

CONSULTORIO PSICOLÓGICO VIRTUAL: Una alternativa preventiva para la psicología

Virtual psychological office: A preventive alternative to psychology

Martha Guevara Castillo*

Resumen

En la actualidad se presenta una alternativa para brindar consejería y orientación a través de uno de los medios de comunicación de fácil acceso para la población: Internet. El consultorio psicológico virtual, desde el año 2002, brinda atención con el propósito de ayudar al usuario a encontrar las estrategias que le permita aliviar sus dificultades afectivas y emocionales, aclarar sus dudas y encontrar las alternativas para mejorar la calidad de vida, se trata de llegar a aquellas personas que por diversas razones no acuden en forma directa a un consultorio psicológico. Los motivos más frecuentes de consulta son las dificultades a nivel de personalidad, como ansiedad, depresión, conflicto en las relaciones conyugales, dificultades en el estudio y ludopatía.

Palabras clave: Consultorio virtual, consejería psicológica.

Abstract

Nowadays there is an alternative to provide counseling and guidance through one of the easy-access mass media: Internet, since 2002, the virtual psychological office has given attention in order to help the user to find strategies for relieving his/her affective and emotional difficulties, clarifying his/her doubts and finding alternatives to improve the quality of life. The objective is to help those people who for different reasons do not go directly to a psychologist's office. The most frequent causes for consulting a psychologist are personality difficulties such as anxiety, depression, marital conflicts, learning difficulties and compulsive gambling.

Key words: Virtual office, psychological counseling

* Docente de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Responsable del Consultorio psicológico virtual. Coordinadora del área de psicología del Centro de Rehabilitación de Chosica. marthaguc@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, con el objetivo de ampliar sus servicios de proyección social ofrece a la comunidad Universitaria y público en general “El consultorio psicológico virtual”, desde octubre del año 2002

El consultorio psicológico virtual es un servicio y acción preventiva que se brinda a la comunidad a través de un convenio entre Universia Perú y la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

La atención está a cargo de un equipo de profesionales psicólogos. A través de este espacio virtual se comparte una preocupación del usuario y se brinda orientación y consejería profesional.

El uso de Internet en la población, especialmente joven, es uno de los medios más frecuentes de comunicación y ha permitido a las nuevas generaciones tener un acceso inmediato a la información y al conocimiento, hasta hace un tiempo no pensábamos en el hecho de usarlo con tal magnitud, no solo para estudio o búsqueda de información sino para un mejoramiento en todos los niveles incluso el emocional.

Existe un elevado porcentaje de personas con necesidades de orden psicológico, quienes no tienen posibilidad de acceder a una consulta directa, por diversas razones: temor, falta de recursos económicos, tiempo o no cuentan con un servicio de psicología en lugares cercanos al domicilio, razones por las cuales el consultorio psicológico virtual se presenta como una alternativa para aliviar tensiones y recibir apoyo que le permita encontrar un camino frente a las adversidades cotidianas.

MARCO TEÓRICO

El consultorio psicológico a través de Internet se muestra como una alternativa de consejería y orientación, teniendo en cuenta que Internet ejerce una influencia sobre nosotros, debido a que es un modo de información y comunicación complejo y flexible.

El término “Ciberespacio” aparece en el libro “Neuroamanecer” de William Gibson, referido por Milanés Jesús M. (2000) este proceso consiste en familiari-

zarse con el entorno aprendiendo a reconocer sus características, convirtiéndose actualmente en una modalidad de comunicación de niños y adultos, así como una forma para interactuar y llenar los vacíos afectivos y emocionales.

Estar en “on line”, significa estar en otros lugares, senderos o movimiento, es así como podemos trasladarnos a diferentes espacios y lugares a través de esta red o de las conexiones que permiten interactuar y darle significado a la comunicación. Samira Kawash, refiere que “estar en Online” es una metáfora de un complejo circuito de señales eléctricas que traducen datos ingresados a través del teclado a un ordenador en otro sitio remoto, es un mecanismo de traducción y transmisión. Es un modo de ser definido por el lugar y se encuentra cuando estamos en línea, dejando atrás nuestros cuerpos la condición cinestésica de movimiento para sustituirlo por una acción a través del espacio virtual Wallace P. (2001).

La nueva tecnología no sólo constituye una herramienta, sino un entorno, un ciberespacio en el cual se produce la interacción humana, un entorno cooperativo donde investigadores y creadores comparten ideas, constituyen nuevos conceptos, interpretan y diseñan nuevas ideas, un espacio en torno al cual suceden cosas y donde la gente actúa e interactúa. Las personas que se reúnen quizás no podrían actuar cuando se encuentran directamente cara a cara o hacerlo de un modo distinto.

El Internet está permitiendo a las personas satisfacer algunas de sus más importantes necesidades:

- Necesidad de afecto a través de poder hacer amistades, expresar emociones y solicitar un consejo u orientación
- Necesidad de entendimiento: manifestado a través de la necesidad de conocer, comprender, analizar y asimilar la realidad, siendo las consultas múltiples a las páginas de información.
- Necesidad de utilizar su tiempo libre, desarrollando imaginación, creatividad; porque el hombre tiene necesidad de pensar, sentir y actuar en forma origina buscan la tranquilidad y relajación.

En relación a la personalidad, en Internet no es una preocupación, por que damos la imagen que queremos dar a las personas que interactúan, nos formamos una impresión de calidez ajena a través de un medio no verbal, las expresiones faciales no nos pueden delatar, no hay posturas corporales, gestos, miradas, formas de hablar. Esta invisibilidad del usuario, también del terapeuta, favorece la confidencialidad, hay menos tensión a ser juzgado y los temores disminuyen a diferencia de una conversación directa.

Las palabras escritas ocupan un primer plano y los observadores parecen más fríos y más específicos que en la vida real, los estudios demuestran que lo que tecleamos no es específicamente lo que diríamos en la vida real o directamente con la persona y los demás reaccionan ante la conducta tan sutil. En la red parecemos inclinados a hacer pequeños cumplidos que son comunes en las interacciones sociales. La dificultad para expresar o transmitir nuestras emociones se reemplaza con “emoticones” que son signos que representan algunas de nuestras emociones.

Una de las razones por las cuales el usuario puede dejar de ingresar, es la frustración por la espera en el acceso o la demora al recibir la respuesta, cuando los retrasos son cortos, las charlas se dan por satisfechas, sin embargo cuando la espera va más allá de los 10 segundos los niveles de frustración se incrementa en el usuario se da por perdido y desconecta, así mismo si se trata de una respuesta en el foro, el usuario muestra susceptibilidad, el psicólogo Berkowitz, L. (1997) sostiene que prácticamente cualquier suceso desagradable puede desencadenar este tipo de respuesta incluso una respuesta agresiva. Por lo que debemos de considerar que el usuario tiene una carga emocional, según el psicoanálisis todos podemos tener impulsos y agresividad, lo conveniente es darle salida, sino se va acumulando y la exteriorización va ser menos intensa, la descarga ayuda a disminuir la tensión e impide que se estalle en ira, una razón más por la que consideramos que el uso del Internet para la conserjería o ayuda psicológica permite prevenir o disminuir aquellos problemas que perturban al usuario.

Taccone, A. (1983) psicóloga on line, refiere que el consultorio psicológico virtual, facilita a la persona la posibilidad de un contacto ágil directo para consultar una duda o problema, esta modalidad está indicado para cualquier persona, es un facilitador para el que padece el problema y no puede salir de casa, personas con dificultades de locomoción o aquellos que se sienten intimidados por la presencia del psicólogo, o los que viven en lugares donde no hay psicólogos, el realizar la consulta desde la comodidad de la casa o trabajo es un buen recurso.

La terapia “on line” es una herramienta de crecimiento personal que mediante técnicas psicológicas y el rol facilitador del terapeuta le permiten:

- Resolver conflictos emocionales, ansiedad, estrés, depresión.
- Elevar autoestima, tener mayor seguridad y confianza
- Mejorar las relaciones interpersonales, aprendiendo a comunicarse mejor, pedir lo que necesita, expresar sentimientos y resolver problemas.
- Enfrentar situaciones de duelo y desarrollar la capacidad creativa.

Por lo tanto, el uso de Internet para la población es un medio más frecuente de comunicación. Un porcentaje elevado de personas con necesidades de orden psicológico que no tienen posibilidad de acudir a una consulta directa, tienen ahora un espacio virtual y cuentan con herramientas para su participación. Es importante señalar que en el desarrollo de esta modalidad y alternativa, la colaboración es un factor primordial.

ANTECEDENTES:

- Consultorio psicológico “Tu psicología en Internet” tipo gabinete Psicológico Pedagógico en España, iniciado en junio del 2001. Las consultas tienen un costo.
- Consultorio psicológico gratuito: “On line gratuita” responsable: Dr. Fritz desde Argentina. www.palermoline.com.ar
- Consultorio psicológico “Virtual home”, en la ciudad de México. En el cual las consultas tienen un costo para el usuario.
- Consultorio psicológico gratuito de la municipalidad de San Isidro en Lima, - Perú. www.msi.gob.pe

OBJETIVOS:

El consultorio psicológico virtual tiene como objetivos:

- Ofrecer orientación psicológica gratuita a los usuarios que lo soliciten a través del portal “Universia Perú”.
- Ayudar a la comunidad que lo requiera, atendiendo las demandas psicológicas, contribuyendo a mejorar la salud psicológica y mental del usuario.
- Brindar orientación, un espacio de escucha y guía que permita al usuario aclarar sus dudas, conflictos y dificultades.
- No es objetivo del mismo brindar terapia ni tratamiento, debido a que conocemos las limitaciones en el uso de Internet y en el manejo de problemáticas de personalidad, las cuales tendrían que ser derivadas para un trabajo directo y más prolongado.

MODALIDADES DE ATENCIÓN:

- **Chat:** orientada a una atención directa, los días lunes de 4 a 6 pm., durante todo el año.

El usuario ingresa al Chat con un nick, el cual le da seguridad referente al anonimato de su identidad real, generando mayor flexibilidad, seguridad y confianza en la relación de comunicación.

- **Foro:** constituido por una sala virtual en la cual el usuario propone un tema o un problema, se da una respuesta en forma general de tal forma que cualquier usuario pueda leer, intervenir u opinar. Actualmente esta modalidad ha sido modificada, se escribe un artículo y los usuarios hacen un comentario, opinión o preguntas referente al tema y se le da una respuesta o refuerza el comentario.
- **Correo electrónico (email):** se recibe la consulta a través de este espacio y se responde en forma individual, directamente a la persona. Esta modalidad ha sido trabajada hasta el año 2007. En el presente año no se ha trabajado en esta modalidad, debido a que Universia Perú ha modificado la presentación del consultorio virtual.
- **Artículos:** Se elabora artículos de actualidad sobre temas hayan sido consultados con mayor frecuencia. El artículo se publica en la portada de la página como una forma de ingreso al consultorio psicológico virtual y de motivar su intervención. Actualmente esta modalidad está asociada al Foro.

METODOLOGÍA

- **En el Chat,** la atención es directa, se debe dar una respuesta breve, de tal manera que el usuario logre encontrar alternativas y un estado de tranquilidad a través de la comunicación. Para ello se recurre a las preguntas las cuales son básicamente de tipo abiertas y de exploración, a continuación un ejemplo de cada una de ellas:
 - Se plantea preguntas **abiertas** como: “podrías contarme algo más...”, “Cómo te sientes al respecto,” “Qué sientes cuando te dicen esas cosas”, “Qué piensas al respecto”...
 - Preguntas para **explorar** el problema “Cuándo te ocurrió”, “Qué hiciste.” “Cuál fue el resultado” “Qué piensas que te gustaría que pasara” “A quién puedes contarle lo ocurrido” “qué has pensado hacer”...
- **En el email:** el usuario escribe sus dificultades personales, a las cuales se responde en forma individual y está dirigida a la persona que hace la consulta. El enfoque es personalizado.
- **El foro:** está dado por una comunicación abierta, el usuario plantea una inquietud problema o tema, se responde en forma general, teniendo en cuenta y haciendo posible la participación de otros usuarios con opiniones o suge-

rencias, de tal forma que la respuesta tendrá un efecto generalizado, no sólo a una persona sino a un grupo de personas que ingresen al foro. Actualmente el foro consiste en la presentación de un artículo y los usuarios hacen un comentario o pregunta referente al tema, dándosele a la brevedad posible una respuesta.

EQUIPO DE APOYO:

El grupo de personas que trabajan en el consultorio psicológico, son psicólogos que han recibido un entrenamiento en el manejo de Chat, y en consejería y orientación, además contamos con el apoyo de un psicólogo, encargado del procesamiento estadístico.

En relación al número de personas este ha variado, al inicio se contó con un equipo de cinco personas, reduciéndose posteriormente a tres personas y en algunos periodos solamente una.

INSTRUMENTOS:

- Una hoja de registro en línea independiente para Chat, Foro y Email donde se incluye la fecha, el nombre o nick del usuario y el motivo de consulta o problema.
- Se cuenta con un sistema de registro semanal, elaborado en base a los diagnósticos del DSM IV-R y el motivo de consulta más frecuente.
- Guía de orientación psicológica recomendaciones y pautas en línea: donde se incluye aspectos como :
 - No dar información sobre la parte operativa de línea (por ejemplo: teléfonos direcciones de los consejeros)
 - No dar nombres, ni el propio ni el de los otros orientadores.
 - No perder de vista el rol profesional que se desempeña, a veces se suman otros roles o se dan consejos desde un punto de vista de amigo o padre, no se necesita de estos roles para establecer empatía.
 - No dejarse llevar por las emociones (simpatía, ira, lástima)
 - No ser directivo, permitir la reflexión y búsqueda de soluciones al joven o persona que interviene.
 - La respuesta es clara, consistente y objetiva

• Características del orientador en línea:

- Se identifica con la filosofía de ayuda en línea
- Debe sentirse cómodo en línea
- Responder de manera sensible al contenido de las intervenciones
- Ser estable emocionalmente, además de encontrarse calmado y seguro para trabajar en forma eficaz, especialmente en situaciones de presión.
- Bajo ningún concepto deberá tener beneficios personales de las consultas.
- Tener disposición de colaboración incondicional como miembro del equipo.
- Preservar el anonimato. No decir el nombre de quien responde a la pregunta.
- No generar dependencia con el usuario.

• Del usuario:

- Los usuarios protegen su identidad a través de un seudónimo o nickname, sin embargo la selección de nickname puede revelar alguna característica personal e incluso encontrarse de sesión en sesión que muchos mantienen su seudónimo para que podamos identificarlos fácilmente ejm. “Deprimida, chinita, necesito amor, mi hijo de 10 años, abandonada...”
- La permanencia de los usuarios en consulta varía, puede ser 5 a 15 minutos como media, es común que durante una sesión se produzca ingresos y salidas de los usuarios por diversos motivos, dentro de ellos los más comunes son: el tener que realizar otras actividades como clases, trabajo y en otros casos desinterés por el tema conversado.
- El Chat estuvo diseñado para las consultas sobre un tema presentado en el portal, sin embargo la experiencia nos ha demostrado que los usuarios tienen necesidad de conversar sobre sus problemas y preocupaciones aun cuando éstas no se hallan relacionadas con el tema presentado. Actualmente en el Chat se atiende de acuerdo a la necesidad o problemática de consulta manifestado por el usuario.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO:

USUARIOS

En el análisis del número de usuarios atendidos en el consultorio virtual según modalidad hallamos que en relación al Chat se observa un incremento de usuarios desde el año 2002 hasta el año 2005, posteriormente un descenso debido a que hubo interferencias de tipo técnico y fue modificada la plataforma por Universia Perú.

En relación al Foro y email tenemos un incremento progresivo hasta el año 2005, sin embargo desciende hasta el año 2007 donde se va incrementando nuevamente. (Ver Tabla 1)

Tabla 1
Numero de usuarios atendidos en los años 2002 hasta 2007

Año	Chat	Foro	Email
2002	117	0	18
2003	457	9	111
2004	395	179	106
2005	672	115	106
2006	315	79	94
2007	118	105	10
Total	2074	487	447

En el Chat, encontramos mayor cantidad de usuarios en el año 2005, debido a que se ha trabajado con un equipo completo de especialistas, permitiendo dar una respuesta inmediata evitando que el usuario se retire de la línea, la espera, es un factor que se debe manejar para evitar el incremento de su tensión o ansiedad.

De igual forma en relación al Foro, los años 2004 y 2005 observamos un incremento de usuarios, la fluidez y rapidez en la respuesta generaba mayor participación.

Asimismo, desde el año 2006 se observa una disminución en la participación de los usuarios, debido a que se presentaban interferencias de tipo técnico que bloqueaban la comunicación, en el año 2007 esta interferencia fue muy intensa.

En ese año Universia Perú decide modificar la plataforma y hacer una nueva presentación de la portada de consultorio virtual, motivo de la disminución de la actividad.

TEMAS Y MOTIVOS DE CONSULTA

En relación a los motivos de consulta en el año 2005 observamos mayor porcentaje en relación a orientación vocacional y trastorno depresivo, así como en

las relaciones de pareja. En el año 2006, consultas sobre orientación vocacional y trastornos de personalidad. (Ver Tabla 2)

Tabla 2
Porcentaje de usuarios considerando el motivo de consulta

	2005			2006		
	Chat %	Foro %	Email %	Chat %	Foro %	Email %
Trastorno depresivo	15.3	12	6.8	6.6	15	2.9
Trastorno de ansiedad, angustia, fobia y estrés	13	11	3.4	18.7	13	5.5
Personalidad dependiente	13.1	6	11.9	18.7	6.7	10.1
Personalidad antisocial	10.9	10	8.5	14.3	1.7	13
D. Relación conyugal	13.9	14.9	10.2	12.1	16.7	10.1
Trastorno, en la relación Paterno-filial	7	10.4	6.8	2.2	5	8.7
Dificultades Aprendizaje y orientación vocacional	16.6	6	28.8	17.6	18.3	21.7

En el Chat: hemos encontrado mayor porcentaje de usuarios que ingresa para consultar acerca de dificultades en relación a problemas de personalidad, tenemos casos de ansiedad, estrés, temores, fobias y depresión (18.7%) así mismo en relación a dificultades para la elección de la profesión, orientación vocacional (17.6%)

En niños: generalmente es la madre quien consulta por sus hijos sobre: problemas en el aprendizaje, dificultades de lenguaje y trastornos de conducta, dificultades entre hermanos y la relación paterno-filial

La personalidad dependiente: considerado cuando la persona transfiere sus decisiones y responsabilidades a otros, permitiendo que las necesidades de aquellos de quienes depende se antepongan a las propias, carecen de confianza en si mismo y manifiesta intensa inseguridad, a menudo se quejan de no poder tomar decisiones, de que no saben como hacer las cosas, reacios a expresar opiniones temen ofender a otros. Parra, A. (2002).

Personalidad antisocial: las personas manifiestan poca tolerancia a las frustraciones, son hostiles y violentos, carecen de habilidades sociales, personas que no establecen fácilmente contacto con los demás, llegan al extremo de obtener beneficio o gratificación a través de otros, a pesar del daño que causan a otros, no tienen remordimiento o culpa, al contrario racionalizan su comportamiento y culpan a los demás.

Planteamos que la mayor frecuencia de usuarios que ingresaron al Chat con estas dificultades, es debido al momento en el cual vivimos, las características afectivas originadas por una indiferencia entre las personas, justificada por una vida agitada y actividades cotidianas que no da tiempo para interactuar y responder afectivamente, así mismo se va perdiendo las vivencias relacionadas con valores y con ello la habilidad para dar una respuesta afectiva coherente y auténtica, cada persona vivencia sus experiencias de una forma individual desarrollando una actitud egocéntrica poco compatible con la experiencia del otro generando dificultades en la interacción humana.

En nuestra opinión otra de las razones se orienta a la carencia de diálogo y comunicación en el grupo familiar lo cual genera un desconocimiento de los aspectos internos, sentimientos, emociones de cada miembro de familia, originando una alta tasa de inestabilidad, inseguridad, asociado a un problema de baja autoestima y de relación.

Se ha considerado la autoestima como un elemento importante en el desarrollo de la personalidad, porque nos permite reconocer los valores, cualidades, tener la capacidad de recibir y dar afecto siendo este un elemento básico para las relaciones entre los seres humanos.

La autoestima también se relaciona con la confianza en sí mismo característica que se desarrolla desde los primeros contactos afectivos que el niño tiene con la figura materna y en general con el grupo familiar. Necesitamos ser capaces de confiar y creer en lo que dicen los demás, que van a hacer lo que prometen; cuando la persona se da cuenta que no puede confiar en los demás, o que no es cierto todo cuanto dicen no puede aceptar un “te quiero” no será capaz de recibir y dar afecto, la confianza se da a través de actos y de las relaciones interpersonales, si ello no ocurre la persona puede manifestar aislamiento, ser defensivo, desafiante y poco sociable. La desconfianza consigo mismo asociado a la inseguridad y poca capacidad para tomar decisiones es lo que va a influir en una personalidad dependiente.

Finalmente, otro factor que influye en las dificultades en la personalidad mencionadas, se relaciona con el sentimiento de soledad, aquí las vivencias y experiencias con el grupo familiar son importantes, la tristeza, melancolía, debido a que los miembros de la familia pueden estar ausentes o no ser partícipes de las actividades familiares y mostrar indiferencia. La persona que se siente sola, también se aísla porque puede deprimirse o tener una baja autoestima, creer que no merece compartir con la familia, o ser capaz de promover la integración familiar.

En general, las dificultades de personalidad están relacionadas con los sentimientos de frustración que llevan a una actitud poco tolerante y responder con resistencia emocional, poca fortaleza, es decir los recursos emocionales se han agotado debido a constantes experiencias negativas que conllevan a un debilitamiento del yo.

En Foro y en Email: lo más frecuente son las consultas sobre orientación vocacional, dificultades para elegir o seguir con una profesión. En el año 2005 (28.8%) y 2006 (21.7%), en segundo lugar consideramos los trastornos depresivos en Foro (15%) y dificultades en las relaciones conyugales (14%).

El tema que tiene un alto porcentaje de participación desde el año 2007 es el de ludopatía.

Al respecto en la investigación realizada por García, V. & Quezada, J. (2004) con una muestra de 31 sesiones grabadas de chat y 132 comunicaciones de correo electrónico, informaron que las principales consultas en línea de los usuarios eran: relaciones interpersonales, imagen personal y orientación vocacional, mientras que a través del correo electrónico fueron: orientación vocacional, relaciones interpersonales, depresión, maltrato, adicciones, relaciones de pareja y problemas de autoestima y timidez. Pudiéndose observar la permanencia de los motivos de consulta en los usuarios del consultorio psicológico virtual, ha través del tiempo.

En algunos centros educativos la orientación profesional se realiza a partir de los últimos años de educación secundaria a través de la aplicación de pruebas que dan un perfil acerca de intereses y aptitudes, así como inteligencia y personalidad, sin embargo existen centros educativos en los cuales no se brinda esta orientación al educando, motivo por el cual la gran mayoría de la población escolar a nivel secundaria egresa sin tener un conocimiento de sus habilidades o capacidades y con un desconocimiento de qué profesión seguir.

La orientación profesional debe entenderse como un proceso que debe darse a lo largo de toda la secundaria, es un aspecto formativo, y en nuestro medio los alumnos no son conscientes de la importancia que tiene el elegir una profesión y que ello va a influir en sus metas, objetivos y vida futura, una carencia de proyecto de vida, por otro lado la complejidad del sistema educativo, múltiples relaciones con el mundo de trabajo, el desempleo juvenil y la competencia profesional y las pocas oportunidades que brindan las organizaciones sociales generan en el joven una desorientación e indecisión referente a la carrera a elegir.

En la orientación profesional no solo se debe mostrar al alumno sus habilidades y capacidades y la orientación que estas tienen, sino, ayudar al joven a desarrollar criterios que le permita desarrollar su capacidad de autoconocimiento y búsqueda activa y crítica de información de tipo académico profesional de tal manera que el alumno pueda efectuar un proceso personalizado de elección profesional tomar una decisión que le permita una adecuada inserción laboral.

Los problemas de relación familiar y conyugales, ocupan un segundo lugar en la frecuencia de los usuarios en el Chat, estos de alguna manera se relacionan con la problemática anterior, se ha mencionado que las dificultades en relación a una personalidad dependiente y antisocial tienen que ver con las experiencias o vivencias del grupo familiar, carencias afectivas, falta del diálogo y comunicación entendida por Bateson, G. (1994), como un conjunto de procedimientos por medio de los cuales una mente afecta a la otra, donde se incluye lenguaje oral, escrito y otras formas de manifestación del pensamiento, como la conducta humana. Teatro, arte etc. desconocimiento del grupo familiar acerca de los sentimientos y emociones de sus miembros, generando dificultades en la personalidad como en su relación a nivel familiar.

La carencia de valores respeto y afecto pueden ser causa más frecuente de los conflictos entre los miembros de un grupo familiar, la intolerancia frente a las exigencias, van más allá de lo que cada uno puede dar, estas frustraciones constantes también son causantes de los conflictos que se dan entre los miembros de familia.

El conflicto o discusión puede surgir inicialmente como una forma poco usual de acercamiento tratando de influir sobre la otra persona, al no estar de acuerdo, se genera las discusiones a medida que esta avanza las formas positivas son reemplazadas por elementos desagradables, las promesas se convierten en amenazas y la persuasión es reemplazada por exigencia e imposición, sin tener en cuenta los planes, objetivos y metas de la otra persona, por lo tanto encontrando una

respuesta de tipo agresiva desencadenando un conflicto entre los cónyuges a nivel de otros miembros de la familia. Parra, A. (2002).

Otro factor que influye en estas dificultades es el factor económico, el momento crítico en el cual vivimos, las dificultades de la población por satisfacer necesidades básicas y no dar a los hijos lo que ellos esperan de sus padres, generan sentimientos de frustración y divergencias, si se asocia a la incompatibilidad de caracteres y no lograr tener metas o direcciones convergentes para solucionar los problemas, agudizan la situación de los grupos familiares desarrollando una problemática familiar generalizada en nuestro medio.

De acuerdo al enfoque sistémico definimos a la familia como “una estructura que integran un sistema interaccional que incluye a todos los que viven en la misma casa sin distinción generacional, si algo se altera en uno de los miembros afecta a todo el sistema, la comprensión del sistema implica la comprensión del individuo Ackerman, N. (1961) El tema que tiene un alto porcentaje de participación desde el año 2007 es el de ludopatía.

TEMAS PUBLICADOS

Los temas publicados han sido:

- Conflicto generacional.
- Ansiedad.
- Depresión.
- Cómo está tu atención, concentración y memoria.
- Te gustan los videos-juegos.
- Has pensado que profesión seguir.
- Timidez.
- Relación de pareja.
- Anorexia y bulimia.
- Tic.
- Inteligencia emocional.
- Quiero estudiar, no sé como empezar.
- Creatividad.
- Maltrato.
- Liderazgo.
- Autoestima.
- Comunicación eficaz.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA POR INTERNET

Ventajas de la atención psicológica por Internet:

- Posibilidad de contacto por medio de una comunicación de bajo costo, con personas de diversos lugares.
- Oportunidad para las personas que no tienen acceso a un profesional psicólogo o no quieren acceder a sesión directa.
- Fácil accesibilidad, posibilidad de grabar la intervención pudiendo posteriormente ser analizada.
- Facilidad en el proceso de supervisión en la medida en que se puede leer el mensaje antes de ser enviado al grupo
- Facilidad para la apertura en virtud al anonimato.
- Disminución de la preocupación de ser juzgado negativamente por otros y la consecuente disminución de la ansiedad
- El usuario tiene la posibilidad de expresar libremente sus emociones, conocer, comprender y analizar la realidad encontrando una alternativa rápida y viable.
- Comparte experiencias e ideas a través del foro, con gente de diferente lugar, cultura, lo cual permite incrementar aspectos de cultura general

Opinión de un usuario: “Lo lindo de la comunicación por Internet es que ves el alma de las personas, ...muchos tímidos en la vida real se abren completamente aquí... y esa es su alma de verdad... solo que algún factor obstáculo, seguramente físico, los inhibe en la realidad.”

Desventajas de atención psicológica por internet:

- Dificultades en la obtención de la identificación del usuario
- Dificultad en la verificación de la acreditación profesional
- Posible falta de conocimiento por parte del consejero de eventos políticos o naturales de las localidades que pueden influir en las sugerencias que puedan dar.
- Ausencia de comunicación no verbal entre las personas.
- El tono de voz manifestado nos daría un indicador el nivel de veracidad del contenido expresado, podemos tener riesgo de que los datos proporcionados no sean certeros.
- No existe factor tiempo, es decir las respuestas pueden ser reflexionadas con el tiempo suficiente para evitar cualquier respuesta no oportuna.
- Puedes volver a iniciar una conversación en el momento que el usuario lo desea, dentro del horario determinado.

CONCLUSIONES:

- Es posible a través de las modalidades de Chat, foro y correo, brindar información y consejería psicológica.
- El consultorio psicológico virtual es una alternativa gratuita y rápida de orden preventivo.
- Los psicólogos operadores requieren de un perfil determinado.
- Es necesario entrenamiento y capacitación.
- La consejería psicológica es breve, se trabaja solo con el motivo de consulta y se evita movilizar sentimientos.
- El trabajo es en equipo, con asesoría y supervisión constante.
- Consideramos que la consejería psicológica a través de Internet es viable, se vislumbra como una posibilidad en el campo de la psicología aplicada; sin embargo, en el uso de esta tecnología se tiene mucho más por investigar.

REFERENCIAS

- Ackerman, Nathan Ward (1961) *Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares: psicodinamismos de la vida familiar*. Buenos Aires: Hormé
- Bateson, G. (1991) *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairos.
- Brazelton, B. (1998). *Trabajo y familia*. Colombia: Ed Autoayuda.
- Cano, B. (2002). *La alegría de crecer en familia*. Bogota: Paulinas
- García Victoria y Quezada Jenny (2004) El consejo psicológico en Internet; una alternativa viable. *Revista Consensus*. 8.9 . Unifé, Lima. p.p 33- 38
- Guang, E. (1992). *Enfoque sistémico de la familia*. Quito
- Jiménez, A. (2005). *Modelos y realidades de la familia actual*. Madrid: Ed. Fundamentos
- Levine, R. (2000). *Internet: la posibilidad de que los empleados y clientes sean escuchados*. Bogotá: Norma.
- Litwin, E. (2006). *Tecnologías educativas en tiempos de Internet*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Parra Águeda (2002) Comunicación y conflicto familiar durante la adolescencia- *Anales de la psicología*. Univ. Murcia España. 18(2) pp 197 - 349
- Wallace, P. (2001). *La psicología de Internet*. Barcelona: Paidós.

Fecha de recepción: 5 de junio, 2008

Fecha de aceptación: 2 de agosto, 2008