas y conductuales, por lo que adquieren carácter simbólico (Álvarez, D.N., 2008).

Una Mirada a las Teorías Afines al Interaccionismo Simbólico.

Como toda teoría social, el interaccionismo simbólico presenta un amplio abanico de concepciones y perspectivas que son propuestas por diferentes autores para comprender la realidad social.

La corriente del interaccionismo simbólico está compuesta por diferentes teorías que presentan aspectos en común pero que aun así conservan sus particularidades (Klein y White, 1996).

A partir de los años sesenta del siglo XX, surgen trabajos cuyas bases teóricas son propuestas por Herbert Blumer y George Herbert Mead. Pueden diferenciarse tres ramificaciones en la orientación del interaccionismo simbólico: el acercamiento estructural, el interaccional y el microinteraccionista.

El acercamiento estructural encuentra en Sheldon Stryker, un sociólogo estadounidense, a su máximo representante. Stryker (1964) destaca el papel de la sociedad en la construcción de los roles sociales, enfatizando que las estructuras sociales establecen y/o definen límites, barreras y facilidades para la interacción. Los sujetos definen la sociedad como actores históricamente situados y sus acciones están delimitadas por un marco simbólico predominante.

Para Stryker (1964) las personas no sólo aprenden y representan los roles sociales cuando están ocupando un lugar dentro de la misma estructura social, sino que también se modifican por efecto de esa estructura cuando ésta sufre algún cambio; permitiendo observar la influencia que tiene la sociedad y sus características en la construcción de la forma de ser de quienes la componen.

En cambio, desde el enfoque del acercamiento interaccional nos adentramos en las definiciones de Ralph Herbert Turner, sociólogo estadounidense quien se desempeñó como presidente de la Asociación Americana de Sociología. Turner (1970) propone un modelo en donde tanto la cultura como la sociedad son creadas por los actores interactuantes. Turner (1970) entiende que la estructura social y la cultura le ofrecen al individuo un contorno para la conducta, pero que no está definido y que justamente es la persona la que deberá terminar de completarlo. Esta propuesta destaca la importancia del sentido que poseen cada una de las acciones de los sujetos, pasando a ser actores activos y que atraviesan constantes cambios que pueden alterar el sentido de sus acciones.

La tercera corriente es el acercamiento microinteraccionista, cuyo principal representante es Erving Goffman, sociólogo y escritor canadiense, quien enfatiza en la fluidez y en la dinámica de los roles que ocupa cada persona. Así, para el autor existen dos realidades. Una realidad que ocurre tras “bastidores” y otra que toma lugar en el escenario. En esta concepción, los roles son

asumidos en función de estar en el escenario o fuera de él. De esta manera los roles se adaptarán a las particularidades que enmarca a cada interacción con los otros actores bajo la influencia de un sistema de reglas. También es importante relevar su perspectiva sobre el concepto de “self” de Mead (descrito anteriormente), entendiendo que éste se va definiendo por el contexto interaccional y por la forma en que la persona comprende el contexto y las reglas.

A su vez, existen otros enfoques teóricos que aportan características pertinentes al interaccionismo simbólico y su enfoque sobre el contenido simbólico que poseen las experiencias de los sujetos.

Uno de estos enfoques es la fenomenología, término cuyos principales exponentes son Alfred Schütz, sociólogo austriaco, y Edmund Husserl, filósofo alemán. Ellos afirman que la relación entre el interaccionismo simbólico y la fenomenología permite replantear y preguntarse por la estructura cognitiva de la realidad. Entendiendo que dicha realidad, al establecerse desde la experiencia, aparece como algo evidente para el sujeto. Para ambos autores son los propios actores quienes construyen sus propios mundos sociales, que pueden cargar con una multiplicidad de significados, dependiendo siempre del punto de vista del observador (Husserl, 1913, Schütz, 1967).

Siguiendo con las narrativas de Schütz y Husserl, encontramos el concepto de actitud natural, que implica la noción de una actitud propia -y normalizada por las personas- sobre la realidad y los objetos que la componen. Lo que resalta de esta actitud es que solo a través de la irrupción de algún elemento desconocido para los sujetos, es posible que pueda generarse un estado de incertidumbre sobre el mundo que conocen. Eso provocaría que las personas se replanteen sus concepciones de los objetos y de los hechos que se presentan en su vida cotidiana.

Otro enfoque es la etnometodología de Harold Garfinkel, sociólogo estadounidense que retoma varios argumentos de la fenomenología social. El objetivo de la etnometodología “es la indagación sobre aquellos usos de razonamiento práctico que la gente pone en juego para construir el sentido de la vida social y así poder producir y manejar sus asuntos sociales cotidianos” (Garfinkel, 1984, como se cita en Pons Diez, X., 2010, p.33).

El propio Garfinkel explica que se trata de describir y “sacar a luz” lo socialmente invisible. Para esto plantea 3 elementos conceptuales que atraviesan los procesos de interacción, forman parte de la vida cotidiana de los sujetos y contribuyen al significado de las expresiones dentro de su contexto. Estos son: la indexicalidad, la reflexividad del ser humano y la propiedad que tiene la realidad social de ser convertida en descripciones: la accountability.

La indexicalidad comprende a las expresiones verbales, no verbales y conductuales, y establece que las expresiones adquieren su significado completo dentro de su particular contexto de enunciación. El investigador, así como el interlocutor natural, no puede hallar el sentido de las expresiones sin conocer algo sobre la biografía y propósitos del emisor, el curso previo del discurso, las circunstancias de la expresión o el sentido de la relación entre los actores que intervienen. El significado detrás de cada práctica y acción es propia de un marco “local” y no es posible generalizarlas fuera del contexto interaccional en el que se desarrollan.

La capacidad del actor social para centrarse a sí mismo como objeto de conocimiento implica una coincidencia en el espacio y tiempo entre quien describe la situación y el propio hecho en sí mismo. En esta posición reflexiva, se retoma la idea de que cada actor social brinda su propia perspectiva de la realidad que lo atraviesa.

La accountability se relaciona con cómo las personas explican o enuncian discursos para describir sus actividades, con el fin de hacerlas tangibles y racionales. El término “accountability” se refiere a lo describable, inteligible, relatable, analizable y establece una lógica en donde, a partir de las descripciones, se construye el orden social, se visibiliza el mundo y cualquier investigador deberá partir de ellas para poder comprender la realidad de los sujetos desde sus perspectivas.

Otra teoría social que se relaciona al respecto es la perspectiva del construccionismo social que tiene sus orígenes en la publicación del artículo “La psicología social como historia” de Kenneth Gergen, psicólogo estadounidense, en 1998. Gergen (1998) plantea que todo fenómeno está en constante relación con las condiciones históricas y culturales en las que se genera. Se puede argumentar que las personas construyen el conocimiento sobre el mundo que les rodea y sobre su vida cotidiana a partir de la cultura, la historia y del propio contexto social.

Una Mirada a los Gestos y Espacios Ocupados: Los Procesos de Comunicación

Intervenidos desde la Proxémica y Kinésica

La proxémica es un concepto desarrollado por el antropólogo Edward T. Hall que se refiere al estudio de cómo las personas utilizan y perciben al espacio en sus interacciones sociales. Hall (1971) sostiene que la forma en la que nos relacionamos con el espacio y lo utilizamos para comunicarnos, tiene un impacto significativo en la comunicación humana.

La proxémica se basa en la idea de que el espacio es un componente esencial de la comunicación y que influye en la forma en la que nos relacionamos y nos entendemos con los demás. Según Hall (1971), cada cultura tiene sus propias normas y expectativas en cuanto al uso del espacio, y estas normas pueden variar en menor o mayor medida de una cultura a otra.

En el análisis de los procesos de comunicación, la proxémica permite comprender cómo las distancias espaciales entre las personas, la orientación del cuerpo, los gestos y el uso del espacio físico pueden afectar a la interacción y la interpretación de los mensajes. Por ejemplo, la distancia interpersonal puede transmitir mensajes de intimidad o de distancia emocional, y la orientación del cuerpo puede indicar apertura o cierre hacia la otra persona.

El concepto de kinésica, desarrollado por Paul Ekman (psicólogo estadounidense), en tanto, es fundamental en el análisis de los procesos de comunicación ya que se refiere al estudio de los gestos y movimientos corporales como formas de comunicación no verbal.

La importancia de la kinésica radica en que gran parte de la comunicación humana se lleva a cabo a través de señales no verbales, como gestos, posturas corporales, movimientos faciales y tono de voz. Estos aspectos transmiten información significativa que complementa, o incluso contradice, lo que se dice verbalmente. Es por esto por lo que la kinésica se convierte en un elemento importante en el análisis de los procesos de comunicación, ya que a través de ella se pueden revelar emociones, actitudes, intenciones y estados mentales que no son expresados explícitamente en palabras.

La Importancia del Contexto Social en la Construcción del Sentido de las Prácticas de las Personas.

En base a lo desarrollado anteriormente, destacando el papel del entorno que rodea a los sujetos en la construcción de los sentidos que perciben, es importante retomar un par de conceptos de la teoría de intervención en lo social de Alfredo Juan Manuel Carballada en su obra “Los cuerpos fragmentados: la intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto” publicada en el año 2008.

Un punto central de su perspectiva es la relación que establece entre las características del espacio que habitan los individuos y la construcción de su subjetividad. En este punto, Carballeda (2008) dice que la subjetividad se construye y se deconstruye dentro de la cultura que atraviesa la vida cotidiana de las personas. A la vez, plantea que abordar el análisis del marco cultural es intervenir sobre las tramas móviles de significados que reflejan el sentido de las prácticas de las personas. Llevar a cabo esta tarea requiere saber intervenir en lo social desde un ámbito espacial, comprendido por Carballeda (2008) como aquellos escenarios sociales en donde ocurre la intervención. Estos se encuentran dentro de territorios que los contienen y son atravesados por problemas sociales que pueden ser analizados desde diferentes expresiones de las cartografías sociales.

Al concepto de cartografía social, se lo entiende como un mapa que nos orienta para entender las complejas tramas sociales que no son perceptibles inmediatamente y esconden un valor simbólico trascendental para entender el porqué del comportamiento de los sujetos en determinado lugar.

Entonces ¿qué se entiende por territorio? Se lo puede comprender según Carballeda (2008), como una trama simbólica, con cierta complejidad, en constante movimiento. Esta trama permite ver que el territorio y sus escenarios reflejan las construcciones simbólicas de quienes los habitan, y el cómo se construye el sentido de la vida cotidiana desde la estructuración de los significados hasta la resolución de los problemas. Esta delimitación para Carballeda (2008) fija los límites del territorio, pero ellos están siempre en movimiento. Es decir, los límites de los territorios pueden alterarse al estar dotados de subjetividades, ya que la cultura y la historia se mezclan con las realidades de cada sujeto que forma parte de ese territorio.

Para comprender cómo se construyen los territorios y sus márgenes tenemos que colocar como punto de partida a las simbolizaciones de sus habitantes. De esta forma tanto el territorio como el escenario de intervención están definidos, en buena parte, por la palabra, el discurso y las descripciones que los individuos hacen del lugar y sus componentes. Esto permite ver cómo los espacios que las personas recorren en su vida presentan características particulares que enriquecen y le confieren sentido al discurso social, que describe sus formas de actuar y pensar.

Por lo que, si tenemos en cuenta que el territorio y sus límites tienen un carácter simbólico no definitivo podemos decir que los escenarios sociales pertenecientes a dicho territorio modifican sus significados según sucedan acontecimientos que lo atraviesan.

Saber intervenir en estos escenarios desde lo social implica, para Carballada (2008), ser capaz de encontrar las lógicas que se presentan en esos espacios, lo que permitirá tener una mirada más heterogénea sobre la forma de ser y estar de las personas.

A esta altura, es necesario profundizar sobre lo que nos referimos con escenarios de intervención en lo social, ya que son espacios cuyos límites provocan el diálogo entre el territorio y su contexto.

Al respecto, se puede decir que los escenarios tienen elementos que cobran sentido dentro de él y se presentan como algo que hay que saber interpretar. Estos escenarios poseen una trama histórica que les confiere diferentes roles a los actores sociales que lo habitan. Carballada (2008) en dicha obra aclara que la escena siempre se edifica por las tramas que plantean sus actores.

Esta mirada que se tiene sobre los sujetos como actores escénicos, permite que accedamos a sus singularidades y al contexto en que viven, donde la imprevisibilidad está siempre presente

ya que desde la perspectiva de Carballada (2008), los escenarios tienen representaciones que muchas veces son inesperadas. Consecuentemente, para el autor, los procesos en donde el sujeto significa sus acciones y los objetos que lo rodea, no son ajenos a cambios o alteraciones porque se enmarcan en espacios que sufren constantes modificaciones.

Las palabras y las escenas que se producen son parte de un lenguaje compartido por los miembros que viven una realidad atravesada por influencias relacionadas con el contexto, la historia, la ideología y con sus propias características. Esto reconoce la existencia de un “detrás de escena”, donde se esconde el significado de las palabras y acciones de los actores.

Existen distintos elementos escénicos que influyen en las interacciones entre las personas con este escenario. Ya que cada escenificación tiene sus propias características, condicionadas por el diálogo que describimos entre el escenario y su contexto. Por elemento escénico comprendemos al espacio en sí mismo, a los objetos, al mobiliario, la arquitectura, el diseño, entre varias cosas más.

Los conceptos de cartografía social y de escenarios de intervención visibilizan diferentes posibilidades de abordaje sobre lo territorial y ratificadas a partir de la importancia del espacio como constructor de sentidos y significaciones. Lo social, si bien se encuentra en constante movimiento, al ser vinculado con la intervención se ancla, se detiene en un espacio (que es el territorio en donde se construye su escenario).

Toda sociedad se cimenta a partir de los diferentes discursos que existen dentro de ella. Por eso mismo, Carballada (2008) dice que podemos comprender lo social como una forma de “habla” mediante la cual arribamos a las maneras de actuar, pensar y de relacionarse de los individuos. Así, la vida cotidiana se puede considerar como un espacio en el que sus símbolos y significados

son contruidos por el discurso y se visibilizan por los diferentes procesos comunicativos. A su vez, dicha vida cotidiana para Carballada (2008) es una realidad que puede ser interpretada por los significados subjetivos y a la que se puede acceder más fácil si estamos dentro del escenario de intervención, ya que nos posibilita observar la cotidianeidad de los sujetos como algo ya organizado dentro de un orden que la precede.

El Rol de la Comunicación como un Medio para Comprender el Pensamiento de los Sujetos.

El motivo por el cual se propone abordar el análisis de la experiencia de profesionales desde la comunicación encuentra su justificación en los trabajos de Washington Uranga, periodista, docente e investigador argentino.

La comunicación se define por la acción, porque es a través de nuestras acciones (que) vamos configurando modos de comunicación. Pero, al mismo tiempo, la comunicación que hacemos de nuestra acción, el lenguaje que utilizamos constituye el sentido y el contenido de nuestra acción (Uranga, 2007, p.3).

La comunicación es una parte esencial de toda sociedad y es por este motivo que todo análisis de las prácticas sociales requiere partir de una perspectiva comunicacional.

Desde su perspectiva, la comunicación va más allá de su presencia en los medios, sino que forma parte de una compleja trama social en donde se tejen las interacciones entre sujetos (que están en constante movimiento) y cuyas formas de interpretar la realidad es influenciada por diversos elementos como los espacios que ocupan en un escenario o los roles que deben cumplir. Todo esto es comprendido dentro de las manifestaciones de comunicación. Además, destaca la

función que tiene la comunicación de servir de soporte del conocimiento, de las formas de expresión y del fortalecimiento de los valores, tradiciones e identidades culturales.

En base a lo planteado anteriormente, desde la perspectiva de Uranga, se puede observar la importancia que cumplen los procesos de comunicación para comprender el porqué de las prácticas sociales que los sujetos realizan. Tales prácticas comprendidas como “manifestaciones de la interacción histórica de los individuos, pueden ser leídas también como enunciaciones que surgen de las experiencias de vida de los hombres y las mujeres convertidos en actores sociales” (Uranga, 2007, p. 27).

Toda práctica social es, a su vez, una práctica de enunciación que se construye por las narraciones, las formas y las técnicas de expresarse donde se incluyen aspectos no verbales como las miradas, las pausas, el silencio, entre otras. Todas las prácticas, ya sean enunciadas o no, se encuentran ubicadas dentro de un contexto que determina las condiciones en las que se formulan y se desarrollan.

Para Uranga (2007), hay que observar la importancia que cumplen los procesos de comunicación para comprender el porqué de las prácticas sociales que los sujetos realizan. Esto encuentra su sentido e importancia siempre y cuando a tales prácticas se las interprete como enunciaciones que se originan a partir de las experiencias de los actores sociales. Por este motivo, los individuos son una pieza central para comprender la realidad social ya que esta se construye a partir de lo que viven en su quehacer cotidiano.

La Telepsicología: de lo Presencial a la Virtualidad.

La pandemia que atravesamos desde 2020 ha afectado gran parte de nuestro día a día, de nuestras actividades diarias y, en consecuencia, de todo el proceso comunicacional que conlleva. Y uno de los procesos que ha cambiado ha sido la terapia del psicólogo con el paciente. Si bien la modalidad online para hacer terapia es una práctica que se realiza desde algunos años antes a la declaración de la emergencia sanitaria mundial, sin dudas que la pandemia por el Coronavirus hizo que la mayoría de los terapeutas y pacientes acostumbrados "al cara a cara" tengan que adaptarse a la videollamada o a mediar a través de pantallas.

Todas estas incógnitas llevan a indagar sobre cuestiones epistemológicamente cruciales para el presente estudio: ¿qué se pierde y qué se renueva en estas alteraciones? o ¿qué cambios ocurren en las prácticas de los profesionales?

Ir a terapia no es nada fácil. Pues hay que tomar la decisión de asistir, lo que lleva posteriormente a desarrollar una relación de confianza con nuestro terapeuta además de relatar algunas de nuestras experiencias más íntimas y complejas. Si bien es posible realizar todo esto a través de una videollamada, o incluso una llamada telefónica, hay pacientes y terapeutas que desean no cambiar la presencialidad por nada. Aunque con el estallido de la pandemia todo conllevó a la necesidad de utilizar en mayor medida la tecnología, surgiendo así una especie de "barrera" a la que los profesionales de la salud mental tuvieron que superar. A pesar de las complicaciones que pueden aparecer, la telepsicología se ha aplicado de manera exitosa en diferentes casos (Regueiro, V., 2016, como se cita en Acero, P.D., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G., Martínez Rudas, M. (2020).

Pero ¿qué se entiende por Telepsicología? Según la Asociación Americana de Psicología se define como "la prestación de servicios psicológicos mediante las tecnologías de la información

y comunicación”. Esta puede ocurrir en tiempo real (sincrónicas) o en diferido (asíncronas), incluir dispositivos como tablets, computadoras y celulares, y herramientas como las videollamadas, el correo electrónico y los chats (Acero, 2020, p.15). Por su lado, Hoyos (2020) afirma que “los servicios de telepsicología son también denominados e-terapia, consulta online, terapia virtual o ciberterapia, y abarcan desde intercambios de correo electrónico hasta conversaciones por chat, videollamadas o notas de voz” (p.43-44).

Para Acero (2020) los avances en este campo demuestran que mediante el uso de estas tecnologías es posible proporcionar intervenciones y programas de tratamiento profesional completos, efectivos y con un mirada puesta en los criterios éticos. Estos programas demuestran su utilidad en aquellas situaciones en las que el acceso a los servicios estuvo limitado por condiciones geográficas, de salud, o por temores específicos asociados con el contacto personal o con salir de los espacios de vivienda. Otros puntos que pueden favorecer la implementación de la terapia online son la agilización de los tiempos de atención al paciente y la posibilidad de ofrecer asistencia médica desde cualquier lugar. Además, el paso a la virtualidad ofrece la ventaja de gozar una mayor sensación de anonimato, lo cual puede atraer a aquellos pacientes que podrían estar avergonzados por el “estigma” de la asistencia a los servicios psicológicos.

La telepsicología no busca reemplazar las intervenciones cara a cara, sino que se presenta como una nueva herramienta para complementar y extender el bienestar de la salud. “De esta manera, la utilidad de la telepsicología se ha convertido en materia de debate y es una corriente que gana cada vez más eficacia, desarrollándose exitosamente en diferentes poblaciones y problemas de diversa magnitud” (González-Peña et al., 2017, p.51).

El psicólogo puede encontrar en la virtualidad nuevos recursos que le permitan replicar el éxito de la terapia presencial aplicada en consultorios u otros espacios adaptados para el caso, a la terapia mediada por los diferentes dispositivos tecnológicos que tanto él como los pacientes acceden en su cotidianidad.

El uso del teléfono, la computadora, las aplicaciones, el internet y los teléfonos inteligentes en el trabajo, ya sea de manera rutinaria u ocasional, enfrenta a los profesionales con este panorama. No obstante, la telepsicología no representa una nueva especialidad clínica, ya que los medios de telecomunicación tienen una larga historia en la medicina y la psicología (Cooper et al., 2019, como se cita en Acero et al., 2020, p.47)

Sin embargo, para Richards y Richardson (2012) la telepsicología puede llevar a preocupaciones y cuestionamientos relacionados a aspectos clínicos como la relación terapéutica, el manejo de las crisis y la efectividad de las intervenciones. Un punto crítico es el papel de la ética profesional de los psicólogos mediante el uso de las TIC's, la confidencialidad, el resguardo de las historias clínicas, los elementos regulatorios y la conducta profesional, entre otros.

“A partir de esto, resulta evidente que los servicios de salud mental y los equipos profesionales requieren adaptarse –rápida y flexiblemente– al cambiante escenario global surgiendo la telepsicología como una herramienta válida” (Inchausti, et al., 2020, como se cita en Rojas Jara, et al. 2022, p.3).

Los Desafíos que Debe Atravesar el Profesional con la Telepsicología.

El cambio de lo presencial a lo virtual genera una serie de desafíos en cuanto a las competencias de los terapeutas, por lo que empiezan a tomar relevancia sus experiencias con las tecnologías, sus capacidades de aprendizaje y de adaptación ante este nuevo panorama.

A pesar de que hablar de un nuevo paradigma en el campo de la salud mental implica saber adaptarse a los cambios, los profesionales no necesariamente deben quedarse inertes al respecto, sino que los desarrollos tecnológicos y las transformaciones culturales que van sucediendo, les permiten anticipar un importante número de desafíos éticos que atraviesan sus prácticas, especialmente en el proceso de la promoción de la salud y el bienestar humano.

Según Rojas Jara et al. (2022) la ética debe estar siempre presente en el trabajo del profesional de salud mental tanto en la presencialidad como en la virtualidad. Actuar bajo tal marco ético permite que los psicólogos tengan las aptitudes necesarias para poder evaluar el entorno donde se desarrollará la terapia. Esto permite prever situaciones que puedan disminuir la eficacia de la implementación de TIC's.

Para Ramos Torio (2013), la telepsicología ofrece oportunidades para aquellos psicólogos que estén adecuadamente preparados, ya que permite aumentar su efectividad, ampliar su gama de servicios y potenciar sus prácticas. A su vez, el psicólogo debe ser prudente con el manejo de los riesgos existentes en esta modalidad de terapia virtual. Una de sus funciones será conocer los canales de comunicación que sean necesarios y pertinentes para contactarse con el paciente en caso de una emergencia: su celular, contacto de emergencias y de servicios sociales, además del número de un miembro cercano de su círculo social de confianza.

A la hora de gestionar archivos de correo electrónico, mensajería online y otro tipo de tecnologías de telecomunicación, los profesionales de la psicología deberán ser conscientes de

que puede ser preferible, dependiendo del tipo de tecnología utilizada, conservar la comunicación original a conservarla de forma resumida (Ramos Torio, 2013, p.21).

Esto último da pie a que el psicólogo asuma con responsabilidad el almacenamiento de los datos del pacientes y tenga el deber, en virtud de proteger la confidencialidad de la persona, de eliminar toda la información que ha sido procesada por las tecnologías aplicadas durante la terapia; en función de proteger de los datos de accesos no autorizados y demostrar su efectiva destrucción para la tranquilidad del paciente.

Retomando a Rojas Jara (2022), los cambios que implicó el paso de la presencialidad a la virtualidad significaron que muchos psicólogos tuvieron que implementar herramientas digitales para poder seguir ejerciendo su profesión sin antes haber podido acceder a una formación sobre la telepsicología para su correcta aplicación y minimización de riesgos.

Manteniendo el foco sobre la eficiencia del uso de la telepsicología y su correcta implementación, es necesario que el profesional brinde una serie de cuestiones ligadas a la seguridad del paciente como argumenta Acero (2020):

Las plataformas que utilizan, la continuidad de la señal, el lugar físico de ubicación del consultante y las condiciones de privacidad de la consulta. Lo mismo ocurre con la educación al consultante para lograr un escenario y disposición personal que favorezcan la intervención. (p.19)

Otro desafío fundamental refiere a la calidad de la comunicación verbal entre el terapeuta y el paciente, ya que puede verse afectada en la virtualidad. Si bien es un gran puente para conocer el significado de las palabras del otro, esta no resulta suficiente en ocasiones. En este escenario los

elementos no verbales que se pueden percibir de los pacientes son limitados, afectando el flujo de la conversación y/o la espontaneidad. Por otra parte, la distancia física también puede reducir la calidez, empatía y seguridad emocional dificultando el trabajo terapéutico. Y, por último, el hecho de que el usuario se vea a sí mismo a través de una cámara podría ser un factor de distracción importante que interfiere en la correcta comunicación.

Sin embargo, el nivel al que puede llegar la comunicación a través de la virtualidad se aproxima bastante al de las terapias cara a cara. Existiendo la posibilidad de que la disminución de la comunicación no verbal sea compensada por otros factores presentes en las tecnologías utilizadas (Fishkin et al.,2011, como está citado en Acero, 2020, p.48),

Otra cuestión relevante es el consentimiento de los pacientes que los profesionales deben obtener antes de iniciar los tratamientos virtuales. Es de suma importancia para el psicólogo el registro de documentos que confirmen el acuerdo con el cliente sobre cuestiones pertinentes a los servicios de telepsicología.

Según Ramos Torio (2013) “los profesionales que proporcionen servicios telepsicológicos, deliberarán con sus pacientes/clientes qué datos y qué información será almacenada, cómo será almacenada, cómo se realizará el acceso a ésta, qué nivel de seguridad“(p.18).

En la misma línea, y según Rojas Jara (2022) la telepsicología puede tener diferentes porcentajes de efectividad dependiendo del rango etario de quienes acuden a terapia. El profesional debe saber que no puede aplicar las mismas metodologías en todos los casos, siendo su responsabilidad el adaptar el uso de las herramientas tecnológicas según la edad de los pacientes. Por ejemplo, en niños y adultos mayores es necesario ser más cautelosos ya que, por sus condiciones, hay que adaptar los formatos y métodos de atención. Así como no se puede usar los

mismos métodos de terapia online con pacientes de distintas edades, la misma lógica se aplica para los diversos tipos de diagnósticos sobre salud mental.

Si bien la telepsicología es de suma utilidad para trabajar casos como los trastornos por déficit de atención e hiperactividad, por estrés postraumático, ansiedad generalizada o de pánico y agorafobia -existiendo en el último caso la recomendación de poder alternar entre la terapia virtual y la convencional-; también deben tenerse en cuenta los límites de esta modalidad ya que su eficiencia decae considerablemente a la hora de abordar conductas suicidas, trastornos psicóticos o experiencias adversas en la infancia en menores de edad. En estos casos se requiere tener una mayor cautela para no condicionar negativamente el caso ni perjudicar al paciente.

Lo descrito a lo largo de los últimos párrafos ratifica, según Ramos Torio (2013), la importancia y el deber de los psicólogos que se adentran en el método de la telepsicología sobre actuar los mismos estándares éticos que corresponden en la presencialidad.

Los Antecedentes de la Telepsicología

El año 1960 dio lugar al primer gran avance de la psicología en línea al utilizar la videoconferencia. Los psicólogos Wittson, Affleck y Johnson llevaron a cabo intervenciones psicológicas por ese medio. Años más tarde, en 1966, el alemán Joseph Weizenbaum del Michigan Institute of Technology (MIT) de los Estados Unidos, creó un chatbot que simulaba las respuestas de un terapeuta.

En 1980 la Asociación Americana de Psicología (APA, por sus siglas en inglés), le daba una especial relevancia al tema. Para ello creó la "División de Medios y Tecnología". Luego, en 1995, se presentaron oficialmente los primeros servicios de atención psicológica a distancia.

A partir de 2001, empezaron a aparecer las primeras investigaciones sobre la efectividad de los tratamientos psicológicos en línea. Finalmente, desde 2006 en adelante, a medida que fue aumentando el uso de Internet y las TIC's a nivel mundial, ha crecido de forma significativa la telepsicología; convirtiéndose en un gran aliado para profesionales y usuarios.

Giro Emotivo y Afectivo por la Pandemia: La Experiencia Personal

A lo largo de este documento se ha descrito, detallado y manifestado las características comunicacionales, a través de las TIC's, que fueron protagonistas en el ejercicio profesional del psicólogo durante la pandemia por Covid-19. Diferenciando algunas claras ventajas o desventajas, pero siempre analizando la rápida irrupción e inevitable adaptación por la que tuvo que pasar el mundo entero en incorporar las herramientas virtuales a su cotidianidad.

Y es en este marco en el que todas las personas nos vimos atravesadas por una situación de contexto global -y de emergencia sanitaria dictada por la Organización Mundial de la Salud- en la que tuvimos que aprender muchísimo en diversos ámbitos.

Pero es justamente en este apartado, en el que queremos profundizar en un aspecto que atravesó cualquier profesión y va más allá de cualquier actividad: la experiencia en sí de las personas ante un suceso de incertidumbre total y casi sin precedentes y, más precisamente, la del psicólogo en su labor. Entender el pormenor del pensamiento del psicólogo y experiencia personal del mismo, nos puede dar un panorama más preciso de la verdadera importancia de las herramientas comunicacionales e instrumentos utilizados para adaptarse a la coyuntura, además de conocer aún más el estado en el que se encontraban ciertas tecnologías que estaban a disposición, o no, y que debieron urgir en el fenómeno que llamamos “virtualización”, es decir, el paso de lo presencial a lo virtual.

Es importante destacar, que la pandemia irrumpió la vida cotidiana de las personas, y el mundo, sin la tenencia de alguna suerte de “manuales” que nos guíen para transitarla. Es por eso, que desde marzo de 2020 ha entrado en juego parte del motor del ser humano: lo emotivo y afectivo, aquello que está tan presente en los seres humanos y que domina casi la totalidad de nuestros movimientos.

No hay dudas de que el Coronavirus marcó una etapa en la historia de la especie humana, que puso en jaque muchos supuestos con los que se maneja e interpreta la realidad. Es dentro de este detalle que ha jugado, y juega, un papel importante la percepción que cada uno ha tenido y la experiencia individual en este momento trascendental de la historia de la humanidad.

En este punto, es preciso dejar por sentada la referencia al mencionar en este texto al denominado giro emotivo, que se puede entender como la inclinación hacia la emotividad social. La llegada de la pandemia, el encierro total que hubo en un inicio, las restricciones a actividades a las que estábamos acostumbrados, la lejanía, la pérdida de afecto, el extrañamiento, la falta de socialización e interacción con otras personas, el temor, la falta de certezas, entre otras cosas, han provocado que, en cierta forma, nos tengamos que ir ‘reinventado’. Ello ha jugado un rol importante en la emocionalidad provocando en algunas personas efectos negativos y positivos; colocando lo afectivo y emotivo como una herramienta transformadora del día a día en una sociedad afectiva.

Volviendo a nuestro enfoque, muchos trabajadores debieron empezar a utilizar o utilizar aún más ciertas herramientas virtuales que los llevaron a ser “teletrabajadores”. Entendiendo por ello a todas las personas que, por determinado tiempo, trabajaron desde sus hogares por distintos motivos: obligación, comodidad o por elección; para no sortear el “peligro” que existía al

exponerse en la vía pública. Esa sensación de no exponerse a esa posibilidad latente de contraer el virus siendo un trabajador virtual, parecía aumentar la tendencia a afirmar que el teletrabajo era “mejor”. Y sí que hay fundamentos para sostener las ventajas que mencionamos al respecto: menor pérdida de tiempo al trasladarse desde el hogar al trabajo y viceversa, ahorro de dinero, comodidad y hasta cierto cambio de rutina en cuanto a horarios, tiempo libre y demás.

Pero con el paso del tiempo, fueron surgiendo problemas, incomodidades y cuestionamientos sobre si realmente era del todo buena esta modalidad. Empezaron a aparecer otros tipo de problemas que tenían que ver con la soledad, la lejanía, el casi nulo contacto con la gente y la sociedad, la esclavitud en torno a los dispositivos tecnológicos, la falta de calidad en el contacto interpersonal mediado por lo virtual y el no saber/poder marcar los límites en esta forma de trabajo que muchas veces llevó a algunas personas a trabajar más de la cuenta. Desde nuestra perspectiva, y según las consecuencias que hoy día vemos por los cambios que produjo el COVID, entendemos que comenzó a tomar fuerza esa idea que mencionamos. Y que, en parte, tiene que ver con esta modificación en la rutina y costumbres de las personas. Este cansancio, esta fatiga o agotamiento del que hablamos; tiene que ver también con un desencanto de la tecnología, que hemos mencionado en este trabajo también. Un desencanto que encuentra sus motivos según la experiencia personal de cada individuo: algunos lograron adaptarse fácilmente, pero otros no. Ya sea por no ser lo suficientemente capaz de adoptar nuevas formas tecnológicas para desarrollar su trabajo, falta de recursos, falta de acceso, impaciencia, u otros motivos que tienen que ver con lo sentimental/emocional/salud.

Podemos entender que, para muchas personas, esta modalidad que se implementó de teletrabajo pudo ser diferente en otro contexto y circunstancia. Pero en este caso, irrumpió

repentinamente por la necesidad de evitar casi todo tipo de contacto social y con el entorno público. Por lo que no pudo haber una suerte de modalidad “mixta” en la cual se pudiera llevar a cabo el teletrabajo mezclandose con el normal desarrollo de la vida personal en el mundo: sin restricciones de cualquier tipo.

Esta falta de opciones, el prolongado tiempo en el que tuvimos que “vivir” de esta manera con todo lo que implica e implicó, más la falta de rituales, de estructuras y la soledad; no hicieron más que formular una imagen negativa del teletrabajo que fue reforzada por esto que mencionamos: el agotamiento en términos rutinarios y emocionales.

Nos compete aquí mencionar a Byung-Chul Han, filósofo y ensayista surcoreano y autor, entre otros libros, de ‘La sociedad del cansancio’ y ‘Caras de la muerte’. Chul Han (2021) sostuvo que hoy en día estamos perdiendo las estructuras fijas que dan estabilidad a la vida y lo que hoy predomina es una comunicación sin comunidad. Marcando, así, una comparación con que anteriormente lo que generaban los rituales era una comunidad sin comunicación, trasladando el problema a otro enfoque comunicacional.

En distintas obras, Chul Han ha puesto el foco en los medios sociales. Más precisamente en la escenificación que ellos producen y que generan cierto ego en cada persona o un estatus que sostener. En este sentido, Chul Han (2021) mencionó que el virus del COVID aceleró la desaparición de los rituales que ya empezaban a verse reemplazados por la tecnología erosionando la comunidad y dejando una sociedad cada vez más aislada entre sí.

Para él, otro factor del agotamiento en las personas fueron las permanentes videollamadas, que convierten a las personas en “videozombis” que obligan a las personas a mirarse todo el tiempo en el espejo.

Cansa contemplar el propio rostro en la pantalla, estamos todo el rato frente a nuestro propio rostro. No deja de ser una ironía que el virus haya aparecido justamente en la época de los selfis, que se explican sobre todo por ese narcisismo que se va propagando por nuestra sociedad. El virus potencia el narcisismo. Durante la pandemia todo el mundo se confronta sobre todo con su propio rostro. (Chul Han, 2021)

Este agotamiento al que apunta es, precisamente, el que queremos resaltar en cuanto a la experiencia personal de los psicólogos y de la gran mayoría de personas en nuestro país y en el mundo. Un cansancio que se puede enmarcar, más arriba en este ensayo, en el lote de las consecuencias negativas que trajo consigo la pandemia a través de la digitalización. Una digitalización reflejada, en parte, en la transformación del modo de comunicarnos y relacionarnos con nuestros pares hacia un concepto que, si bien ya existía y se utilizaba, se magnificó en el arranque de la década del 2020: la comunicación digital. A ella la podemos distinguir como un canal de comunicación unilateral que no se transmite corporalmente -lógicamente- y por lo tanto no es muy completa. Pero ha sido el tipo de comunicación que fue provocada por la pandemia a grandes escalas.

Siguiendo con los pensamientos de Byung-Chol Han (2021), esta forma de conversar con nuestros pares “nos extenúa muchísimo” porque “es una comunicación sin resonancia, una comunicación que no nos da la felicidad”. Y encuentra sus motivos ejemplificando que en una videollamada -tan habituales en nuestro día a día en ese entonces- por motivos técnicos no podíamos mirarnos a los ojos porque debemos clavar la mirada en la pantalla. Para él nos cansa el hecho de que no tengamos la mirada del otro, nos falta.

En base a esto, el hecho de sentirnos solos y alejados del resto, sin contar con la presencia de ese otro al cual podíamos apreciar, abrazar o solamente visualizarlo en una fase real; ha influido mucho en la experiencia personal de cada uno en cuanto a emociones, sentimientos y afecciones; como así también en los distintos ámbitos laborales.

Por otro lado, continuaremos parafraseando a este filósofo surcoreano porque sus declaraciones en un artículo del diario El País del año 2021, se acercan bastante a nuestro pensamiento al respecto. El filósofo declaró posteriormente que “ojalá la pandemia nos haga darnos cuenta de que ya la mera presencia corporal del otro tiene algo que nos hace sentir felices, de que el lenguaje implica una experiencia corporal, de que un diálogo logrado presupone un cuerpo, de que somos seres corpóreos” (Chul Han, 2021), al mismo tiempo que aportó una problemática que surgió en el transcurso de la pandemia y al que poco a poco se le ha hecho. Un problema social que está desde siempre, que nunca fue cargado de importancia y que, con la pandemia, pasó más lejos que a un segundo plano. Hablamos de la salud mental de las personas, de la ansiedad, la depresión. “Diagnósticos” de varias pequeñas cosas que pueden llevar a ciertos seres humanos a sufrir y padecer de ellas sin un marco político, social y hasta sanitario que los contenga y les brinde las condiciones y herramientas necesarias para subsanar.

Byung-Chol Han enriquece su teoría ejemplificando lo que sucede puntualmente en Corea del Sur, pero que se ha visto reflejado en cada rincón del planeta.

Los coreanos denominan corona blues al estado depresivo que se ha ido propagando durante la pandemia. Durante la cuarentena, sin contacto social, se agudiza la depresión, que es la auténtica pandemia del presente (...) Las enfermedades neuronales como la depresión (...) definen el panorama patológico de comienzos de este siglo (...) Pronto

tendremos vacunas suficientes contra el virus. Pero no habrá vacunas contra la pandemia global de la depresión. (Chul Han, 2021)

Al respecto, nos compete compartir los resultados que arrojó una encuesta realizada por el Centro de Opinión Pública (COPUB) de la Universidad de Belgrano de Buenos Aires en la que les preguntaron a 450 personas mayores de 18 años y residentes en la Ciudad de Buenos Aires qué era lo que más extrañaron en la pandemia. Dicho relevamiento resultó en que el 45% de las personas extrañaron los encuentros familiares y/o con amigos.

Pero si nos abocamos al mundo post pandemia (el 5 de mayo de 2023 recién la Organización Mundial de la Salud decretó el fin de la emergencia sanitaria internacional por el COVID) es preciso volver a traer a escena la definición que este organismo global de salud tiene sobre la salud mental. A ésta la define como “un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad”. Vemos que no se refiere solamente a la ausencia de enfermedades, sino que es el requisito fundamental para que los individuos puedan disfrutar de una vida satisfactoria.

En este sentido entendemos que durante la pandemia uno o varios de estos aspectos que conforman a la estabilidad mental -y emocional- de las personas se vieron afectados y alterados. Y al ser sujetos inmersos y entrelazados en una comunidad con la que interactuamos y nos auto percibimos sujetos activos del mismo al intercambiar información y relacionarnos con otros pares; estos efectos que surgen en cada persona se trasladan a una perspectiva más global. Y esto lo podemos fundamentar por la cantidad de consecuencias que especialistas de diversas ramas

identificaron e identifican en un gran porcentaje de la sociedad luego de la pandemia por el Coronavirus.

Tampoco queríamos dejar pasar la oportunidad de poner en debate otro de los cuestionamientos que desde hace años ocurren en nuestro país y es el rol de los medios de comunicación. Algunos involuntariamente, otros quizás motivados por ciertos intereses y otros por el simple hecho de “asustar” a la gente; contribuyeron en gran manera a dañar la salud de las personas. Salud siempre entendida en términos emocionales y sentimentales. Y es que a todo lo que desarrollamos anteriormente, tenemos que agregarle esa manera de interactuar de los medios de comunicación que, lejos de ayudar o acompañar a la sociedad en este momento casi sin precedentes, procedían a agigantar la herida sentimental por la que muchas personas se vieron afectadas.

En todo este marco, es que destacamos el papel que jugaron y siguen jugando los psicólogos. Que, a pesar de atravesar por los mismos condicionamientos emocionales como cualquier individuo, no tuvo más remedio que “ponerse el traje” y tratar de realizar su labor de la mejor manera posible a pesar de no poder realizar las terapias tradicionales presenciales. Mucha gente valoró sus presencias, como la de los médicos que combatían todos los días a la enfermedad, pero una parte muy pequeña de la comunidad se percató de que ellos también sufrían como cualquier otro. Simplemente debieron adaptarse de otra manera -y quizás más rápidamente que el resto- a esta especie de “nueva normalidad” que empezamos a experimentar desde el día 1 de la pandemia y que, en el futuro, puede que sigamos conviviendo con otras realidades similares.

Capítulo III: Análisis de Datos

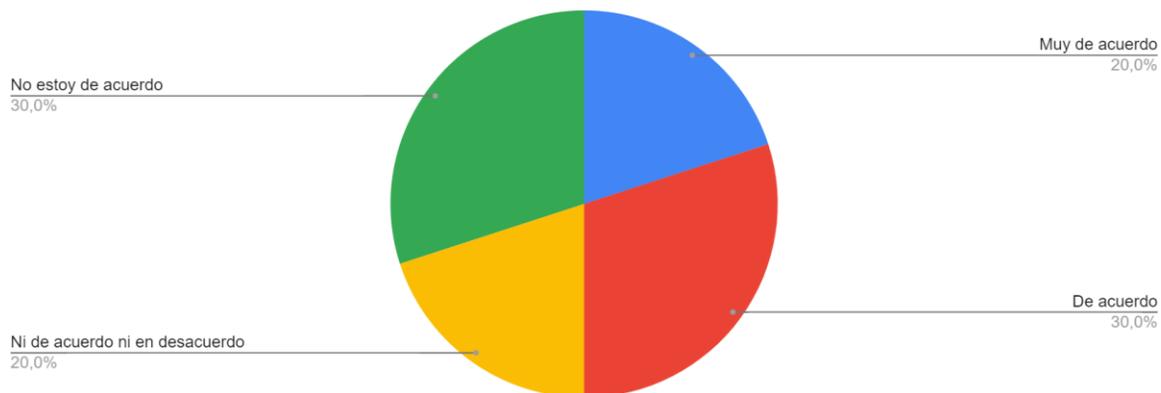
Deontología y Técnicas de los Psicólogos

Anteriormente hemos recopilado material teórico que sostiene que la facilidad de trabajar de manera virtual está asociada a la edad de cada paciente ya que las herramientas y técnicas del profesional deben diversificarse para atender eficientemente a cada uno de ellos. En otras palabras, el psicólogo debe tener un repertorio de técnicas que le permitan, según las propiedades de cada sujeto, ser lo más efectivo y cauteloso posible, ya que la dificultad es mayor o menor según un conjunto de variables. Dicho aspecto se visualiza en el formulario de encuesta, donde los profesionales de la salud dieron su opinión sobre si trabajar de manera virtual fue más fácil con pacientes jóvenes (entre 10 y 30 años) que con pacientes mayores (50 a 80 años). Aquí, se determinó que el 30% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con la afirmación, mientras que el 20% se mostró muy de acuerdo. Otro 20% de la población mostró no estar de acuerdo ni en desacuerdo y otro 30% se mostró en desacuerdo ya que afirmó que, en el lapso de dos años, la experiencia de trabajar con jóvenes y con adultos mayores fue similar y no tuvo inconvenientes. A partir de los datos recolectados, queda en evidencia que el rango etario necesariamente influye en la facilidad, y eficiencia, a la hora de mediar virtualmente las sesiones terapéuticas. Como así también, ha habido algunas diferencias en cuanto a su aceptación o preferencia según dicha variable. Pues en el caso de los pacientes jóvenes, se observa una mayor disposición y familiaridad con la tecnología, lo que los hace más receptivos a las sesiones de telepsicología. Además, en muchos casos, la telepsicología les ofrece una mayor flexibilidad en cuanto a horarios y ubicación, lo que puede resultar beneficioso para aquellos que tienen dificultades para asistir a sesiones presenciales debido a sus compromisos escolares o actividades extracurriculares.

En cuanto a los adultos, se observa una mayor disposición a utilizar la telepsicología en casos de trastornos de ansiedad y depresión, y para recibir terapia de pareja o familiar. Esto se debe en gran medida a la comodidad y accesibilidad que ofrece la telepsicología, permitiéndoles recibir atención en la comodidad de su hogar sin tener que trasladarse a un consultorio.

Pero, por otro lado, en el caso de los pacientes mayores, puede haber una mayor resistencia al uso de la tecnología y a la modalidad virtual, lo que puede influir en su disposición para participar en sesiones de telepsicología. Sin embargo, se ha demostrado que una vez que los pacientes mayores han logrado adaptarse a la tecnología y al uso de plataformas virtuales, la telepsicología puede ser igual de efectiva en ellos que en otros grupos etarios.

Trabajar de manera virtual fue más fácil con pacientes jóvenes (entre 10 a 30 años) que con paciente mayores entre (50 y 80 años)



Seguidamente y al ser consultados sobre si las TIC'S se han convertido en una herramienta de apoyo fundamental para el ejercicio profesional de los psicólogos/as clínicos, el patrón de la experiencia de los profesionales tuvo su mayoría en estar muy de acuerdo (50%). Otro 30% se mostró de acuerdo con la medida, mientras que el 20% restante de los psicólogos dijo que no está

ni de acuerdo ni en desacuerdo. En este apartado se visualiza que un gran porcentaje de los psicólogos se encontró bastante familiarizado con las herramientas tecnológicas disponibles para el ejercicio de su trabajo. Aunque no es una percepción unánime, puesto que la adaptación a las mismas y a su mayor utilidad en la pandemia, está relacionado con cuánta facilidad tenía cada psicólogo en el uso de estas en tiempos previos a la pandemia y qué uso le daba. Entonces, para una mayor familiarización necesariamente se necesita haber tenido experiencia previa en la utilización de estas, pero algunas veces no es lo suficientemente necesario para estar bien familiarizado. Ya que para encontrar el medio más eficaz para sostener una teleterapia con cierto paciente, puede que el mismo no sea el preferido o mejor capacitado para el profesional. Más allá de esto, algunos psicólogos entrevistados dijeron estar trabajando desde antes de manera virtual (asegurándose de que esta práctica estaba contemplada por el código de ética de la labor terapéutica) tal como se indica en una de las entrevistas en profundidad:

Lo primero que hice fue ir a revisar la ley de ejercicio profesional, a ver si estaba permitido o si no estaba, a ver qué me decía al respecto. Después consulte el código de ética, porque es lo que va a marcar que podemos hacer y que no podemos hacer. Y ahí me encontré con que mencionaba, de forma literal, que es posible hacer psicoterapia online dentro del área de las actividades o incumbencias, pero no daba ninguna especificación sobre llevar a cabo un tratamiento por esta modalidad. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

Pero vale la pena destacar, que algunos manifestaron que no tomaron en cuenta las nociones de seguridad del paciente en cuanto a la información que se manejaba en esos procesos; pero que el resto de la experiencia no les resultó “drástica” en cuanto al cambio generado. De

hecho, en su mayoría se encuentra el patrón de concebir a las TIC's como un recurso importante en sus actividades desde antes de la pandemia; y potenciado durante la misma. En las entrevistas realizadas el patrón que se normaliza es que los psicólogos no han tenido una mala experiencia con el paso de la presencialidad a la virtualidad. Esto se basa en que los psicólogos coinciden en que han podido acceder previamente a bastante información sobre la utilización de las TIC's y en el caso de algunos profesionales ya venían trabajando vía online desde antes que arrancara la pandemia. De hecho, en una entrevista se aclara que, al contrario de lo que sintieron muchas personas, la pandemia no fue un evento traumático ya que existieron mesas de trabajo en donde se estaba, constantemente, actualizando lo que ocurría en la sociedad como los cambios que se instalaban en el ámbito laboral. Al ser consultados sobre la familiarización de los profesionales de la psicología con la tecnología, el patrón principal determinado por los cuatro entrevistados fue una unanimidad en no encontrar dificultades para comenzar a realizar terapias de esa manera debido a los conocimientos previos que tenían de acuerdo con el avance tecnológico de la época. Una de las respuestas brindada por los profesionales fue la investigación previa que realizó para poder ejercer la terapia online, haciendo énfasis en el desarrollo de la actividad en otros países que anteriormente habían implementado esta modalidad, concluyendo que debido a la pandemia generada por el Covid-19 la única manera de estar cerca del tratamiento del paciente era de forma virtual. Para los psicólogos, fue un proceso paulatino ya que implicó un cambio en su actividad cotidiana, pero que no presentó mayores problemas para ejercerlo.

La transformación digital, en un proceso que se había iniciado hace muchísimos años, la pandemia lo único que hizo fue acelerarlo y expandirlos a algunos lugares, y yo

creo que Argentina fue uno de esos lugares, los encontré como poco preparados. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

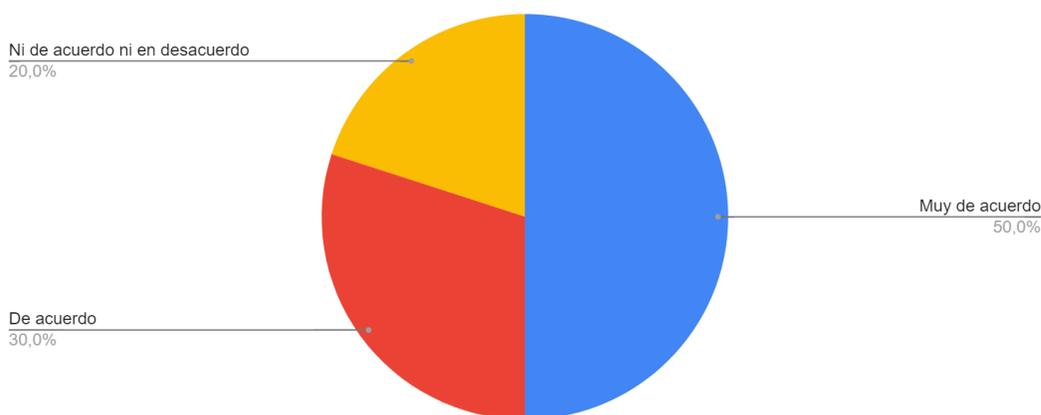
En el caso de una de las profesionales, hacía más de 10 años que se había introducido en el tema de la presencia de la tecnología en el área de la psicología. En su relato cuenta que, en sus primeros pasos en la terapia online, utilizó plataformas de videollamadas como Skype; reconociendo que no era consciente en ese tiempo de la importancia que tiene el resguardo de la privacidad de los datos del paciente al ser reconocida esta aplicación como una de las más inseguras para proteger los datos de sus usuarios. Además, describió que en aquellos tiempos en Argentina había una notoria falta de trabajos, documentos, normas y leyes que hablen sobre la psicoterapia en línea teniendo que viajar al exterior para poder capacitarse en esta modalidad, acelerando la mejor percepción posible de las mismas. A partir de esto, ella contó que empezó a formar parte de grupos de trabajos en donde se generaron espacios de formación para poder difundir los procesos de transformación digital en el área de la salud mental y en virtud de que los profesionales puedan llevar a cabo este tipo de intervenciones de manera correcta, al tratarse de una modalidad que presenta sus propias particularidades y situaciones que pueden ser diferentes a lo presencial.

Ya desde hace años veníamos haciendo un montón de otras actividades de manera digital y bueno, quedaba que se incluyeran. Que se sumara todo lo relativo a la salud y a lo referido a la salud mental en particular. Una vez que ya nos animamos a incluirla creo que vino para quedarse. La tecnología avanza muy rápido, muy rápido hay muchísimas aplicaciones basadas en inteligencia artificial que hacen diagnósticos y establecen estrategias terapéuticas y demás si vamos a hablar específicamente en el ámbito de la salud

mental. No todas contemplan las pautas que son necesarias y saludables, pero sí hay muchas, muchos desarrollos que tienen que ver con eso y que son muy positivos.

(Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

Las TIC's se han convertido en una herramienta de apoyo fundamental para el ejercicio profesional de los psicólogos/as clínicos.



La accesibilidad es otro ítem importante a la hora de hablar de telepsicología. En la encuesta realizada, los psicólogos fueron consultados sobre si desde su perspectiva, la psicoterapia a través de las TIC's les permitió mayor accesibilidad a los pacientes; en un 60% los encuestados se mostraron estar muy de acuerdo, otro 30% se mostró ni en acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 10% restante se mostró muy en desacuerdo. Estos números se correlacionan con lo desarrollado teóricamente cuando distintos enunciadores indican que la virtualidad ha permitido que un vasto sector que no conocía la experiencia de ser tratado por un profesional de la salud mental lo pueda hacer desde cualquier lugar. Pero no es del todo abarcativo, por lo que hay un número -menor, según los resultados- que no puede tampoco acceder. Por lo que la virtualidad y la telepsicología son un medio por el cual se ha ampliado el grupo que puede acceder a estos tratamientos, pero no es lo suficientemente abarcativa -ni mucho menos la solución- como para

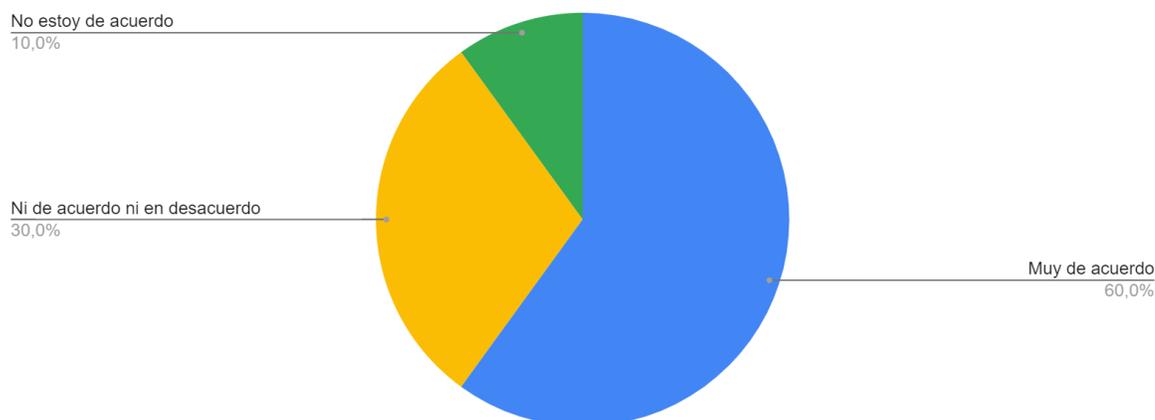
que la totalidad de las personas que lo requieran tengan las mismas posibilidades de hacerlo, más allá de que pueden existir alternativas:

Generalmente, lo que se sugiere es que se pueda continuar a través de una llamada telefónica. En mi caso tengo pacientes con los que tenemos sesiones de manera telefónica informal y nunca nos hemos visto ni siquiera en una videoconsola. Tengo pacientes que, por razones que hacen a su problemática, no encienden la cámara, nos conectamos zoom, pero no enciende la cámara. Hay muchas variantes. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

En otro sentido, y tal como se explicó antes, los avances en este campo permiten la aplicación de nuevos programas que permiten sobrepasar limitaciones como en su momento lo fue la imposibilidad de encontrarnos físicamente. Este es un campo abierto, también en constante cambio e inacabado, en el que las posibilidades de acceder son muchas, pero no siempre contempla a la totalidad de los individuos.

Las limitaciones que existen así, en términos generales, tienen que ver primero con el acceso a la conectividad porque por ahí la conexión no es muy buena en algunos lugares. (...) se nota mucho la diferencia en la estabilidad de la conexión por zona. Hay lugares donde la conexión se corta con bastante frecuencia. Así que no se puede ocultar que existen problemas en cuanto a la conectividad en relación a las herramientas digitales. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

Desde su perspectiva, la psicoterapia a través de las TIC's le permitió mayor accesibilidad a los pacientes.



Fortalezas y Resistencias

Este es un ítem en el que mayormente los entrevistados y los encuestados han dirigido sus pensamientos y teorías en pos de lo favorable; siempre hablando de nuevas tecnologías utilizadas para trabajar. Es decir, han destacado muchas de las ventajas que trajo consigo la virtualidad, más allá de reconocer algunos aspectos que restan por “cumplir” para que la teleterapia sea lo más perfeccionada posible. De este modo, en las entrevistas (y de acuerdo con los aspectos favorables de la psicoterapia mediada por la tecnología) los profesionales de salud destacaron en primera instancia que la propia tecnología debe ser considerada como una herramienta ya que:

No es nada que venga a suplantar a nada, sino que es un medio que nos puede ayudar. Dentro de sus ventajas está que favorece de manera muy positiva, y de hecho ya está comprobado, a lo que es la accesibilidad, la equidad en tanto y en cuanto permite acceder a algún grupo de población que de otra manera no lo haría. Permitiéndoles superar dificultades con relación a la conectividad y demás. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

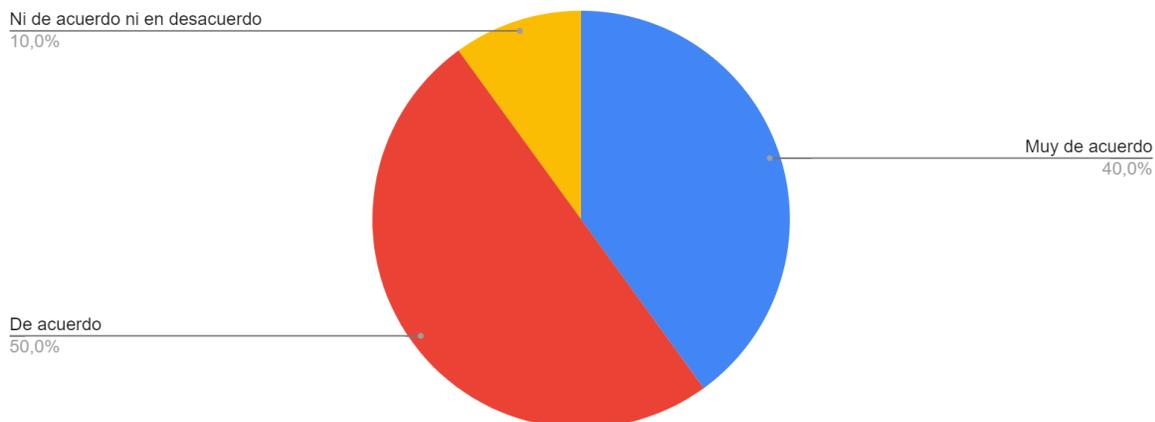
O visto de otra forma:

La tecnología en sí misma no es ni buena ni mala, depende del uso que uno le dé, depende que haga uno con esto, cómo la mire, cómo la tome. Para mí es un recurso, lo vivo a diario de hecho y creo que no es solamente para mí. Si se te rompe el celular es como que queda toda tu vida en suspenso porque tenés toda tu vida ahí. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

Por otra parte, se destaca que la tecnología permite no interrumpir las sesiones por la ausencia de la persona y que permitió continuar el proceso. Se tiene en cuenta para este proceso la pandemia por COVID-19: a pesar de que fue una técnica muy cuestionada en los primeros meses del 2020, sobre el final de esta se consolidó como una novedosa manera de abordar la psicología. Otros beneficios con los que se cuenta al abordar la psicoterapia refieren a que permiten una mayor comodidad, una mayor disponibilidad horaria y evita los imprevistos en los espacios públicos de desplazamientos. Esto les posibilita a personas con movilidad limitada tomar clases de terapias psicológicas.

Consecuente, en un primer momento, los psicólogos al ser consultados sobre si, según sus pareceres, la psicoterapia online será, en un futuro, un complemento a la práctica presencial tradicional, los y las profesionales remarcaron estar en un 50% de acuerdo, muy de acuerdo en un 40% y un 10% de los entrevistados se mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En este sentido, los profesionales de la salud destacan que la práctica mediada por la tecnología no solo fue un complemento en la etapa vivida por la pandemia, sino que a futuro se volverá recurrente recurrir a este complemento para poder continuar con la práctica.

La psicoterapia online será, en un futuro, un complemento a la práctica presencial tradicional.

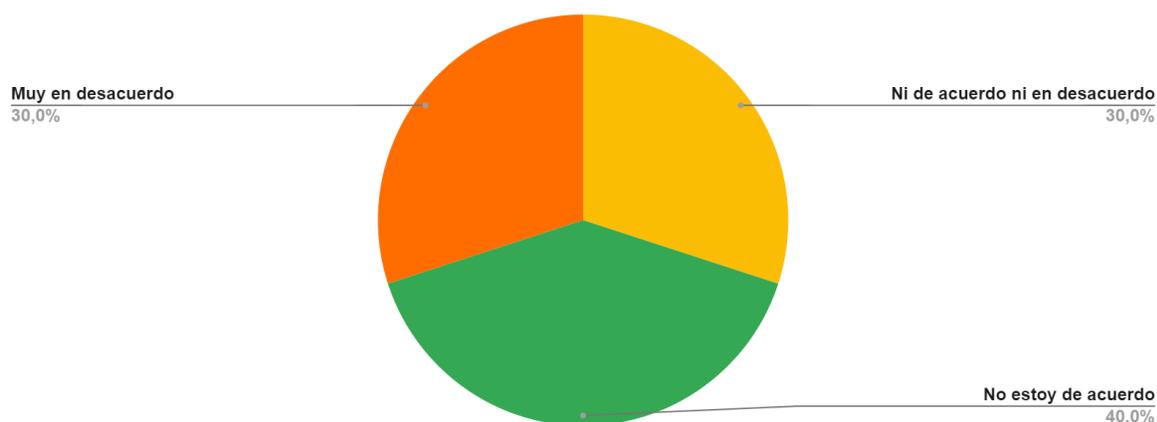


Posteriormente, fueron consultados sobre si la psicoterapia online, que emerge en el contexto de pandemia será con el tiempo cada vez menos utilizada y se impondrá nuevamente la presencialidad se obtuvieron diversos resultados. Primeramente, un 30% de la población entrevistada se mostró muy en desacuerdo haciendo énfasis en que la psicoterapia es el tratamiento a futuro, mientras que otro 30% sólo se mostró en desacuerdo, otro 30% se mantuvo en una etapa intermedia, eligiendo la respuesta que indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el faltante 10% se mostró en desacuerdo con la afirmación. En relación, y lejos de olvidar la psicoterapia online, se desarrollan constantemente nuevos programas, herramientas, vías, etc. para perfeccionar esta manera de ejercer dicha labor.

Creamos el capítulo de Salud Mental Digital y fuimos generando un espacio amplio, actualmente continuamos con este trabajo. El poder generar espacios de formación, el poder difundir un poco lo que es esta cuestión de la transformación tecnológica en pro de la alfabetización digital que es sumamente necesaria para aquellos profesionales que llevan a cabo este tipo de intervenciones, porque es un escenario completamente diferente.

Hay que entender que la virtualidad tiene sus propias particularidades y presenta situaciones muy específicas que son muy distintas a lo presencial. Y se pueden desmitificar algunos aspectos negativos con relación a la tecnología, se busca poder crear conciencia de la necesidad de la formación respecto de lo que significa incluir un elemento más como la tecnología y que es algo que evoluciona muy rápido. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

La psicoterapia online, que emerge en el contexto de pandemia, será con el tiempo cada vez menos utilizada y se impondrá nuevamente la presencialidad.



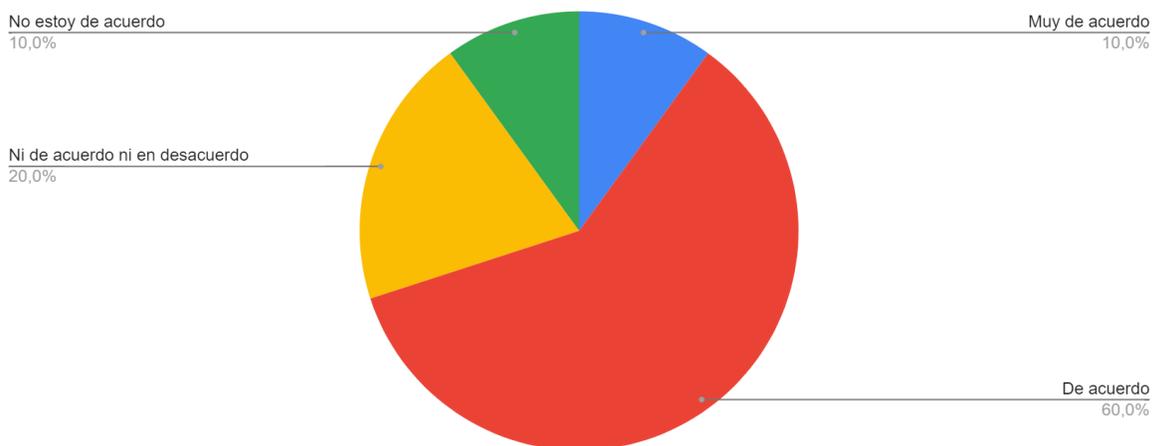
Después, y al ser preguntados sobre si en el futuro se prevé que la labor psicoterapéutica de los psicólogos será preponderantemente a través de tecnologías de la información y la comunicación se obtuvieron diversas respuestas. Por un lado, el 60% de la población encuestada estuvieron de acuerdo con esta medida, mientras que un 20% se manifestó en no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, completan el 10% de los entrevistados mostrándose muy de acuerdo y otro 10% no estando de acuerdo. De hecho, y ampliando en este apartado, nos compete traer la siguiente respuesta de una de las psicólogas entrevistadas:

Lo que he podido comprobar es que hay usuarios que de otra manera no iniciarían un proceso psicoterapéutico, porque de alguna forma esto de la distancia, una distancia bastante relativa les da como cierta seguridad para empezar un proceso terapéutico y les permite sostenerlo. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

Esto le da una importancia aún mayor a la labor psicoterapéutica a través de tecnologías de información y comunicación, ya que puede servir como el puntapié inicial para que muchas personas “rompan el hielo” y, mediante ellas, comenzar sus respectivos tratamientos.

Yo sigo tomando pacientes nuevos de manera virtual, incluso cuando le digo que por el momento estoy trabajando exclusivamente virtual. Ninguno me dice “no lo quiero de esa manera o no es lo que estaba buscando”. Al contrario, yo creo que me contactan específicamente para iniciar procesos en esta modalidad. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

En el futuro, se prevé que la labor psicoterapéutica de los psicólogos será preponderantemente a través de tecnologías de la información y comunicación (TIC's).



Si bien hay muchas ventajas en esta normativa, que sigue buscando la manera de mejorarla para poder utilizarla como una herramienta más para ampliar el alcance, romper ciertos supuestos y miedos, o “modernizar” el trabajo tradicional del psicólogo, hay algunas cuestiones que no terminan de convencer. Además de que algunos la prefieren y otros no:

Tuve muchos pacientes con los cuales nunca habíamos trabajado en línea, porque iban a mi consultorio, hasta que, en el 2020, a partir de la pandemia, donde no quedó otra opción más que sostenerlo de esta manera, porque no podíamos salir de casa. Desde ese momento, mi agenda pasó a ser 100% virtual y todavía sigo trabajando de esta manera. Hoy por hoy, soy yo la que quiere volver a la presencialidad, y mis pacientes no quieren todavía. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo).

El patrón que más se repite en las cuatro entrevistas realizadas están relacionados con el acceso a la conectividad. En total unanimidad, los psicólogos entienden que es una dificultad ya que limita el número de personas que pueden acceder a tal servicio. De todos modos, está muy ligada a la situación de conocer a la persona que necesita el tratamiento psicológico, puesto que la virtualidad demanda una forma de hacer terapia sin el “cara a cara”. Aunque, por experiencia propia de los profesionales en los últimos años, concuerdan que para realizar sus tareas cotidianas usualmente no hay desventajas claras, ya que todos han tenido en algún momento de su formación académica o en su ejercicio profesional la necesidad de utilizar la tecnología para sus propósitos.

Kinésica y Proxémica

En el capítulo II se mencionó que la kinésica y la proxémica son dos aspectos fundamentales en el estudio de la comunicación no verbal. Remarcando que tanto los gestos, las

expresiones faciales, los movimientos corporales, el uso del espacio y las posiciones que ocupan dentro de él las personas durante cada interacción social son esenciales para una interpretación precisa y completa de la comunicación humana, además de permitir una comprensión más rica y profunda de la forma en como los sujetos interactúan entre sí.

Respecto al papel que ocupan las conductas verbales como no verbales del paciente durante el momento en el cual se está realizando la sesión, los psicólogos han afirmado que tales elementos de la comunicación son de suma importancia para poder llevar a cabo un diagnóstico más preciso de la situación de la persona que se encuentra ante él. Mejorando las posibilidades de los profesionales para poder elaborar soluciones que puedan realmente mejorar la calidad de vida del paciente.

Se observa que a través de los procesos de la comunicación es que pueden obtener los recursos necesarios para lograr obtener la información necesaria sobre el paciente para que la terapia tenga sus resultados, comentan los psicólogos.

Entra en juego, entonces, la relación entre la calidad de la asistencia terapéutica con el desarrollo de habilidades de comunicación en los psicólogos. Uno de los puntos centrales del material teórico es que las conductas y las formas de interpretar la realidad están fuertemente influenciadas a partir de los significados compartidos en sus interacciones sociales con las demás personas que comparten el mismo entorno que ellos. En definitiva, los procesos de comunicación, verbales o no, en donde se comparten diferentes tipos de símbolos que encuentran su sentido en dichos procesos, son fundamentales para los psicólogos. No solo les permiten realizar su trabajo, sino que a través de ellos adquieren nuevos conocimientos que les permiten adaptarse a los constantes cambios que atraviesa el contexto en el que viven.

Sus comprensiones sobre los símbolos influyen en la interacción con el paciente, a la vez que sus aprendizajes sobre los elementos que componen la comunicación verbal y no verbal les permiten realizar un ejercicio profesional más eficaz al intentar mejorar su capacidad para comunicarse de forma más empática y comprensiva con sus pacientes.

Las conductas claramente se pueden anotar y tomar un registro de ellas ya que son de suma utilidad para orientar al psicólogo cuando recién está conociendo al paciente. Cuando ya llevo un tiempo trabajando con él, ya puedo saber cuándo se va enojado, cuando algún tema lo puede poner más triste o depresivo pero todo esto es algo que depende de cada profesional. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

Los profesionales prestan una certera atención a cada palabra que la persona utiliza para expresar sus relatos y compartir sus significados. Los psicólogos están preparados para enfocarse no solo al contenido de las palabras, sino también a la forma en que se expresan y cómo se relacionan con el comportamiento del paciente.

Los registros verbales o no verbales son muy importantes porque pueden ser necesarios para que el psicólogo arme el perfil, es totalmente viable (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo).

A pesar de que la mayoría de los sujetos entrevistados coinciden y enfatizan sobre la importancia de tales elementos de la comunicación, uno en particular destacó que el registro de estas conductas depende del marco teórico desde el cual se ve el psicólogo. La percepción de estos elementos no va a tener tanto lugar si el diagnóstico parte desde una perspectiva conductista,

cognitiva, sistémica, gestáltica, entre otras corrientes teóricas; pero que en el marco de la terapia online las interacciones son más directas.

Dependiendo del marco teórico desde el cual, o en el cual, se inscriba cada profesional puede variar la importancia del registro de estos elementos. Si hablamos de un marco teórico de índole conductista, cognitivo, sistémico, gestáltico y demás, que suelen llevar como un registro mucho más literal, las intervenciones son como más directivas que en el marco del psicoanálisis, por ejemplo, si lo tenemos que pensar, así como en contraposición. No obstante, el contexto, el hecho de estar en línea ya hace que, independientemente del marco teórico, las intervenciones tengan que ser mucho más directas. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo).

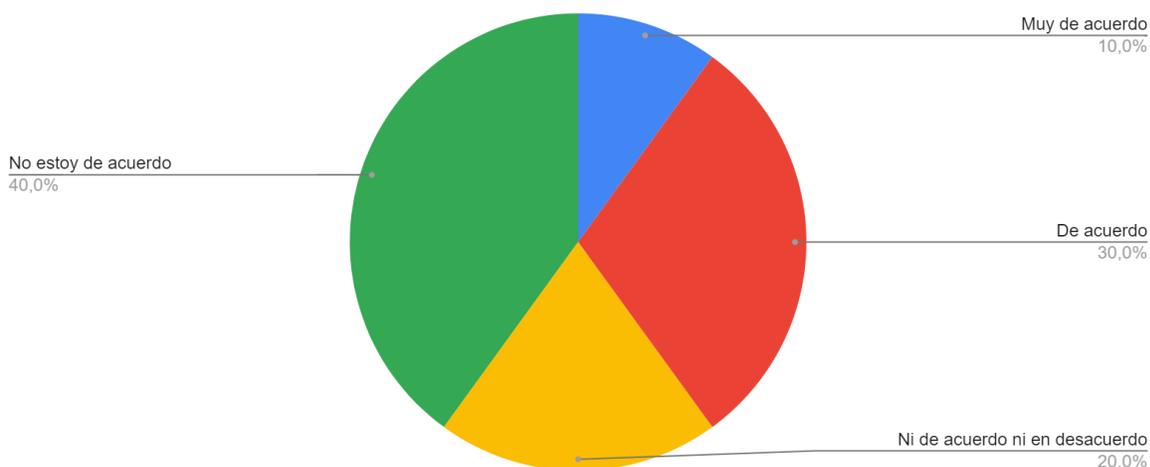
Además, el relato de los profesionales demuestra que a pesar del paso de la modalidad presencial a la virtual se puede seguir ofreciendo un servicio de calidad y profesional. Sobre esto uno de los psicólogos entrevistados remarca que la percepción de los elementos que evocan cómo se encuentra el paciente se pueden registrar en el entorno virtual siempre y cuando se tengan en cuenta los límites de este. Destaca que se puede trabajar desde la virtualidad a partir del reconocimiento de los límites de esta modalidad, entre los cuales se puede mencionar la falta de control que el terapeuta posee sobre el entorno ya que no puede acceder al espacio en cual se encuentra la otra persona. A su vez, otro punto que menciona es que no todas las problemáticas se pueden tratar desde la virtualidad.

Siempre hay ciertos puntos a tener en cuenta y el principal es reconocer las limitaciones que pueden presentarse con esta modalidad. Siempre sugiero partir de los límites en las consultorías que brindó a algunos profesionales que quieren, cómo instalar

su consultorio virtual y desarrollarlo. Acá no partimos de lo que se puede, partimos de lo que no se puede qué es lo que puede interferir en mayor medida. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo).

Como se describió en el primer apartado de este capítulo, los psicólogos han afirmado que no poseen grandes dificultades para utilizar diferentes tecnologías, entre las que se destacan las videollamadas como el recurso más utilizado para llevar a cabo la terapia online. Respecto a si las sesiones de psicoterapia, mediadas a través de videollamadas, dificultó el registro de los gestos no verbales del paciente, el patrón estuvo enfocado en que no estuvieron de acuerdo (40%). Otro 30% estuvo de acuerdo y 10% muy de acuerdo. y el restante 20% expresó estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. La paridad entre los datos refleja que el uso de las videollamadas en cierta medida condiciona al psicólogo en el registro de los gestos no verbales al no poder estar frente a frente con el paciente. Sin embargo, hay psicólogos que a pesar del cambio de entorno no han tenido complicaciones para captar estos elementos en su comunicación con el paciente.

La sesiones de psicoterapia, a través de videollamadas, dificultó el registro de los gestos no verbales del paciente.

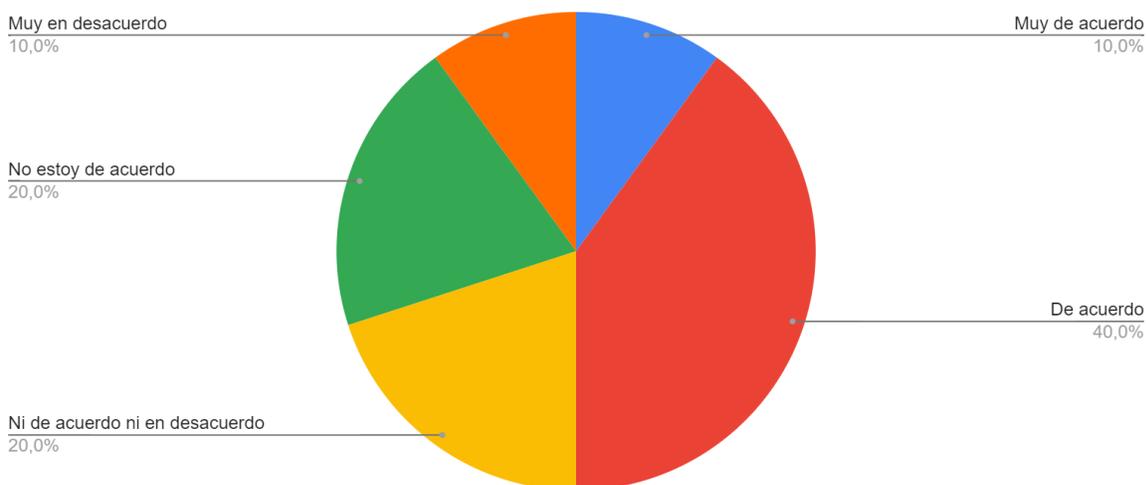


A partir de lo que significó el cambio de la modalidad presencial a la virtual, una gran parte de los psicólogos han afirmado que no han tenido mayores inconvenientes para adaptarse. Por el contrario, han destacado que no tuvieron problemas con la ausencia de la cercanía física con el paciente, logrando trabajar de la misma manera que como lo venían haciendo en su consultorio y obteniendo resultados sumamente positivos. Solo uno de los entrevistados notó una diferencia particular en tal cambio, argumentando que cuando el paciente está en frente puede tener un mayor margen de percepción sobre el estado de la persona. Logrando observar con más precisión cómo está él, cuál es su estado de ánimo, cómo se siente, cuál es su actitud, entre otros aspectos. Sin embargo, comentó que en el marco de la virtualidad se ha podido adaptar, aprovechando al máximo los recursos de la comunicación presentes para trabajar con la misma seriedad y profesionalidad para brindar un servicio terapéutico con la misma calidad que como si estuviera trabajando en su consultorio. Por último, agregó que logró mantener 100% la conexión con su paciente marcando que ellos se sintieron totalmente a gusto con esta metodología.

Yo en lo particular no he notado muchas diferencias salvo una, que junto algunos colegas coincidimos en que tales procesos de comunicación permiten un registro más literal de las sesiones y de los trabajos que se hacen en el proceso. Pero insisto, por ahí tiene mucho que ver con el marco teórico, algunos psicólogos que trabajan en un marco más cognitivo, por ejemplo. Se pueden enviar tareas entre cada sesión para que los pacientes las hagan por fuera y después ese material se trabaja en la sesión siguiente. Hay muchas aplicaciones que tienen esa modalidad también, que te dan como tarea y vos vas registrando ciertas cuestiones relacionadas con la conducta, durante un cierto tiempo. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo).

Seguidamente, al consultar sobre si las intervenciones clínicas, que se originan a partir del registro de los indicadores preverbales, se vieron dificultades debido al contexto psicoterapéutico virtual, los patrones estuvieron enfocados en dos aspectos contradictorios. Por una parte, el 40% de la muestra se encuentra en acuerdo, mientras que el resto de los porcentajes se divide en un 20% que dice estar en desacuerdo, otro 20% que se expresó ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 20% restante se divide entre la población que está muy de acuerdo (10%) y la población que menciona estar muy en desacuerdo (10%).

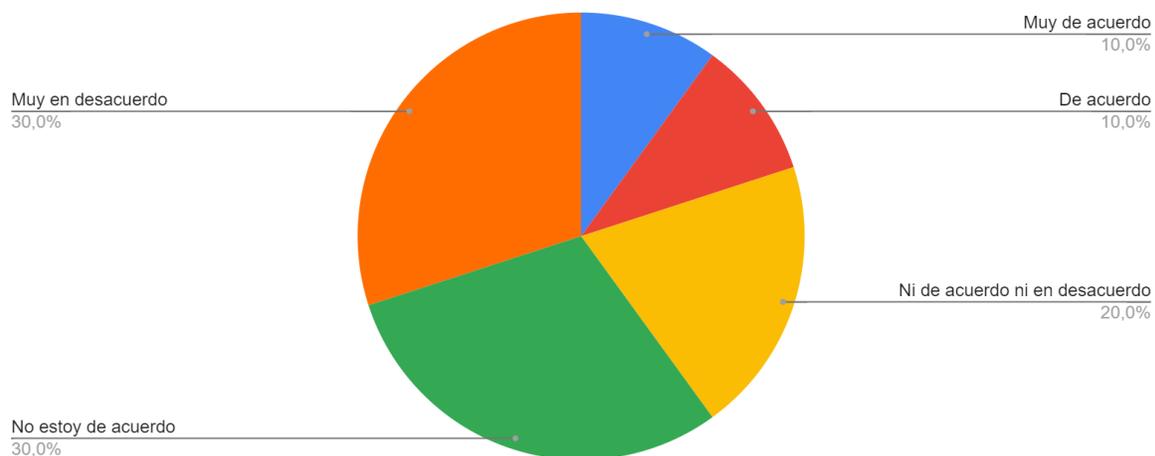
Las intervenciones clínicas, que se originan a partir del registro de los indicadores preverbales, se vieron dificultadas debido al contexto psicoterapéutico virtual.



Un punto importante que agrega una de las entrevistadas es que a la hora de iniciar una sesión en línea se debe tener en cuenta los posibles fallos en la conexión que pueden ocurrir. Argumenta que el psicólogo debe contemplar alternativas para poder continuar con la terapia, menciona que las opciones más factibles de aplicar pueden ser seguir trabajando mediante una llamada telefónica.

Finalmente, al ser consultados por si la falta de cercanía física con el paciente, en el contexto de psicoterapia virtual, dificulta el registro de emociones tales como ansiedad, tristeza, angustia, entre otras, el patrón de respuestas estuvo en la población que se mostró en desacuerdo (30%) y muy en desacuerdo (30%). En este sentido, un 20% de la muestra mencionó que no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la dificultad en el registro de emociones, mientras que el 10% se mostró muy de acuerdo y otro 10% de acuerdo.

La falta de cercanía física con el paciente, en el contexto de psicoterapia virtual, dificultó el registro de emociones tales como ansiedad, tristeza, angustia.



Uno de los entrevistados destacó que no tuvo inconvenientes con el paso de la modalidad presencial a la virtualidad en donde destacó que no notó ninguna diferencia entre trabajar en el consultorio o desde su casa a través de su computadora. Esto se debe a que sus pacientes no presentaron dificultades para poder sostener el entorno de la terapia vía online.

Yo en lo particular, hablando desde mi experiencia, no noto diferencias en cuanto al estilo que yo necesito o que yo deseo. Yo trabajo en el marco del psicoanálisis y digo

hay mucho del deseo que uno pone en lo que hace. No noto diferencia respecto al contexto presencial y al virtual. Por eso no me resulta para nada difícil poder sostener los espacios terapéuticos. Y creo que eso también tiene que ver con que a mis pacientes no les resulte difícil poder sostenerlo. Y de hecho eso tiene que ver con que ninguno quiera volver a lo presencial y ningún paciente haya suspendido su espacio terapéutico en los últimos tres años. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

En contraste con la observación anterior, se puede mencionar que uno de los entrevistados argumentó que el cambio de un consultorio presencial a uno virtual generó que el psicólogo deje de tener un mando total sobre el espacio de trabajo. Siguiendo sobre esta línea comentó que hay un cambio de roles o mejor dicho, en la distribución del control de la sesión ya que el paciente pasó a tener mayor autonomía dentro del escenario.

Una de las diferencias que más se nota es que cuando tenemos un consultorio presencial es uno quien prepara el consultorio o no, cuando viene el paciente y nos golpea la puerta, le abrimos y él paciente ingresa a un lugar que hemos preparado profesionalmente. En el caso de la virtualidad y, más allá de las recomendaciones que uno le puede dar, como por ejemplo que sea un lugar en el que se encuentre solo, donde haya cierta privacidad e intimidad, el ambiente se vuelve un factor que no podemos controlar. El paciente va a estar donde quiera estar, más allá de las indicaciones que uno le pueda dar al respecto. (Psicólogo, 2023, Entrevista en profundidad, Cuaderno de Campo)

Capítulo IV: Conclusiones

La pregunta inicial que impulsó el presente trabajo se basó en ¿cuál es el rol que ocupa la comunicación en la psicología?

Las narraciones sobre las distintas experiencias comunicacionales que los psicólogos han atravesado a lo largo de sus carreras permiten empezar a tener en cuenta una serie de cuestiones sobre el papel de la comunicación en esta profesión.

A partir del análisis de los datos recolectados se puede observar cómo la telepsicología se presenta como una modalidad que le permite a los psicólogos ampliar sus horizontes dentro del campo de la salud mental. Uno de los principales puntos que demuestran el alcance de la psicología online es la posibilidad de brindar un espacio de trabajo que no se ancla a un espacio-tiempo fijo ya que le permite al profesional poder trabajar desde su casa o desde el espacio donde más cómodo le siente, sumándole una mejor flexibilidad con los horarios.

Pero no solo el psicólogo se siente más cómodo, sino que esta modalidad en cierta medida rompe con varios prejuicios sobre el acceso a la psicología al presentarse como una herramienta a la que se puede acceder desde cualquier parte sin la necesidad de tener que asistir a un consultorio. Esto invita a aquellas personas que no se animan a ir a terapia (ya sea porque les parece algo incómodo asistir a un consultorio o les da vergüenza asistir a estos espacios por el miedo a ser juzgados o estigmatizados) a darle una oportunidad al cuidado de su salud mental al poder realizar la sesión desde donde quiera y en tiempos que les queden más cómodos.

Además, la terapia en línea también ha demostrado ser más accesible para personas que viven en áreas remotas o que tienen dificultades para desplazarse a un consultorio. Esto permite que más personas tengan acceso a la atención psicológica que necesitan, lo que puede mejorar su calidad de vida y bienestar emocional.

Otra cuestión importante es que los datos obtenidos respaldan que la telepsicología se puede adaptar sin mayores inconvenientes a pacientes de diferentes edades. Aunque es cierto que los más jóvenes pueden estar más familiarizados con el uso de las tecnologías, los adultos no se quedan tan atrás como podría parecer y demuestran, a través de los relatos de los psicólogos, que asistir a terapias vía online les resulta más práctico y cómodo. En el caso de los pacientes mayores, puede haber una mayor resistencia al uso de la tecnología y a la modalidad virtual, lo que puede influir en su disposición para participar en sesiones de telepsicología. Sin embargo, se ha demostrado que una vez que los pacientes mayores han logrado adaptarse a la tecnología y al uso de plataformas virtuales, la telepsicología puede ser igual de efectiva en ellos que en otros grupos etarios.

No cabe duda de que la comunicación no verbal se vuelve una herramienta importante en la práctica profesional de los psicólogos. Como se mencionó anteriormente los elementos no verbales de la comunicación se vuelven una fuente de información valiosa sobre cómo es la conducta de las personas y cómo es su interacción con el entorno que lo rodea. Al comprender mejor estos elementos, los psicólogos pueden adaptar su enfoque y técnicas para abordar las necesidades del paciente de manera más efectiva y construir relaciones terapéuticas más sólidas.

Uno de los objetivos que guiaron las distintas etapas de la presente investigación evoca un análisis sobre qué ocurre con el registro de elementos pertenecientes a la comunicación no verbal durante sesiones de terapia llevadas a cabo mediante la telepsicología. Sobre esta cuestión se puede concluir que, a pesar del cambio de modalidad, el registro de los gestos, las miradas, los movimientos, las poses y demás aspectos que componen a la comunicación no verbal siguen siendo pertinentes e importantes para los psicólogos. A pesar de que el profesional no se encuentra cara a

cara con su paciente, esto no impide que pueda tomar nota de cómo se encuentra o cómo se siente sin que este tenga que comunicarlo con palabras. La videollamada se presenta como una herramienta que brinda más beneficios que complicaciones al momento de llevar a cabo el registro de estos elementos.

Respecto al cambio de los lugares que ocupan tanto el psicólogo como el paciente durante la sesión se puede determinar que la realidad es que el profesional ya no tiene un control total sobre el espacio de trabajo durante los encuentros virtuales. La elección del lugar por parte del paciente puede introducir variables inesperadas que impactan en la sesión misma. Esto plantea un nuevo desafío para los profesionales de la salud mental, quienes deben adaptarse a esta falta de control espacial y ser conscientes de cómo puede afectar a la intervención terapéutica. La terapia online requiere una mayor flexibilidad y adaptabilidad por parte del psicólogo, así como una comunicación abierta con el paciente para abordar cualquier situación que pueda surgir. Es importante tener en cuenta estas limitaciones y considerar estrategias para minimizar su impacto en la calidad y efectividad de la terapia.

A pesar de que la práctica de la psicoterapia se ejercía desde hace algunos años, la pandemia fue un factor determinante que aceleró este proceso de cambio y favoreció a que la telepsicología tuviera mayor relevancia en el país. Para los profesionales de la salud mental la etapa de pandemia permitió que otros colegas pudieran familiarizarse con instrumentos que forman parte de la terapia online.

En este sentido, se destaca que la psicoterapia en línea no busca reemplazar el contacto directo entre el profesional y el paciente, ya que se la define como una herramienta para poder complementar la práctica cotidiana.

Si se busca una respuesta sobre por qué algunos profesionales no han tenido mayores inconvenientes para adaptarse a la virtualidad mientras que otros sí, no pudiendo explotar el alcance de las TIC's, se la puede encontrar en que existe un continuo proceso de alfabetización digital por parte de los terapeutas. Esto permite que hoy en día sea posible poder acceder a terapia de manera remota y online.

Se puede determinar que aquellos psicólogos que no han presentado grandes inconvenientes para adaptarse a la virtualidad tienen su fundamento principalmente a que, en su vida cotidiana, ellos estaban familiarizados con el uso de distintas tecnologías. Esto, gracias a que en su día a día interactúan con otros colegas, compañeros de trabajo que pertenecen a otras áreas que no están vinculadas a la psicología y demás personas a través de medios digitales como lo son WhatsApp, Google Meet, Gmail, entre otros.

La comunicación y el intercambio de conocimientos y experiencias se vuelven fundamentales para el aprendizaje y la adaptación a los cambios tecnológicos en su campo, lo que les permite ofrecer servicios terapéuticos de calidad a sus pacientes en un entorno en constante evolución.

Si bien es correcto que ciertos componentes del campo de la psicología se han visto modificados en los últimos años, aún existen estándares éticos que guían la conducta de los psicólogos en los distintos ambientes laborales en los cuales puede formar parte. En la telepsicología, el psicólogo debe tomar medidas adicionales para asegurar la privacidad y la seguridad de la información del paciente. Es importante que el psicólogo utilice una plataforma

segura y encriptada que cumpla con las normas de privacidad y seguridad establecidas por los organismos reguladores.

El cambio de la presencialidad a la virtualidad le ha presentado a los terapeutas nuevos retos y aspectos a considerar. Un punto importante para tener en cuenta es que la aplicación de la telepsicología requiere contar con una serie de recursos a los cuales no todas las personas pueden acceder. De esta forma se puede ver cómo se genera una brecha socioeconómica que evita que esta modalidad de terapia pueda implantarse en todas partes. Además, está siempre vigente la posibilidad de que se produzcan cortes de internet o de luz provocando que la sesión deba detenerse. Ante este escenario los profesionales deben estar preparados ante estas situaciones, siendo su responsabilidad el poder contar con un respaldo que les permita poder continuar con la sesión por más que la conexión a internet presente cortes y no puedan seguir trabajando mediante este canal.

Es importante mencionar que la terapia online no es adecuada para todos los pacientes o todas las condiciones de salud mental. Algunos pacientes pueden necesitar un enfoque más intensivo y estructurado de terapia, y otros pueden tener dificultades para adaptarse a la tecnología utilizada en la terapia online. Es importante que los psicólogos evalúen cuidadosamente si la terapia online es una opción viable para cada paciente en particular.

A modo de conclusión se puede inferir que la telepsicología ha demostrado ser una modalidad efectiva y beneficiosa en el campo de la salud mental. Sin embargo, los profesionales deben enfrentarse a ciertas limitaciones y adaptarse a los desafíos que se presentan. Para superar las limitaciones de la telepsicología, los psicólogos deben estar dispuestos a adaptarse y adquirir

las habilidades necesarias para brindar un servicio efectivo en el entorno virtual. Esto implica familiarizarse con las plataformas tecnológicas, aprender a utilizarlas de manera adecuada y buscar capacitación adicional si es necesario. Además, los profesionales deben ser conscientes de las diferencias entre la terapia presencial y la virtual, ajustando su enfoque y técnicas para asegurar una experiencia terapéutica efectiva a través de la pantalla. La capacidad de adaptación es fundamental para garantizar la continuidad y calidad del cuidado de la salud mental en la era digital.

A medida que la telepsicología se ha vuelto más común, los psicólogos han tenido que adaptarse a esta nueva forma de trabajo. La adaptación a las nuevas tecnologías no solo implica conocer las herramientas tecnológicas disponibles para la práctica de la psicología, sino también aprender a utilizarlas de manera efectiva. Por lo tanto, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan los psicólogos al utilizar la terapia virtual es la necesidad de aprender nuevas habilidades y adquirir conocimientos tecnológicos. Para abordar este reto, el comunicador social se vuelve un importante aliado al tener los conocimientos necesarios en el área de la comunicación para promover y potenciar los avances en el campo de la telepsicología que se han dado en los últimos años. Desde el rol de la comunicación se pueden diseñar cursos y seminarios de capacitación, que les permitan a los psicólogos familiarizarse con las herramientas y técnicas más recientes en el campo de la telepsicología. Hoy las barreras que se presentaban con la distancia geográfica se pueden romper a partir del desarrollo de comunidades virtuales de aprendizaje y discusión, donde puedan interactuar con otros profesionales y compartir conocimientos e información valiosa.

Es fundamental que los profesionales puedan aprender a adaptar sus habilidades de comunicación para trabajar de manera efectiva en un entorno virtual, ya que la comunicación es un elemento clave en la terapia virtual. La capacidad de escuchar, interpretar y responder a los pacientes a través de una pantalla es fundamental para el éxito de la telepsicología.

Como se mencionó a lo largo del trabajo la psicología a través de la virtualidad puede ofrecer grandes beneficios y nuevas posibilidades de expandir el acceso a la salud mental. Si bien es cierto que aún quedan limitaciones por superar o saber cómo adaptarse a ellas en vista de mejorar la calidad de asesoramiento profesional por esta modalidad, cada vez más profesionales se animan a trabajar desde la virtualidad, siendo quienes cuenten con experiencia en el uso de las tecnologías los que tengan una mayor ventaja sobre este campo.

Referencias

- ACERO, P.D., CABAS, K., CAYCEDO, C., FIGUEROA, P., PATRICK, G., MARTÍNEZ RUDAS, M. (2020). Telepsicología: Sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable. Coordinación Editorial: Asociación Colombiana de Facultades de Psicología (ASCOFAPSI). ISSN 978-958-52808-3-0. Recuperado de: https://ascofapsi.org.co/pdf/Libros/telepsicologia_web.pdf
- ALLOATI, M.N. (2014). Una discusión sobre la técnica de bola de nieve a partir de la experiencia de investigación en migraciones internacionales. IV Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales, Heredia, Costa Rica. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8286/ev.8286.pdf
- ÁLVAREZ, D.N. (2008). Interacción Simbólica. Revista electrónica de Psicología Social «Poiésis». ISSN 1692-0945. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/268188619.pdf>
- ANDER EGG, E. (2011). Aprender a investigaR: nociones básicas para la investigación social. - 1a ed. Editorial Brujas. ISBN 978-987-591-271-7. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- BAÑOS, R.M., BOTELLA, C., GARCÍA PALACIOS, A., QUERO, S. y SERRANO, B. (2009). Avances en los tratamientos psicológicos: la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: Tratamientos

psicológicos y TIC's. Anuario de Psicología. Vol. 40. Núm. 2. Facultad de Psicología. Universidad de Barcelona, España. Editorial Horsori

- BEJARANO CÉLIS, J.D.P. y SEGOVIA NIETO, L.M (2021). Supervisar prácticas desde la virtualidad: Retos y estrategias en psicología. Capítulo VI. Catálogo Editorial. Recuperado de: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/libros/article/view/2824/2973>
- BLUMER, H. y MUGNY, G. (1992). Psicología social: Modelos de interacción. ISBN: 9502520823. Buenos Aires, Centro Editor de América Latina. Biblioteca Central de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- CARBALLEDA, A.J.M. (2008). Los cuerpos fragmentados: la intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto. 1º edición. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina. ISBN 978-950-12-4550-9. Recuperado de: https://www.margen.org/fragmentados/01_cuerpos_frag_intro.pdf
- CARDONA FIGUEROA, M.I. (s.f.). El rol del comunicador y el psicólogo, alianza estratégica para el desarrollo organizacional. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/3988/1/DDMEGCC15.pdf>
- CHUL HAN, B. (21 de marzo de 2021). Teletrabajo, 'zoom' y depresión: el filósofo Byung-Chul Han dice que nos auto-explotamos más que nunca. El País. Recuperado de: <https://elpais.com/ideas/2021-03-21/teletrabajo-zoom-y-depresion-el-filosofo-byung-chul-han-dice-que-nos-autoexplotamos-mas-que-nunca.html>
- EMANUELLI, P., EGIDOS, D., ORTÚZAR, I., BLANCO, C., CÁRCAR, F., DORADO, C., ULLA, C., GARCÍA LUCERO, D. (2012). Herramientas de Metodología para investigar en comunicación: Técnicas de recolección y análisis

de la información. ISBN 978-987-27823-3-7. Editorial Copy-Rápido. Recuperado de: <https://filadd.com/doc/tomo2-1-manual-herramientas-de-metodol-para>

- FLICK, U. (2004). Entrevistas semiestructuradas. Introducción a la investigación cualitativa. Capítulo VIII. Ediciones Morata, S.L.
- GERGEN, K.J. (1998). La Psicología Social Como Historia. Revista *Anthropos: Huellas del conocimiento*, 177 (1998): p. 39-49. Recuperado de: http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2335/OP_453_v03.pdf?sequence=1
- GIL LACRUZ, M. (2007). *Psicología Social, un compromiso aplicado a la salud*. 1º edición. Prensas Universitarias de Zaragoza, España. ISBN 978-84-7733-885-7. Recuperado de: <https://www.studocu.com/ca-es/document/universitat-de-barcelona/intervencio-psicologica/marta-gil-lacruz-psicologia-social-un-compromiso-aplicado-345-358/25182420>
- GRAJALES, T. (2000). Tipos de Investigación. Recuperado de: <https://studylib.es/doc/5564907/tipos-de-investigacion>
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, C.R., FERNÁNDEZ COLLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Editorial Panamericana Formas e Impresos S.A. ISBN 968-422-931-3. Recuperado de: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- HOYOS SALAZAR, J.G. y CASTRO GRISALES, G. (1998). Algunas consideraciones sobre la cátedra de metodología de la investigación. *Ánfora: Revista Científica de la Universidad Autónoma de Manizales*, ISSN-e 2248-6941,

ISSN 0121-6538, Vol. 6, N°. 11, 1998 (Ejemplar dedicado a: Revista Ánfora), págs. 38-44. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6186159.pdf>

- La salud mental y el rol de la psicología en el contexto de una pandemia. (13 de octubre de 2021). Infobae. Recuperado de: <https://www.infobae.com/salud/2020/10/13/la-salud-mental-y-el-rol-de-la-psicologia-en-el-contexto-de-una-pandemia/>
- LÓPEZ ROMO, H. (1998). La metodología de encuesta. Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. ISBN 968-444-262-9, págs. 33-74. Recuperado de: https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- MALDONADO LUNA, S.M. (2007). Manual Práctico Para El Diseño De La Escala Likert. Revista Xihmai, ISSN-e 1870-6703, Vol. 2, N°. 4. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4953744.pdf>
- NIETO, N.T.E. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán, Perú. Recuperado de: https://www.academia.edu/98517997/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n
- Pandemia y aislamiento: 45% de las personas recurrió a la asistencia psicológica. (15 de junio de 2021). iProfesional. Recuperado de: <https://www.iprofesional.com/health-tech/341399-pandemia-y-aislamiento-45-de-las-personas-empezo-el-psicologo>
- PERLO, C. (2006). Aportes del Interaccionismo Simbólico a las teorías de la organización. Invenio, vol. 9, núm. 16, pp. 89-107. ISSN: 0329-3475. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87701607>

- PONS DÍEZ, X. (2010). La aportación a la psicología social del interaccionismo simbólico = The contribution to social psychology of symbolic interactionis: una revisión histórica = a historical review /. *Edupsykhé. Revista De Psicología Y Educación*, 9(1). Recuperado de: <https://doi.org/10.57087/edupsykhe.v9i1.3828>
- Por qué la psicología se volvió un arma clave para atravesar la pandemia. (13 de octubre de 2021). *Infobae*. Recuperado de: <https://www.infobae.com/salud/2021/10/13/por-que-la-psicologia-se-volvio-un-arma-clave-para-atravesar-la-pandemia/>
- PRIETO FIDALGO, Á., DÍAZ RUIZ, C., CATALÁN VEGA, M. y DUQUE, A. (2021). Revisión del uso de la videoconferencia en atención de salud mental en el contexto hispanohablante. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(3), 87-106.
- RAMOS TORIO, R., ALEMÁN DÉNIZ, J.M., FERRER ROMÁN, C., MIGUEL GONZÁLEZ, G., PRIETO CABRAS, V. y RICO FERRÁN, C. (2017). Guía para la práctica de la telepsicología. Consejo General de la Psicología. España. ISBN 978-84-947385-0-0. Recuperado de: <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>
- ROJAS JARA, C., POLANCO CARRASCO, R., CAYCHO RODRÍGUEZ, T., MUÑOZ VEGA, C., MUÑOZ MARABOLÍ, M., LUNA GÓMEZ, T. y MUÑOZ TORRES, T. (2022). Telepsicología para psicoterapeutas: lecciones aprendidas en tiempos del Covid-19. *Revista Interamericana de Psicología*. Vol. 56, núm. 2. Recuperado de: <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1733/1097>
- SABINO, C. (1992). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo, Caracas. Publicado también por Editorial Panamericana, Bogotá; y Editorial Lumen, Buenos

Aires. Recuperado de:

http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf

- SÁNCHEZ, C. (08 de febrero de 2019). Citas con más de 40 palabras. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/citas/citas-con-mas-de-40-palabras/>
- SÁNCHEZ, C. (08 de febrero de 2019). Citas con menos de 40 palabras. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/citas/citas-con-menos-de-40-palabras/>
- SÁNCHEZ, C. (08 de febrero de 2019). Cita de parafraseo. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/citas/cita-de-parafraseo/>
- SÁNCHEZ, C. (08 de febrero de 2019). Títulos y Subtítulos. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/formato/titulos-y-subtitulos/>
- SÁNCHEZ, C. (28 de febrero de 2019). Márgenes. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/formato/margenes/>
- SÁNCHEZ, C. (28 de febrero de 2019). Tamaño de Página. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/formato/tamano-de-pagina/>
- SÁNCHEZ, C. (04 de marzo de 2019). Tipo y tamaño de fuente. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/formato/tipo-y-tamano-de-fuente/>
- SÁNCHEZ, C. (05 de abril de 2019). Interlineado de Párrafo. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/formato/interlineado-de-parrafo/>
- SÁNCHEZ, C. (02 de mayo de 2019). Encabezado – Numeración, título abreviado (running head). Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/formato/encabezado-numeracion-titulo-abreviado-running-head/>

- SÁNCHEZ, C. (11 de junio de 2019). Portada. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/estructura/portada/>
- SÁNCHEZ, C. (13 de junio de 2019). Introducción. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/estructura/introduccion/>
- SÁNCHEZ, C. (14 de junio de 2019). Resumen. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/estructura/resumen/>
- SÁNCHEZ, C. (11 de julio de 2019). Alineación y Sangría de Párrafo. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/formato/alineacion-y-sangria/>
- SÁNCHEZ, C. (23 de enero de 2020). Citas con más de un autor. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/citas/citas-con-mas-de-un-autor/>
- SÁNCHEZ, C. (24 de enero de 2020). Citas APA. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/citas/>
- SÁNCHEZ, C. (15 de marzo de 2020). Índice o Tabla de Contenido. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/estructura/indice-tabla-de-contenido/>
- SÁNCHEZ, C. (28 de mayo de 2020). Cita de cita. Normas APA (7ma edición). Recuperado de: <https://normas-apa.org/citas/cita-de-cita/>
- SCHARAGER, J. (s/f). Muestreo No-Probabilístico. Escuela de Psicología. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: https://www.academia.edu/4230919/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Escuela_de_Psicolog%C3%ADaAutor_Judith_Scharager_Asistente_Pabl

o_Reyes_MUESTREO_NO_PROBABIL% C3% 8DSTICO_Qu% C3% A9_es_el_
Muestreo_No_Probabil% C3% ADstico

- SIGÜENZA, C. y REBOLLO, E. (17 de mayo de 2020). Byung-Chul Han y el coronavirus: "La muerte no es democrática". Página 12. Recuperado de: <https://www.pagina12.com.ar/266458-byung-chul-han-y-el-coronavirus-la-muerte-no-es-democratica>
- URANGA, W. (2007). Mirar desde la comunicación. Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.comunicacion4.com.ar/archivos/URANGA-MirarDesdeLaComunicacion.pdf>

Anexo

Preguntas Para Entrevista Semi Estructurada

Obj. Específico 1:

- ¿Cuáles son para usted, los aspectos favorables sobre el ejercicio de la psicoterapia mediada por la tecnología? Indique 3.
- ¿Cuáles son para usted, los aspectos desfavorables sobre el ejercicio de la psicoterapia mediada por la tecnología? Indique 3.

Obj. Específico 2:

- ¿Cómo describiría usted lo que sintió cuando, en el contexto de pandemia, no podría continuar con el servicio profesional en el consultorio de manera presencial?
- ¿Cómo fue su adaptación a la práctica profesional mediada por la tecnología?
- ¿Cuán familiarizado estaba usted con el uso de tecnologías (videollamadas y sus distintas plataformas) previo al inicio de la pandemia?

Obj. Específico 3:

- ¿Cuán importante es, en el contexto, psicoterapéutico el registro de las conductas verbales y no verbales del paciente?
- ¿Cómo influyó la ausencia de cercanía física en el contexto del ejercicio profesional clínico?
- ¿Considera usted que el registro de los aspectos verbales y no verbales, son más o menos relevantes de acuerdo al tipo de paciente?

Afirmaciones Para la Encuesta Cerrada.

Obj. Específico 1:

- La psicoterapia online será, en un futuro, un complemento a la práctica presencial tradicional.
- La psicoterapia online, que emerge en el contexto de pandemia, será con el tiempo cada vez menos utilizada y se impondrá nuevamente la presencialidad.
- En el futuro, se prevé que la labor psicoterapéutica de los psicólogos será preponderantemente a través de tecnologías de la información y comunicación (TIC's).

Obj. Específico 2:

- Trabajar de manera virtual fue más fácil con pacientes jóvenes (entre 10 a 30 años) que con paciente mayores entre (50 y 80 años)
- Las TIC's se han convertido en una herramienta de apoyo fundamental para el ejercicio profesional de los psicólogos/as clínicos.
- Desde su perspectiva, la psicoterapia a través de las TIC's le permitió mayor accesibilidad a los pacientes.

Obj. Específico 3:

- La sesiones de psicoterapia, a través de videollamadas, dificultó el registro de los gestos no verbales del paciente.
- Las intervenciones clínicas, que se originan a partir del registro de los indicadores preverbales, se vieron dificultades debido al contexto psicoterapéutico virtual.

- La falta de cercanía física con el paciente, en el contexto de psicoterapia virtual, dificultó el registro de emociones tales como ansiedad, tristeza, angustia.