

Alejandro Castro Solano

con la colaboración de

María Laura Lupano Perugini y Guadalupe de la Iglesia



La psicología de Internet

Explorando la mente digital

ALEJANDRO CASTRO SOLANO

Con la colaboración de
MARÍA LAURA LUPANO PERUGINI
GUADALUPE DE LA IGLESIA

LA PSICOLOGÍA DE INTERNET

Explorando la mente digital

ÍNDICE

Los autores	11
Prólogo , <i>Alejandro Castro Solano</i>	13
Capítulo 1. Ciberpsicología vs. la psicología de Internet. Un enfoque introductorio , <i>Alejandro Sastro Solano</i>	17
El ciberespacio. Desinhibición y autorrevelación	20
Los ámbitos de aplicación de la ciberpsicología	24
Ciberpsicología del consumidor.....	24
Ciberpsicología forense	25
Ciberpsicología educacional	26
Ciberpsicología militar	27
Ciberpsicología clínica	27
Ciberpsicología laboral	28
La psicología de Internet. Principales temáticas.....	29
¿Una nueva psicología?	31
A modo de conclusión	32
Referencias bibliográficas	33
Capítulo 2. El efecto psicológico de Internet. ¿Internet nos hace más felices o más miserables? , <i>Alejandro Sastro Solano</i>	35
Los efectos positivos y negativos de Internet	39
¿Por qué, para qué y quiénes usamos Internet?	42
El uso activo y pasivo de Internet	51
La dependencia de Internet	54

A modo de conclusión	55
Referencias bibliográficas	56

Capítulo 3. El self online. ¿Quién soy yo y quién quiero ser en el mundo virtual?,

<i>Alejandro Castro Solano</i>	59
El self en la sociología y en la psicología	59
Autopresentación y autorrevelación.....	64
La autopresentación online auténtica. Estudio empírico en Argentina	69
La comparación social	71
La comparación social en el mundo online.....	73
Referencias bibliográficas	75

Capítulo 4. Las relaciones interpersonales en la era de Internet, *María Laura Lupano Perugini*

<i>María Laura Lupano Perugini</i>	79
Características de las citas online	80
Perfil de los online daters.....	83
Teorías explicativas sobre las relaciones online	84
Teorías clásicas aplicadas a las relaciones online.....	85
Psicología social-evolucionista, 85 ; Teoría de usos y gratificaciones, 85 ; Teoría de la penetración social, 86 ; Teorías del intercambio y de la equidad, 86	
Nuevas teorías aplicadas a las relaciones online.....	87
Teoría del efecto desinhibitorio, 87 ; Teorías del procesamiento de la información social y de la comunicación hiperpersonal, 87 ; Teoría del “Real Me”, 88	
El lado B de las citas online	88
Consecuencias nocivas de las relaciones en el mundo virtual. Entre patología y delito	91
Cibersexo	92
Ciberacoso.....	93
Sexting.....	94
Grooming	95
Comentarios finales.....	98
Referencias bibliográficas	99

Capítulo 5. El lado oscuro de Internet: adicción, ciberbullying y trolls, María Laura Lupano Perugini.....	105
¿Cuándo hablamos de adicción a Internet?.....	106
Factores de riesgo	108
Factores personales.....	108
Factores familiares.....	109
Factores sociales.....	109
Señales de alarma, consecuencias y tratamiento	109
El problema de las conductas antisociales en Internet y en las redes sociales.....	111
Ciberbullying.....	111
El fenómeno de los trolls.....	115
Los trolls y la política, 117 ; Análisis del perfil psicológico de un troll, 118 ; Perfil sociodemográfico y motivaciones de uso de redes sociales, 118 ; Perfil de personalidad de los trolls, 119 ;	
Principales modelos de personalidad	120
Modelo de los Cinco Grandes Factores, 120 ; Modelo Tríada Oscura, 121 ; Modelo de Personalidad Positiva, 122 ; Hallazgos locales, 123 ; Impacto emocional de la conducta troll, 124	
El vínculo de Internet con el delito y sus consecuencias irreversibles	125
Palabras finales	128
Referencias bibliográficas	129
 Capítulo 6. Gamers y videojuegos online, Guadalupe de la Iglesia.....	 135
¿Cómo son los <i>gamers</i> ? Estereotipos <i>vs.</i> realidades	135
¿Por qué jugamos videojuegos?.....	137
¿Jugar videojuegos nos puede hacer daño?.....	140
¿Jugar videojuegos podría ser beneficioso?.....	144
Videojuegos en línea, mundos virtuales y avatares.....	145
Comunidades de gamers	148
Comentarios finales.....	152
Referencias bibliográficas	153

Capítulo 7. ¿Son las psicoterapias online realmente efectivas, <i>Alejandro Castro Solano</i>	161
Efectividad, eficacia y eficiencia	163
Los resultados de la psicoterapia	166
Las psicoterapias administradas a través de Internet	168
Diferentes modalidades de intervenciones psicoterapéuticas online	169
Aspectos a tomar en cuenta para aplicar la telepsicología	173
Efectividad de las intervenciones online	175
Intervenciones de ciberpsicología derivadas de la psicología positiva	176
A modo de conclusión	180
Referencias bibliográficas	181
Capítulo 8. Inteligencia artificial: una tecnología que piensa, <i>Alejandro Castro Solano</i>	185
La estructura de la IA	192
Campos y subcampos de la IA	192
Big Data y conceptos relacionados	196
Procesamiento del lenguaje natural	199
Aplicaciones de la IA en la psicología	201
A modo de conclusión	205
Referencias bibliográficas	206
Glosario	209

Capítulo 1

CIBERPSICOLOGÍA VS. LA PSICOLOGÍA DE INTERNET

Un enfoque introductorio

Alejandro Castro Solano

A mediados de los años 80 la Argentina alcanzaba la restauración democrática. No había teléfonos celulares, no existían las redes sociales, no teníamos acceso a las computadoras personales (PC), la forma de comunicación era presencial o a través del teléfono. Nos enterábamos de las noticias por la televisión, la radio o los diarios. Era un mundo sin Internet.

Cuatro décadas después vivimos una crisis sanitaria mundial de consecuencias inimaginables. Un virus que comenzó a circular desde un lejano país invadió nuestra vida, nuestros trabajos y nuestras relaciones personales. El aislamiento obligatorio de carácter planetario hizo que no pudiéramos salir de nuestras casas y nos desafió a seguir manteniendo una vida con características similares al mundo pre-pandemia. Festejábamos los cumpleaños a través de videollamadas, hacíamos videoconferencias para trabajar desde nuestro hogar, tomábamos clases de gimnasia virtual y nos conectábamos con nuestros familiares y amigos a través de plataformas de mensajería instantánea. No podíamos imaginar el mundo sin Internet.

Si bien la web comenzó su desarrollo hace ya muchos años, su uso se popularizó desde finales de los años 90 y comenzó de a poco a invadir la cotidianeidad. Al principio era algo privativo de adolescentes y blogueros, en poco tiempo y casi sin querer, comenzamos a utilizar Internet para leer las noticias en tiempo real, para trabajar, estudiar, realizar trámites, comprar online, hacer amigos y conseguir pareja.

Hoy en día el 58% de la población mundial utiliza Internet (Clement, 2019). El uso de las redes sociales se ha convertido en

una forma primaria de comunicación e intercambio de información. Las interacciones sociales, la comunicación y los patrones de comportamiento en casi todos los aspectos de la vida se están transformando. La mensajería instantánea se ha convertido en el medio elegido para la comunicación personal y empresarial. La mayor comodidad y el acceso extendido a la información, debido al incremento de la conectividad y la movilidad constantes, han llevado a que la tecnología ingrese en la esfera privada. Las estructuras jerárquicas tradicionales se han aplanado, se ha mejorado el acceso a las instituciones políticas y ha aumentado la capacidad para construir redes personales y profesionales. El uso exclusivo de dispositivos móviles ha descentralizado las redes de comunicación y tiene el potencial de facilitar la formación de grupos de personas no relacionadas de forma presencial en cuestión de segundos (Ancis, 2020). Ha impulsado movimientos sociales como la Primavera Árabe, el Movimiento de los Indignados (15-M), el #MeToo y diferentes manifestaciones políticas y de protesta social tanto a nivel local como regional.

La psicología de nuestro tiempo no es igual a la de los años 80. Hoy existen las psicoterapias realizadas de forma virtual, las comunidades virtuales de autoayuda, los sitios web con programas de autotratamiento, aplicaciones para realizar ejercicios vinculados con el bienestar y dispositivos de realidad virtual en entornos de simulación. También contamos con nuevos tipos de adicciones conductuales y nuevos cuadros psicopatológicos producto del uso excesivo de Internet. No es la misma psicología que la de los años 80.

Se trata de una disciplina científica en constante cambio. Las teorías se van adaptando y mejorando para poder explicar los nuevos fenómenos psicológicos. Hay una interacción constante entre la realidad y los modelos psicológicos que supuestamente la explican. Estos fenómenos nuevos vinculados al mundo digital que acabamos de comentar no pueden ser explicados en su totalidad por los abordajes teóricos más tradicionales. Pensemos que, en la Viena de Freud, para algunos el “padre” de la psicología, el mundo no había sufrido sus dos guerras mundiales, los hombres usaban levita y las mujeres polisón y sombreros. Durante sus primeras obras no había luz eléctrica ni agua corriente. Algunas décadas más tarde, durante los 50, años de auge del conocido psi-

quiatra y psicoanalista Jacques Lacan, el mundo estaba saliendo de su segunda guerra mundial y entraba en la guerra fría, no existían las computadoras domésticas, recién se creaban los prototipos del Boeing 707 y las personas viajaban a otros países en barco. Recién comenzaba a surgir el uso de los antibióticos para tratar las infecciones, popularizados en los 60. Hacia finales de los 50 no se sabía si las terapias psicológicas eran efectivas o no. Antes de esa década del 60 no existían las terapias sexuales, estas fueron un invento de William Masters y Virginia Johnson. A principios de esa década el conocido psicólogo Stanley Milgran estudió la obediencia a la autoridad y mostró cómo las personas podían seguir órdenes y causar daño a los demás, casi sin quererlo. Comenzaban a utilizarse algunos psicofármacos para tratar los trastornos psicológicos. Antes de esta década no se había construido el muro de Berlín. El hombre no había viajado al espacio exterior, ni había pisado la luna.

¿Es posible considerar que los modelos psicológicos clásicos explican adecuadamente los fenómenos psicológicos más recientes? Algunos académicos creen que no. Esto dio lugar al surgimiento de nuevos abordajes y modelos teóricos para poder explicar de forma más adecuada la complejidad del mundo de hoy. Volvamos a la actualidad. Algunas preguntas frecuentes: ¿Estar mucho en las redes sociales mejora o empeora el estado de ánimo? ¿La comunicación en la pareja es mejor o peor que antes de la era de Internet? ¿Las personas pueden volverse adictas a la web? Estos son todos interrogantes actuales y son explicados por lo que se denomina *psicología de Internet*. Esta es una joven disciplina, que forma parte de un dominio más amplio, la *ciberpsicología*, cuyo objeto de estudio es analizar las variables psicológicas que median la relación entre las personas y la tecnología (Atrill-Smith *et al.*, 2019). La ciberpsicología estudia las relaciones entre las personas y el uso de las computadoras, los teléfonos móviles, los videojuegos, la realidad virtual y la inteligencia artificial, entre otros dispositivos. Incursiona en muchos campos de la psicología aplicada, tales como la psicología forense, la psicología de la salud, la organizacional, la psicología clínica y la del consumidor, solo para nombrar algunos dominios (Kirwan, 2010, 2016).

Una gran parte del campo de trabajo de la ciberpsicología se centra en la psicología de Internet. Esta subdisciplina estudia

cómo influye en las conductas y en los procesos psicológicos el estar en interacción con los entornos virtuales. En suma, cómo difiere el comportamiento de las personas cuando están online y cuáles son las variables psicológicas vinculadas a estas diferencias.

EL CIBERESPACIO. DESINHIBICIÓN Y AUTORREVELACIÓN

El fenómeno de Internet dio lugar a lo que llamamos *mundo virtual*, *ciberespacio*, *mundo digital* y, si queremos ir más allá, *metaverso*. Se trata de un mundo alternativo que tiene sus propias reglas y es muy distinto del mundo real o mundo offline. Esta es una primera disociación que trajo la tecnología y dio lugar a lo que podríamos considerar una nueva realidad de las personas. ¿Yo soy el mismo en el mundo offline que en el online? ¿Me comporto del mismo modo? ¿Muestro mi intimidad de la misma manera? ¿Tengo vínculos solo en el mundo online que no traspasan al mundo offline? ¿Revelo información? ¿Esta información que autorrevelo es verdadera o falsa?

Cuando las personas están online, sienten que están ingresando a un “lugar” lleno de significado y de propósito. En un nivel psicológico profundo, la gente percibe sus computadoras y el ciberespacio como una extensión de sus mentes y de sus personalidades, y reflejan allí sus gustos, actitudes e intereses. Desde un punto de vista psicodinámico este ciberespacio puede convertirse en un “espacio transicional”, en el sentido de que es una extensión del mundo interno del individuo. Internet, al ofrecer un entorno multimedia interactivo, ha acelerado este proceso, convirtiendo al ciberespacio en un espacio psicológico humano y social que trasciende los medios tradicionales (Barak, 2008).

Entre las características principales del mundo online podemos considerar las siguientes:

Algunas características del mundo online

Interactividad	Los usuarios pueden interactuar activamente con el entorno virtual.
Ambiente inmersivo	Se busca crear una sensación de presencia e interactividad. Los participantes se sumergen en un mundo de experiencia sensorial y perceptual, según la tecnología con la que está construido.
Representación gráfica	Se utilizan elementos visuales en 3D o entornos simulados para representar el mundo real.
Comunidad virtual	Se fomenta la interacción social y la formación de comunidades virtuales.
Personalización	Los usuarios pueden personalizar su avatar o representación virtual. Pueden inventar y cambiar su nombre.
Accesibilidad	Se puede acceder al entorno través de diferentes dispositivos, como computadoras o dispositivos de realidad virtual
Anonimato	Aunque este rasgo era particular de los primeros ámbitos virtuales, el usuario puede permanecer anónimo aun en los entornos que utilizan texto, como foros, blogs, emails.

Cuando las personas interactúan en el mundo virtual se sienten menos restringidas, dicen y hacen cosas que normalmente no harían en su vida cotidiana offline. Este fenómeno comenzó a estudiarse en los primeros entornos virtuales y los autores lo denominaron *efecto de desinhibición* (Suler, 2004). El mundo virtual de la primera época de Internet era generalmente textual. Las personas consumían información en forma de texto y/o en imágenes estáticas o interactuaban a través de foros, blogs y chats. En estos ambientes todos tenían la posibilidad de cambiar de nombre o alterar su identidad; estos entornos se caracterizaban por la ausencia de señales no verbales y/o contextuales. A pesar de que la Internet web de hoy usa más claves visuales y la comunicación sucede en tiempo real, este efecto de desinhibición se mantiene toda vez que haya anonimato e invisibilidad. Según Suler (2004, 2016), podemos identificar dos formas de desinhibición: la benigna y la tóxica. La desinhibición benigna se refiere a la capacidad de las personas para expresar temores, deseos o emociones que nunca revelarían o comunicarían cara a cara.

Puede incluir el desarrollo personal, la resolución de conflictos interpersonales, la exploración de nuevas dimensiones emocionales o identitarias, la generosidad y el apoyo emocional (Lapidot-Lefler y Barak, 2015; Suler, 2004). Esto puede servir como una forma de catarsis que permite explorar aspectos desconocidos de la propia identidad. Por su parte, la desinhibición tóxica se manifiesta cuando las personas se autorrestringen menos e ingresan en lo que denominamos la *Deep Web*, donde se encuentran contenidos relacionados con crímenes, violencia, pornografía extrema, terrorismo, entre otros. Este tipo de desinhibición puede estar relacionada con cuestiones personales psicológicas no resueltas y constituye una conducta sumamente desadaptativa.

El *anonimato*, la *invisibilidad* y la *asincronicidad* son tres causas del efecto de desinhibición. El anonimato y la invisibilidad permiten a las personas no asumir la responsabilidad de sus acciones, ya que se sienten protegidas por el velo de la identidad virtual. Además, la asincronicidad les brinda la posibilidad de no enfrentar de manera inmediata las respuestas emocionales que podrían surgir de lo que se dice o se hace online (Suler, 2004).

A esto se suma el fenómeno de la *disociación*, especialmente cuando ocurre en un entorno textual. Las acciones realizadas en línea se perciben como separadas de la realidad, lo que crea la ilusión de que existen dos mundos completamente distintos. En algunos casos, las personas pueden llegar a creer que lo que hacen en el mundo virtual no tiene ninguna conexión con sus acciones en el mundo real.

Otra conducta típica del mundo online, pero desadaptativa, es la ejecutada por personas que comúnmente se denominan *trolls* o *haters*. Un hater es una persona que hace comentarios negativos tanto hacia personas o grupos mientras está conectado online. Los haters suelen provocar reacciones negativas y generan conflictos al utilizar las redes sociales u otros medios digitales para difundir mensajes ofensivos, insultos o comentarios despectivos. Pueden actuar solos o en colaboración con otros, de forma selectiva o indiscriminada tanto hacia otras personas, como frente a grupos sociales, entidades corporativas, partidos políticos, etc. (Buckels *et al.*, 2018). Tanto trolls como haters actúan de manera anónima o bajo perfiles falsos para poder evitar las consecuencias de sus acciones. El hecho de permanecer en el anonimato y la falta

de coherencia en sus actos hacen que esta conducta en línea se distinga de otros comportamientos online agresivos, como el *ciberbullying*, donde el actor de la agresión está identificado.

En un mundo online es común sentir una sensación de intimidad y cercanía con las personas con las que nos relacionamos aun sin conocerlas. Es posible revelar una gran cantidad de información personal que en otro contexto no se revelaría (mediante fotos, comentarios propios o de los demás). Este fenómeno también típico de los entornos virtuales se denomina *disclosure o autorrevelación* y es uno de los campos de estudio más frecuentes de la psicología de Internet. Si bien el fenómeno no es nuevo, cobró un nuevo auge en la era de la web. Clásicamente, el disclosure es el proceso de dar a conocer a los demás aspectos del propio self. Se trata de un proceso intergrupual que se da entre pares, parejas o grupos. Generalmente es recíproco y tiene la función de fortalecer el vínculo interpersonal con los demás (Joinson y Paine, 2009). Al dar un sujeto más información de sí mismo, se recibe información de la otra persona o grupo y se crea una sensación de cercanía. Este principio es la base del fortalecimiento de los grupos, el mecanismo que hace que los grupos de autoayuda funcionen (por ejemplo, Alcohólicos Anónimos), donde los participantes revelan una gran cantidad de información íntima y personal. El propósito es favorecer la cohesión del grupo.

En Internet el proceso ocurre de forma algo diferente. Revelar información personal no implica una vulnerabilidad propia, como generalmente suele ocurrir cuando damos a conocer la información en un contexto offline (Ben-Zeév, 2003). El efecto de desinhibición, el anonimato y la falta de claves visuales favorece y predispone a la autorrevelación. Las personas tienden a compartir más información privada mientras están en línea, siendo el propósito de la autorrevelación el reducir la incertidumbre en el otro. Según algunos autores, las relaciones interpersonales establecidas en línea pueden ser tan significativas e íntimas como las relaciones cara a cara e incluso pueden fortalecerse más debido a las características de Internet y al efecto de desinhibición online (Anolli *et al.*, Riva, 2005; Manago *et al.*, 2012). Además de la autorrevelación, el efecto de desinhibición en línea también facilita la comunicación y la autoexpresión de personas inhibidas o tímidas, introvertidas, solitarias o socialmente estigmatizadas.

Por otra parte, el ciberespacio reduce las consecuencias de las interacciones sociales negativas, lo que permite a las personas expresarse con mayor facilidad y libertad (Amichai-Hamburger, 2007; Saunders y Chester, 2008). Este tema plantea una paradoja: el entorno virtual proporciona un espacio para interactuar de manera anónima, lo que permite expresarse sin restricciones y con cierta inmunidad bajo el uso de seudónimos. Sin embargo, para acceder a ciertos sitios y procesos de registro, por un lado, y para reducir la incertidumbre, por otro, es necesario revelar una gran cantidad de información *anónima y personal*.

LOS ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA CIBERPSICOLOGÍA

En los apartados siguientes comentaremos los principales campos de aplicación de la ciberpsicología (Connolly *et al.*, 2016).

Ciberpsicología del consumidor

Esta subdisciplina intenta comprender cómo las personas interactúan y toman decisiones en el entorno digital. En la era de la tecnología, cada vez más personas están involucradas en actividades de compra y consumo online. La ciberpsicología del consumidor se centra en estudiar cómo las personas perciben, procesan y responden a los estímulos del marketing en línea. Una de las principales ideas en esta área es la importancia del impacto de la tecnología y la interconexión digital en el comportamiento del consumidor. El acceso a Internet y las redes sociales han transformado la forma en que las personas buscan información sobre productos y servicios, comparan precios, leen reseñas y realizan compras online. Los profesionales del marketing online deben entender cómo aprovechar estas plataformas para influir en las decisiones de compra de los consumidores y construir relaciones sólidas con ellos.

La ciberpsicología del consumidor también aborda la experiencia del usuario en el entorno digital. Los consumidores buscan una experiencia online fluida, fácil y personalizada. Los elementos visuales, la navegación intuitiva y la facilidad de uso de un

sitio web o una aplicación pueden influir en la percepción del consumidor sobre una marca y sus productos. Los especialistas en marketing online diseñan estrategias que mejoran la experiencia del usuario y fomentan la lealtad del cliente.

Además, la ciberpsicología del consumidor considera cómo las emociones y la personalidad afectan las decisiones de compra online. Los estudios han demostrado que las emociones juegan un papel importante en la toma de decisiones del consumidor, incluso en el entorno digital. Los especialistas en marketing digital deben comprender las emociones y las motivaciones subyacentes de los consumidores para desarrollar estrategias efectivas de persuasión de sus clientes.

En resumen, la ciberpsicología del consumidor se enfoca en comprender cómo las personas interactúan, toman decisiones y responden a las estrategias de marketing en el entorno digital. Entre los temas más estudiados se encuentran la personalidad del consumidor online, la motivación, las actitudes, la lealtad a la marca (e-loyalty), la satisfacción con la compra y diferentes estrategias de persuasión para incentivar determinados consumos.

Ciberpsicología forense

La ciberpsicología forense es un campo de estudio que combina aspectos de la psicología y la criminología para comprender el comportamiento humano en el contexto del delito digital (cibercrímenes). Se centra en analizar y evaluar las motivaciones, los perfiles psicológicos y los patrones de comportamiento de los delincuentes cibernéticos.

La ciberpsicología forense desempeña un papel crucial en la investigación y prevención del delito cibernético. Los expertos en esta disciplina estudian cómo los factores psicológicos influyen en la perpetración de delitos en línea, tales como el *hacking*, el cibercoso, el ciberterrorismo y el robo de identidad (*phishing*). Intentan comprender las motivaciones subyacentes de los delincuentes y analizan cómo estas se relacionan con su comportamiento online.

Además, la ciberpsicología forense se enfoca en la recolección y el análisis de evidencia digital (la huella digital, esto es, el registro de todo lo que el sujeto hace en la web). Asimismo, los investi-

gadores utilizan técnicas especializadas para rastrear y examinar dispositivos electrónicos, comunicaciones en línea y actividades en la web en busca de pruebas relacionadas con delitos cibernéticos. Esto incluye la identificación de perfiles digitales, el análisis de patrones de comportamiento online y el estudio de la interacción entre el comportamiento digital y el comportamiento offline de los delincuentes.

Otro aspecto importante de la ciberpsicología forense es el desarrollo de estrategias de prevención y respuesta a los delitos cibernéticos. Los expertos trabajan en colaboración con agencias de seguridad, organismos gubernamentales y empresas para identificar y abordar las amenazas cibernéticas. Esto implica la educación y concientización pública sobre la seguridad digital, el diseño de políticas y regulaciones, y la implementación de medidas de seguridad tecnológica para prevenir y detectar el delito cibernético.

En resumen, la ciberpsicología forense es un campo interdisciplinario que combina la psicología y la criminología para comprender y abordar el delito cibernético. Se centra en el análisis de la psicología de los delincuentes, la recolección de evidencia digital y el desarrollo de estrategias de prevención y respuesta. El estudio de esta disciplina es esencial para combatir los delitos informáticos y proteger a las personas en un entorno digital en constante evolución.

Ciberpsicología educacional

Cabe señalar el papel cada vez más importante de la tecnología en el entorno educativo. Los avances tecnológicos han transformado la forma en que se enseña y se aprende, ofreciendo nuevas oportunidades para la colaboración, la comunicación y el acceso a los recursos educativos. La ciberpsicología educacional se ocupa de cómo estas tecnologías influyen en la motivación de los estudiantes, su participación y su rendimiento académico.

Además, la ciberpsicología en la educación examina cómo se pueden aplicar los principios psicológicos en el diseño de entornos de aprendizaje online efectivos. Se busca comprender cómo la presentación de la información, el diseño de la interfaz y las estrategias de retroalimentación pueden afectar el proceso de

aprendizaje y la experiencia del estudiante. También se exploran las dinámicas sociales en los entornos virtuales de aprendizaje y cómo fomentar la colaboración y la construcción del conocimiento entre los estudiantes.

La ciberpsicología educativa también aborda alguna de las preocupaciones más comunes referidas al uso de la tecnología en el ámbito educativo, tales como la exposición excesiva y sus consecuencias sobre los procesos psicológicos (e.g., memoria, atención) y el posible impacto sobre el rendimiento académico.

Ciberpsicología militar

En el ámbito militar, la ciberpsicología desempeña un papel crucial en el entrenamiento y la preparación de los soldados. Se utilizan simulaciones de realidad virtual y realidad aumentada para recrear escenarios de combate y situaciones de estrés, lo que permite a los militares practicar sus habilidades y mejorar su capacidad de toma de decisiones en un entorno seguro y controlado. Estas simulaciones también pueden ayudar a reducir la ansiedad y el estrés asociados con el combate real.

La ciberpsicología también se aplica en el campo de la ciberseguridad militar. Los especialistas en ciberpsicología trabajan en la identificación de amenazas cibernéticas y el análisis de la psicología de los ciberdelincuentes. Comprenden cómo los ciberterroristas utilizan la manipulación psicológica, la ingeniería social y las vulnerabilidades humanas para acceder a información confidencial o comprometer la seguridad de las redes militares y/o de los sistemas de seguridad de una comunidad o país. Esto permite desarrollar estrategias y medidas de seguridad más efectivas.

Ciberpsicología clínica

Esta disciplina, también llamada *telepsicología*, se refiere a la prestación de servicios psicológicos a través de tecnologías de telecomunicación. Se utilizan diversos términos intercambiables, como telesalud mental, e-terapia, ciberterapia y terapia en línea (Amichai-Hamburger *et al.*, 2014). Las tecnologías de telecomuni-

cación incluyen teléfono, dispositivos móviles, videoconferencias, correo electrónico, chat y texto. Estas intervenciones tienen el potencial de mejorar el acceso a la atención psicológica, especialmente para personas en áreas rurales o con limitaciones geográficas, médicas o financieras.

La telepsicología ha experimentado un crecimiento significativo, con más profesionales de la psicología que ofrecen servicios a través de medios tecnológicos. Este avance creció aún más debido a la pandemia de Covid-19. Además, se ha demostrado que las intervenciones basadas en tecnología, como las terapias realizadas mediante videollamada o cualquier dispositivo digital, son tan efectivas como las tradicionales offline (Ancis, 2020).

Los avances en realidad virtual (VR) y en inteligencia artificial (IA) han permitido desarrollar aplicaciones clínicas, diagnósticas y educativas para abordar los problemas psicológicos y sociales. La realidad virtual proporciona entornos simulados en los que los usuarios pueden interactuar y sumergirse, lo que ofrece la oportunidad de tratar diversos cuadros psicopatológicos, como fobias, trastorno de estrés postraumático y trastornos de la imagen corporal. La inteligencia artificial, por su parte, simula la inteligencia humana en dispositivos tecnológicos y puede ser utilizada para crear agentes humanos virtuales que asistan en las terapias y en las aplicaciones clínicas.

Las terapias administradas mediante aplicaciones móviles y dispositivos de salud digital se utilizan para tratar diversos trastornos psicológicos. Estas terapias han demostrado resultados positivos en una variedad de poblaciones y cuadros psicológicos. Aunque la telepsicología ha sido bien recibida en términos de satisfacción de pacientes y resultados clínicos, existen desafíos en términos de regulación y formación de profesionales ya que requiere una formación adecuada por parte de los psicólogos que utilizan este tipo de tecnología, siendo necesario abordar las cuestiones éticas y de seguridad de los pacientes.

Ciberpsicología laboral

La ciberpsicología y el trabajo se relacionan estrechamente en el mundo laboral actual, donde la tecnología y la psicología conver-

gen para comprender cómo el entorno digital impacta en el bienestar, el desempeño y las relaciones laborales de los empleados.

Uno de los temas principales que aborda la ciberpsicología es el estudio de cómo las tecnologías digitales han transformado la forma en que las personas trabajan. La virtualización de los entornos laborales, el teletrabajo y la comunicación en línea han cambiado la dinámica de la interacción entre los empleados y la organización. La ciberpsicología se ocupa de analizar cómo estos cambios influyen en la satisfacción laboral, la productividad y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Además, la ciberpsicología en el trabajo investiga en qué medida y de qué forma los factores psicológicos y sociales impactan en el uso de la tecnología en el entorno laboral. Se analizan los efectos del estrés tecnológico, la adicción a los dispositivos y el *burn-out* digital en los empleados. También se estudia cómo las interacciones virtuales y la comunicación mediada por computadora pueden afectar las relaciones interpersonales, la colaboración y el liderazgo en el trabajo.

La ciberpsicología en el trabajo también explora cómo la inteligencia artificial y la automatización pueden influir en la fuerza de trabajo. Se investiga el modo en que la implementación de estas tecnologías impacta en las habilidades requeridas, la adaptabilidad de los empleados y las dinámicas laborales. Además, se abordan las implicaciones éticas y legales relacionadas con el uso de datos personales y la privacidad en el ámbito laboral digital.

La ciberpsicología en el trabajo es fundamental para promover un entorno laboral saludable y adaptado a las demandas tecnológicas del siglo XXI.

LA PSICOLOGÍA DE INTERNET. PRINCIPALES TEMÁTICAS

Como comentamos anteriormente, la psicología de Internet es un campo particular de la ciberpsicología que estudia cómo el uso de las tecnologías digitales afecta los comportamientos humanos. Entre los temas principales se cuentan el análisis de la conducta de las personas en el mundo virtual y de qué modo se diferencia esta del mundo offline. Existen comportamientos específicos

del universo digital, algunos de ellos resultan más adaptativos y otros menos. Entre estos comportamientos propios del ciberespacio tenemos la forma en que me autopresento en Internet, la cantidad de información que revelo (disclosure), cómo construyo mi narrativa digital (self-online), cómo me comporto con otras personas tanto en comunidades virtuales como en sitios y/o aplicaciones de citas. Entre los más desadaptativos podemos localizar todas las formas de acoso virtual (ciberbullying), las conductas contraproducentes que son generalmente anónimas (haters y trolls) y la perpetración de delitos informáticos. Se trata en este caso de conductas específicas del mundo digital y que no solo están influenciadas por el contexto sino por variables individuales. Entre estas últimas las más importantes que podemos citar son los rasgos de personalidad, tanto normales como patológicos.

Otras temáticas de estudio propias de la ciberpsicología son los denominados efectos del uso de Internet, de qué forma su empleo afecta la conducta, en algunos casos transformándose en un trastorno. Algunas investigaciones sitúan cómo el tiempo de conexión en Internet afecta el bienestar psicológico o produce más trastornos psicológicos, tales como ansiedad, depresión o cómo afecta la alta exposición a la web el rendimiento académico, la atención o la memoria en el caso de los estudiantes. En la misma línea tenemos las adicciones por el uso excesivo de Internet, tanto al uso de las redes sociales como a los videojuegos, a los sitios de apuestas online o a la pornografía. En todos estos casos podemos ver que se trata de lo que generalmente se denomina uso problemático de Internet y son un nuevo capítulo de las *adicciones online*, término aún no totalmente consensuado por los expertos.

Finalmente se encuentran todas las aplicaciones derivadas de la telepsicología, que sería la aplicación de los medios virtuales para la administración de tratamientos psicológicos o para la promoción de la salud. Generalmente se utilizan herramientas de realidad virtual, realidad aumentada y más recientemente de inteligencia artificial (IA).

La realidad virtual es una forma avanzada de interfaz entre humanos y computadoras que permite a los usuarios interactuar y sumergirse en un entorno simulado generado por computadora, conocido como *entorno virtual*. Se utilizan gráficos de computadora en tiempo real y dispositivos de entrada sensorial. Los dispositi-

vos de visualización y los sistemas de seguimiento se emplean a menudo para ofrecer imágenes y sonidos generados por computadora en una escena virtual, similar a lo que se vería y escucharía en el mundo real. Las personas actúan y responden a eventos y situaciones dentro de la realidad virtual como si fueran reales. Por otro lado, la IA replica o simula la inteligencia humana en máquinas, programando dispositivos tecnológicos que supuestamente replican la percepción de un ser receptivo. La IA incluye agentes humanos virtuales, como avatares animados y robots. Las experiencias inmersivas a través de la realidad virtual y la IA proporcionan la oportunidad de activar respuestas emocionales y conductuales y modificarlas según sea necesario, como en el caso de fobias, traumas, trastorno de estrés postraumático, o es aplicable para el manejo del dolor (Carl *et al.*, 2019; Deng *et al.*, 2019; Botella *et al.*, 2017).

¿UNA NUEVA PSICOLOGÍA?

Algunos psicólogos creen que la psicología cambia poco y que se asemeja más a la filosofía que a una ciencia empírica. Esta es la razón por la cual en algunas universidades los programas de las asignaturas de psicología tienen un contenido basado en textos de psicología más clásicos. La idea detrás de esta concepción es que la psicología es más una disciplina estática que dinámica. Hoy existen nuevos cuadros psicopatológicos que requieren abordajes específicos. Se saben muchas más cosas de cómo funciona la mente y los procesos psicológicos, en comparación con lo que sucedía un par de décadas atrás. El conocimiento de la neuropsicología de las personas ha avanzado enormemente. Se han diseñado tratamientos muy específicos para la mejora cognitiva de ciertas patologías neurológicas y determinados déficits. Se sabe que el uso sistemático de las técnicas de meditación incrementa las emociones positivas y por ende el bienestar. Los rasgos positivos de la personalidad predicen mucho mejor que los rasgos de personalidad clásicos algunos resultados psicológicos, tales como el rendimiento académico y el laboral. Han surgido nuevas técnicas de evaluación psicológica mucho más válidas y confiables que las utilizadas algunas décadas atrás. Dentro del campo de

la ciberpsicología y la psicología de Internet han surgido nuevas problemáticas psicológicas, tales como la adicción a la web, y/o a los videojuegos y a las apuestas online. También las intervenciones terapéuticas están en muchos casos mediadas por la tecnología. Existen *bots* diseñados bajo inteligencia artificial para administrar psicoterapias focalizadas. Se utilizan dispositivos de realidad virtual y realidad aumentada para realizar tratamientos psicológicos que mejoran el estrés postraumático y algunas fobias.

Es imposible explicar hoy algunos fenómenos psicológicos con los modelos psicológicos del pasado. A nadie se le ocurriría explicar cómo funcionan los teléfonos celulares sin entender qué son las ondas electromagnéticas, ni calcular un balance utilizando una calculadora de mano o entender el almacenamiento de la información desde una concepción analógica. Aunque la psicología no avanza tan rápidamente como otras disciplinas o ciencias consideradas más “duras”, sí lo hace en tanto la consideremos como disciplina científica que explica los fenómenos psicológicos. Si bien algunas teorías, modelos e investigaciones en psicología clásica pueden aplicarse directamente a la ciberpsicología, esto no siempre es así. La ciberpsicología podría considerarse como un área cualitativamente nueva dentro de la psicología. A pesar de ser un campo de estudio relativamente reciente, ya existe una considerable cantidad de investigaciones empíricas disponibles relacionadas con la temática (Kirwan, 2010). A lo largo de esta obra vamos a trabajar con las principales temáticas y las investigaciones que las sustentan.

A MODO DE CONCLUSIÓN

El surgimiento de Internet ha tenido un impacto significativo en la psicología de las personas. El uso generalizado de Internet y más recientemente de las redes sociales ha transformado la forma en que nos comunicamos, socializamos y trabajamos. El advenimiento de la web ha traído consigo numerosas ventajas, todas ellas relacionadas con la facilidad de comunicación, el acceso casi ilimitado a la información, la posibilidad de trabajar de forma remota y el acceso al entretenimiento, las noticias y los medios de comunicación. También trajo algunas problemáticas

tales como nuevas adicciones debidas a un uso excesivo de Internet. Como resultado de estos cambios, los modelos psicológicos clásicos pueden no ser adecuados para explicar los fenómenos psicológicos más recientes, lo que ha llevado al surgimiento de nuevos enfoques y modelos teóricos, como la psicología de Internet y la ciberpsicología. Se trata de un campo emergente de la psicología contemporánea. A lo largo de las páginas de este libro intentaremos señalar sus principales aportes.

Referencias bibliográficas

- Amichai-Hamburger, Y. (2009). Personality, individual differences and Internet use. En A. N. Joinson, K. Y. A. McKenna, T. Postmes y U.-D. Reips (Eds.), *The Oxford Handbook of Internet Psychology* (pp. 187-204). Oxford University Press.
- Ancis, J. R. (2020). The age of cyberpsychology: An overview. *Technology, Mind, and Behavior*, 1(1).
- Anolli, L., Villani, D., y Riva, G. (2005). Personality of people using chat: An-online research. *CyberPsychology & Behavior*, 8(1), 89-95.
- Atrill-Smith, A., Fullwood, C., Keep, M., y Kuss, D. J. (Eds.). (2019). *The Oxford Handbook of Cyberpsychology*. Oxford University Press.
- Barak, A. (2008). *Psychological Aspects of Cyberspace: Theory, Research, Applications*. Cambridge University Press.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., y Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of Internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160.
- Ben-Ze'ev, A. (2003). Privacy, emotional closeness, and openness in cyberspace. *Computers in Human Behavior*, 19(4), 451-467.
- Botella, C., Fernández-Álvarez, J., Guillén, V. et al. (2017). Recent progress in virtual reality exposure therapy for phobias: A systematic review. *Current Psychiatry Reports*, 19, 1-13.
- Buckels, E. E., Trapnell, P. D., Andjelovic et al. (2018). Internet trolling and everyday sadism: Parallel effects on pain perception and moral judgment. *Journal of Personality*, 87(2), 1-13.
- Carl, E., Stein, A. T., Levihn-Coon, A., Pogue, J. et al. (2019). Virtual reality exposure therapy for anxiety and related disorders: A meta-analysis of randomized controlled trials. *Journal of Anxiety Disorders*, 61, 27-36.
- Clement, J. (2019). Worldwide digital population as of October 2019 <<https://www.statista.com>>.

- Deng, W., Hu, D., Xu, S. *et al.* (2019). The efficacy of virtual reality exposure therapy for PTSD symptoms: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 257, 698-709.
- Joinson, A. N., y Paine, C. B. (2009). Self-disclosure, privacy and the Internet. En A. N. Joinson, K. Y. A. McKenna, T. Postmes y U.-D. Reips (Eds.), *The Oxford Handbook of Internet Psychology* (pp. 237-252). Oxford University Press.
- Kirwan, G. (2010) Cyberpsychology, *The Irish Journal of Psychology*, 31(1-2), 69-84.
- Kirwan, G., Connolly, I., Barton, H. *et al.* (Eds.). (2016). *An Introduction to Cyberpsychology*. Routledge.
- Lapidot-Lefler, N., y Barak, A. (2015). The benign online disinhibition effect: Could situational factors induce self-disclosure and prosocial behaviors? *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 9(2), article 3.
- Manago, A. M., Taylor, T., y Greenfield, P. M. (2012). Me and my 400 friends: The anatomy of college students' Facebook networks, their communication patterns, and well-being. *Developmental Psychology*, 48(2), 369-380.
- Saunders, P. L., y Chester, A. (2008). Shyness and the Internet: social problem or panacea? *Computers in Human Behavior*, 24(6), 2649-2658.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3), 321-326.
- Suler, J. R. (2016). *Psychology of the Digital Age: Humans Become Electric*. Cambridge University Press.