

XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2021.

Telepsicología en pandemia. Contexto y oportunidades para trabajar.

Traverso, Gregorio.

Cita:

Traverso, Gregorio (2021). *Telepsicología en pandemia. Contexto y oportunidades para trabajar. XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-012/673>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/even/s2T>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

TELEPSICOLOGÍA EN PANDEMIA. CONTEXTO Y OPORTUNIDADES PARA TRABAJAR

Traverso, Gregorio

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

En el presente artículo se actualizan datos de dos presentaciones anteriores (Traverso y Salem Martínez, 2020a; Traverso y Salem Martínez, 2020b) sobre telepsicología, combinando estos con información periodística divulgada a partir del trabajo realizado por el Observatorio de Psicología Social Aplicada de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires; y el sistema de retroalimentación sistemática de parte del cliente (SCF por sus siglas en inglés) denominado Sistema de Gestión de Resultados Aliados por el Cambio (PCOMS, por sus siglas en inglés) explicado por Sparks y Duncan (2018) en la revista *Family Process*; en vías de ofrecer oportunidades para la evaluación de resultados de procesos terapéuticos a través del uso de la telepsicología y para afianzar el vínculo de alianza terapéutica. Se espera poder reducir levemente incertidumbre en este ámbito frente al escenario de cambio global.

Palabras clave

Telepsicología - Contexto - Retroalimentación cliente - Aliados por el Cambio

ABSTRACT

TELEPSYCHOLOGY IN PANDEMIC.

CONTEXT AND WORKING OPPORTUNITIES

This article updates data from two previous presentations (Traverso and Salem Martínez, 2020a; Traverso and Salem Martínez, 2020b) on telepsychology, combining these with journalistic information released from the work carried out by the Observatory of Applied Social Psychology of the Faculty of Psychology from the University of Buenos Aires; and the systematic customer feedback system (SCF) called Partners for Change Outcome Management System (PCOMS) explained by Sparks and Duncan (2018) in *Family Process* magazine; in the process of offering opportunities for the evaluation of outcomes in therapeutic processes through the use of telepsychology and to strengthen the link of therapeutic alliance. It is expected to be able to slightly reduce uncertainty in this area in light of the global change scenario.

Keywords

Telepsychology - Context - SCF - PCOMS

Introducción.

A la fecha en que se escribe este artículo, la humanidad se encuentra afectada por un año y medio de afrontamiento a la pandemia de SARS-CoV-2 desde que en marzo del año 2020 se decretara esa nomenclatura por la OMS (Sevillano, 2020). Según el sitio de la John's Hopkins Hospital al 7 de julio de 2021 (2021), 184.806.266 de personas están o han estado contagiadas, han fallecido 3.996.325 y se han administrado en el mundo 3.317.565.626 vacunas. En la Argentina particularmente, las personas contagiadas suman 4.574.340 y las personas fallecidas 96.983. Las personas vacunadas hasta el momento llegan a las 18.491.226 con una dosis (el 40,8% de la población) y 4.691.672 con dos dosis (el 10,3% de la población) (La Nación, 2021)

Frente a este escenario, en dos artículos anteriores (Traverso y Salem Martínez, 2020a; y Traverso y Salem Martínez, 2020b) se explicaban las condiciones éticas de la práctica de la Telepsicología (APA, 2013; Canadian Psychological Association, 2017; Campbell y Norcross, 2018; Campbell et. al., 2018) junto con sus posibilidades y limitaciones, siendo éstas puntualizadas en la realización de tratamientos ambulatorios con situaciones que no revisten gravedad y aquellas que sí la revisten, en especial cuando hay presencia de algunos tipos de trastornos mentales y/o posibilidades de autolesiones o riesgo de vida. Con esto, en todas aquellas oportunidades que sí se la puede llevar a cabo; la práctica de la telepsicología se convierte en un instrumento necesario para el trabajo de las y los profesionales de la Psicología, y más aún desde que fuera declarada actividad esencial (Boletín Oficial, 2020).

Contexto.

El contexto es definido por Bateson (1998) y Watzlawick et. al. (1968) como la relación de la persona con el entorno, en el cual intercambia información del ambiente para orientar su comportamiento de manera que pueda adaptarse. Teniendo presente esta definición se describen algunas características contextuales de nuestro medio para agregar a lo mencionado en la introducción. En varios artículos periodísticos el Profesor Martin Wainstein desde el sitio del Rectorado de la Universidad de Buenos Aires o desde el Observatorio de Psicología Social Aplicada de la Facultad de Psicología de la misma Universidad (2020a; 2020b; Oliva, 2020; Reina, 2020; Infocielo, 2020) ha descripto como impactos de la pandemia el aumento de la incidencia en la po-

blación de trastornos mentales vinculados a la ansiedad y el estado de ánimo; el agravamiento de los mismos estando ya presentes en la vida de las personas, la sensación de soledad y aislamiento en personas de todos los rangos etarios, en especial en los jóvenes de 13 a 17 años y en las personas mayores de 65; el aumento en el consumo de sustancias como alcohol, o de no sustancias como es el caso de los sitios relacionados con la sexualidad de las personas; parejas convivientes en riesgo de separarse; parejas no convivientes en riesgo de abandonar la relación; el aumento en la tasa de divorcios de matrimonios o el riesgo de que los mismos terminen en ese desenlace. Frente a estas características contextuales se propone una herramienta para mejorar la labor terapéutica y acompañar el uso de la telepsicología como dispositivo de atención.

Oportunidades.

Las oportunidades pueden presentarse a partir de incluir como herramienta algún sistema de retroalimentación por parte del cliente (SCF, por sus siglas en inglés) como el Sistema de Gestión de Resultados Aliados por el Cambio o *PCOMS* por sus siglas en inglés (Sparks y Duncan, 2018), para fortalecer el vínculo con los pacientes y poder tener una referencia de cómo está la alianza terapéutica (Botella y Corbella, 2011), al momento de la sesión.

Avalados por la necesidad impuesta desde la APA (APA, 2006) de incluir en los procesos terapéuticos sistemas de evaluación de los resultados de la psicoterapia, y consolidando una herramienta que ya se venía desarrollando, Sparks y Duncan (2018) exponen que el Sistema de Gestión de Resultados Aliados por el Cambio (o *PCOMS* por sus siglas en inglés) posee una numerosa cantidad de características que la han vuelto una herramienta de sencilla administración y obtención de gran cantidad de datos en poco tiempo superando al mismo tiempo los obstáculos encontrados al momento de construirla: se puede llevar a cabo de manera remota con construcción de gráficos de manera automatizada y al instante, fue desarrollada para sortear el cansancio de los profesionales a administrar formularios; sintetiza las tres variables de evaluación del estado del cliente de Lambert (1986), quien fuera el iniciador de solicitar retroalimentación a sus pacientes, agregando una variable de estado general; combina en un ensamble ecléctico ideas significativas de la terapia familiar: el pragmatismo centrado en el problema del Enfoque Interaccional del Mental Research Institute; la activación de los recursos del cliente de la Terapia Breve Centrada en las Soluciones de de Shazer; y la cocreación de significado de los Sistemas de Dialogo Colaborativo de Anderson y Goolishian; construye dos formularios para administrar en versiones para adultos o niños que son la Escala de Evaluación de Resultado (ORS, en inglés) y la Escala de evaluación de la Sesión (SRS, en inglés); sirve para iniciar conversaciones terapéuticas y para cerrarlas, sesión tras sesión; sus componentes normativos son tres a saber (Lambert 2015, citado en Sparks y Duncan, 2018):

una medida confiable y válida del cambio del cliente, una señal determinada normativamente para identificar a las y los clientes en riesgo, y un seguimiento continuo de los avances a lo largo del tratamiento; sus componentes comunicativos buscan empoderar a los clientes “para que expresen sus opiniones sobre malestar y bienestar, con lo cual la terapia se reorienta hacia una particular construcción del problema y un diseño de la solución que es específico para cada caso, y se aleja de opciones basadas en un diagnóstico, determinada sintomatología o el funcionamiento normativo” (p.12); “no suscribe ninguna teoría o enfoque exclusivo; es atóxico y puede aplicarse desde cualquier orientación teórica, aunque muchos de sus componentes esenciales se inspiraron en la historia e identidad de la terapia familiar” (p. 19).

Inspirado por la conferencia de Barry Duncan (2021) dictada en el pasado mes de mayo es que quien escribe se animó a aumentar la divulgación de esta herramienta, debido al impedimento de realizar la terapia de manera presencial, a la mejora del mantenimiento del vínculo con sus consultantes, y a que la inclusión de la misma le puede proporcionar información aún más clara para saber desde la perspectiva del consultante, cómo se siente en relación a su proceso terapéutico y cómo evalúa la realización de su proceso terapéutico, ayudando a superar las barreras de la virtualidad.

Discusión final.

El Sistema de Gestión de Resultados “Aliados por el Cambio” (o *PCOMS* por sus siglas en inglés) es uno entre otros sistemas de retroalimentación basados en el cliente (SCF, en inglés). Según los autores del artículo de *Family Process* (Sparks y Duncan, 2018) es un de los que mejor se ha adaptado al quehacer terapéutico de profesionales y consultantes tanto en ámbitos de psicoterapia individual, de pareja, de familia, y de grupos; por su sencillez y corta duración en la administración. También existen otros sistemas de estas características como el SCORE, desarrollado por Stratton, y una de las tendencias en la actualidad es a tratar certificar el uso de estos dos instrumentos superando la barrera de la sensibilidad a la cultura; intentando la aplicabilidad con profesionales y clientes de diferentes culturas para evaluar procesos de terapia familiar (Stratton, 2020). Este tema, según resume el último autor citado, está en discusión en la actualidad.

En cuanto a nuestro medio, el sistema y software de *PCOMS* se ofrece en lengua española también, y representa una importante oportunidad comenzar a evaluar los procesos terapéuticos con los consultantes como protagonistas de su mejoría. Algunos de los desafíos con los que el instrumento se pueda encontrar en su aplicación, probablemente sean: a) que la gente prefiera elegir la realización de un proceso psicoterapéutico aún cuando las medidas de bienestar sean elevadas; o, b) sortear el met mensaje inducido probable de “expulsión” referido a la no necesidad de psicoterapia que pueda arrojar un puntaje, cuando la

persona pide voluntariamente que quiere realizar psicoterapia. Al mismo tiempo, las otras ventajas que posee en cuanto a sus componentes normativos y comunicativos, la podrían volver una poderosa herramienta para clarificar contenidos de la comunicación y para el fortalecimiento de la relación comunicativa entre consultantes y profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

- American Psychological Association, (2013) "Guidelines for the practice of telepsychology", *American Psychologist*, 68 (9), 791- 800. <http://dx.doi.org/10.1037/a0035001>
- APA Presidential Task Force on Evidence-Based Practice (2006) Evidence-based practice in psychology. *American Psychologist*, 61, 271-285.
- Bateson, G. (1998) *Pasos hacia una ecología de la mente*. Lohlé-Lumen.
- Boletín Oficial (2020) "Legislación y Avisos Oficiales. Primera Sección". *Decisión Administrativa N° 1533/2020*.
- Botella, L., & Corbella, S. (2011) "Alianza terapéutica evaluada por el paciente y mejora sintomática a lo largo del proceso terapéutico", *Boletín de psicología*, 101, 21-33. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233896/2020082>
- Campbell, L. F., Millán, F. A., y Martin, J. N. (Eds.). (2018) A telepsychology casebook: Using technology ethically and effectively in your professional practice. *American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/0000046-000>
- Campbell, L. F., y Norcross, J. C. (2018) Do you see what we see? Psychology's response to technology in mental health. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 25(2), 1-5. <https://doi.org/10.1111/cpsp.12237>
- Canadian Psychological Association. (2017) *Ethical guidelines for psychologists providing psychological services via electronic media*. Retrieved April, 1, 2009.
- Duncan, B. (2021) "Cómo ser mejor terapeuta". Conferencia de Barry Duncan dictada para la Facultad de Psicología, Área de Posgrado, de la Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=FEKgURymuIA>
- Infocielo (2020) ¿Cuáles son los efectos psicológicos del aislamiento? En Infocielo. Recuperado de: <https://infocielo.com/uba/cuales-son-los-efectos-psicologicos-del-aislamiento-n120050>
- John Hopkins University (2021) "Coronavirus Resource Center". <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Lambert, M. J. (1986) Implications of psychotherapy outcome research for eclectic psychotherapy. In J. C. Norcross (Ed.), *Handbook of eclectic psychotherapy* (pp. 436-462). New York: Brunner/Mazel
- La Nación (2021) sitio web del diario *La Nación*. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/>
- Oliva, L. (2020) "Coronavirus. Después de la cuarentena, ¿cambiarán nuestros hábitos sociales?", en diario *La Nación*. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/coronavirus-despues-cuarentena-cambiaran-nuestros-habitos-sociales-nid2347317/>
- Reina, L. (2020) "Crianza light. Los límites, horarios y hábitos que la cuarentena aflojó", en diario *La Nación*. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/crianza-light-los-limites-horarios-habitos-cuarentena-nid2408389/>
- Sparks, J. A., & Duncan, B. L. (2018) "The partners for change outcome management system: A both/and system for collaborative practice". *Family process*, 57(3), 800-816.
- Stratton, P., & Low, D. C. (2020) Culturally sensitive measures of family therapy. *The Handbook of Systemic Family Therapy*, 4, 77-101.
- Traverso, G., & Salem Martínez, T. (2020a) Uso de la de la telepsicología como abordaje en el contexto de pandemia. Regulación. Consideraciones. Posibilidades para la clínica con orientación sistémica. In XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Traverso, G., & Salem Martínez, T. (2020b) "Telepsicología en Pandemia". *Revista Sistemas Familiares Y Otros Sistemas Humanos*, 36(1), 38-49.
- Wainstein, M. (2020a) "Sistemas, familias, parejas, en tiempo de pandemias". Recuperado de: <https://www.uba.ar/noticiasuba/familias.pdf>
- Wainstein, M. (2020b) "Impacto de la pandemia sobre personas, familias, parejas y crianza". En *Enciclopedia de Salud Mental*. Recuperado de: <http://www.encyclopediasaludmental.org.ar/trabajo.php?idt=111&idt=59>
- Watzlawick, P., Jackson, D., Beavin, J. (1968) *Teoría de la Comunicación Humana*. Herder.