

TERAPIA CENTRADA EN LA PERSONA CON MODERADORES DE CONTENIDO: UN RELATO DE EXPERIENCIA

PERSON-CENTERED THERAPY WITH CONTENT MODERATORS: A NARRATIVE OF EXPERIENCE

Ryan Mendoza Rodríguez¹

Investigador Independiente

Alajuela, Costa Rica

RESUMEN

La terapia centrada en el cliente, o terapia centrada en la persona, desarrollada por Carl Rogers, es un enfoque terapéutico basado en la premisa de que cada individuo posee recursos internos para su propio crecimiento y autorregulación. Este artículo corresponde a un relato de experiencia respecto a cómo la terapia centrada en el cliente para moderadores de contenido es una alternativa viable en contextos de respuesta inmediata. Actitudes terapéuticas como empatía, autenticidad y aceptación incondicional son esenciales en esta modalidad de trabajo, y la no directividad permite que el consultante dirija el proceso promoviendo su autoexploración. La implementación de este modelo de terapia ha mostrado mejorar el bienestar emocional de los moderadores de contenido.

Palabras claves: terapia centrada en el cliente, psicoterapia centrada en la persona, Carl Rogers, moderadores de contenido, terapia breve.

ABSTRACT

¹ Correo electrónico: ryan.mendoza.r@gmail.com

Client-centered therapy, or person-centered therapy, developed by Carl Rogers, is a therapeutic approach based on the premise that each individual possesses internal resources for their own growth and self-regulation. This article represents a narrative of experience regarding how client-centered therapy for content moderators is a viable alternative in immediate response contexts. Therapeutic attitudes such as empathy, authenticity, and unconditional acceptance are essential in this mode of work, and non-directivity allows the client to guide the process, promoting self-exploration. The implementation of this therapy model has shown to enhance the emotional well-being of content moderators.

Keywords: client-centered therapy, person-centered psychotherapy, Carl Rogers, content moderators, brief therapy.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Steiger et al. (2021), los moderadores de contenido son una nueva modalidad de trabajo de personas encargadas de evaluar datos cargados de la internet, específicamente redes sociales o navegadores. Estas personas se encuentran constantemente expuestas a elementos desagradables y chocantes del internet que las inteligencias artificiales no logran sesgar. Estas personas encargadas de moderar tienen que acoplarse a una serie de normas y lineamientos establecidos por el sitio web, red social o navegador para evaluar si el contenido subido es apropiado para ese medio.

La terapia centrada en el cliente, también conocida como terapia centrada en la persona, es un enfoque psicológico desarrollado por Carl Rogers (1951) que consiste en un acompañamiento terapéutico en donde la persona tenga un espacio seguro brindado por el terapeuta y pueda explorar dentro de sí mismo sus propias capacidades y habilidades para afrontar las situaciones que le acontecen.

El objetivo de este artículo es mostrar cómo la terapia centrada en el cliente permite brindar un acompañamiento a estas personas moderadoras de contenido que requieren acompañamiento terapéutico por los efectos de su contexto laboral. Se trabaja en un sistema de apoyo a moderadores de acción inmediata, de manera que si alguna persona llega a sentirse afectado(a) por el contenido con el que

trabajan, tienen la oportunidad de ir a hablar con un terapeuta que propicia un espacio donde las personas pueden expresar libremente cómo se sienten. Este terapeuta va a generar un ambiente apto para el desarrollo y mejora propia de los moderadores.

En este artículo se definirán conceptos esenciales de la terapia centrada en el cliente, tales como la tendencia actualizante, las actitudes del terapeuta y la no directividad, prosiguiendo con temas necesarios para la comprensión de las funciones de los moderadores de contenido. Por último, se realizará una descripción de la terapia centrada en la persona aplicada para moderadores de contenido desde la percepción de la experiencia del autor.

CONCEPTOS ESENCIALES DE LA TERAPIA CENTRADA EN EL CLIENTE

La terapia centrada en el cliente, desarrollada por Rogers (1951) consiste en un proceso enfocado en la experiencia y la autodirección de la persona, basado en el concepto fundamental de que cada persona tiene dentro de sí misma los recursos necesarios para su propio crecimiento y la capacidad de poder autorregularse. El rol del terapeuta es facilitar un espacio seguro que permita que el consultante pueda llegar a esta autoexploración y reflexión de sí mismo.

La tendencia actualizante es un concepto clave dentro de la terapia centrada en el cliente, Rogers (1951) refiere que es la motivación intrínseca de cada persona para realizar su máximo potencial junto a un estado de autorrealización. Cada individuo tiene el impulso natural de buscar el crecimiento y desarrollo humano, por lo que esta tendencia mueve a las personas a averiguar experiencias que fomenten su crecimiento, autorreflexión y automejora. Esta propuesta teórica mantiene que, cuando las condiciones son idóneas, las personas tienen las habilidades para superar dificultades y avanzar hacia una realización más completa de su propio ser. Algunas de las características y aspectos de esta tendencia actualizante se manifiestan de la siguiente manera (Rogers, 1980):

- Creatividad: la capacidad de poder expresarse como individuo y de manera singular como persona.

- **Búsqueda de significado:** la habilidad de encontrar y brindar un valor o significado más profundo en la vida y las experiencias que se afronta.
- **Autenticidad:** la expresión de ser uno mismo, genuino como persona única.
- **Ajuste y adaptación:** es la tendencia de poder adaptarnos ante las situaciones cambiantes y nutrirnos de estas nuevas experiencias.
- **Autodirección:** la capacidad de tomar las decisiones que se ajusten mejor a nuestro propio ser, a diferencia que ser controlado y manipulado por otros.

Respecto a la intervención, Rogers (1951) menciona que el terapeuta implementa una serie de actitudes específicas que son esenciales para crear el espacio terapéutico idóneo para el consultante en sesión. Estas actitudes necesarias para el cambio son (Rogers, 1961):

Empatía: el terapeuta demuestra comprensión empática ante la experiencia interna del cliente. Esto significa entender las emociones, pensamientos, percepciones y sentimientos del consultante desde la perspectiva de la misma persona. Esta empatía aporta a la constante construcción de una relación terapéutica fuerte.

Autenticidad (Congruencia): el terapeuta es auténtico y genuino en relación con el consultante, se esmera en ser transparente y sincero acerca de sus experiencias y reacciones. La congruencia se entiende como el ser uno mismo en la relación terapéutica, lo que permite desarrollar un espacio de confianza y seguridad.

Aceptación incondicional: el terapeuta acepta al consultante tal como se presenta y expone, sin juzgar ni imponer sus propios valores. Esta aceptación incondicional genera un ambiente seguro y libre donde el cliente pueda expresarse con toda naturalidad sin temor a ser atacado o rechazado. La aceptación incondicional es sumamente vital para crear un vínculo terapéutico sólido y que la persona se sienta validada.

Estas actitudes interconectadas y simultáneas en un espacio terapéutico son las que permiten el cambio en la persona. Crean el espacio ideal donde la

autoexploración y crecimiento de la persona se da de la manera más natural y fluida en su proceso de mejora.

Otro principio fundamental en la terapia centrada en el cliente es la no directividad, lo que implica que el terapeuta adopta una posición de no dirigir, ni instruir la sesión; sin embargo, el terapeuta centrado en la persona cumple en generar un rol activo en el proceso, Rogers (1951). En lugar de generar intervenciones donde se le diga al consultante qué es lo que tiene o no que hacer, el terapeuta se esfuerza en permitir que la persona tome la iniciativa en la exploración de lo que percibe y emociona.

Según Rogers (1961), esto se basa en la idea de que la misma persona internamente tiene los recursos necesarios para producir su propio cambio, por lo que el rol del terapeuta es un acompañante en este proceso, utilizando las actitudes de empatía, congruencia y aceptación incondicional para generar este espacio de autoexploración (Rogers, 1981). Es importante mencionar que la no-directividad no implica que el terapeuta sea indiferente o pasivo, sino más bien que está sumamente invertido en la escucha empática y en la producción de ese espacio de apoyo, donde el consultante se sienta validado y pueda profundizar en su propia experiencia.

MODERACIÓN DE CONTENIDO

Los moderadores de contenido según Roberts (2018) son aquellas personas encargadas de supervisar, examinar y gestionar el contenido que es subido por las personas en redes sociales, navegadores o páginas web. Los moderadores de contenido tienden a ser contratados por empresas de redes sociales o de tecnologías. Su principal función es garantizar que el contenido que se sube cumpla con las instrucciones y políticas establecidas por la plataforma (redes sociales, navegador y página web). Esto lo pueden realizar visualizando y escuchando el contenido, que puede llegar a ser gráfico, violento, sangriento, pornográfico, entre otros. Este tipo de contenido llega a ser considerado inapropiado por las plataformas e indican eliminarlo.

Las responsabilidades de los moderadores se resumen en: revisar contenido, eliminar contenido inapropiado, responder a informes, fomentar la participación positiva, aplicar sanciones y colaborar con la comunidad. Según Spence et al. (2023) los moderadores de contenido son los responsables de revisar y remover material hiriente, dañino o peligroso en internet que pueda causar posible daño psicológico a las demás personas.

Se han percatado que los moderadores de contenido al estar expuestos a esta información han llegado a desarrollar fatiga, burnout o trauma vicario. El trauma vicario se entiende como la exposición constante e indirecta a experiencias traumáticas mediante la narración, observación o alguna relación; a pesar de no haber vivido propiamente la experiencia traumática, según Branson (2019). Algunos de los síntomas que puede presentar una persona que padece de trauma vicario son: fatiga, intrusión de imágenes, despersonalización, angustia emocional, entre otros (Lerías y Byrne, 2003).

Es útil entender cómo los moderadores de contenido son más propensos a desarrollar trauma vicario, esto debido a la constante exposición de imágenes, comentarios y vídeos en internet de cualquier tipo que llegan a generar un desgaste en la salud mental de las personas.

ATENCIÓN DE RESPUESTA INMEDIATA PSICOLÓGICA CENTRADA EN EL CLIENTE

A continuación, se procede a describir cómo la terapia centrada en el cliente se relaciona con los moderadores de contenido, a partir de mi trabajo como psicoterapeuta centrado en el cliente.

Las intervenciones se generan en un espacio laboral donde se encuentra un terapeuta con disponibilidad inmediata. Esto presenta una nueva modalidad de trabajo para moderadores de contenido en su espacio laboral. Lo anterior permite que las personas que moderan tengan la oportunidad de recibir apoyo psicológico, en este caso desde un enfoque centrado en la persona. La duración de las sesiones tiende a ser 45 minutos aproximadamente, con la oportunidad de agendar una próxima sesión a la siguiente semana, o según la necesidad de la persona que

consulta. Es relevante mencionar que las sesiones son de manera presencial, en el mismo lugar de trabajo, en una oficina privada donde se realiza la atención psicológica.

Teniendo en consideración las posibilidades de que los moderadores desarrollen trauma vicario o alguna otra dificultad emocional, la oportunidad de tener apoyo en estos espacios es de suma importancia y soporte. La terapia centrada en la persona permite brindar este espacio de seguridad y propicia que el cliente pueda explorar dentro de sí mismo y desarrolle los recursos necesarios para poder enfrentar la situación que está experimentando.

Para brindar este espacio seguro, es indispensable que el terapeuta sea auténtico con cada uno de sus consultantes. Es importante mencionar que no se puede generalizar la terapia, es decir, con cada persona que consulta la terapia es única, esto porque cada persona es alguien particular, con características propias, ante lo cual el terapeuta se adapta, manteniendo su autenticidad con cada persona que consulta.

La aceptación incondicional cumple con la función de aceptar a la persona tal y como se presenta en la sesión, sin generar ningún juicio o crítica. El terapeuta valida los pensamientos y emociones de cómo el moderador se está sintiendo ante al contenido al que se encuentra constantemente expuesto.

La empatía se desarrolla al comprender plenamente lo que el moderador experimenta, esto incluye sus percepciones, afecciones, entre otros elementos. Es entender la experiencia del consultante acerca de cómo el contenido le afecta en su vida.

Al tener estas actitudes presentes en las sesiones se está brindando este espacio de seguridad donde se facilita la autoexploración de parte del mismo moderador para averiguar qué recursos puede desarrollar desde lo interno con la intencionalidad de su crecimiento personal con el acompañamiento del terapeuta.

Es relevante rescatar la no directividad del proceso. Quien dirige el proceso es el moderador cuando llega a consulta, así tiene la libertad de definir la velocidad, la profundidad, inclusive la intensidad de su propio proceso. Aquí el rol del terapeuta es poder acompañar al ritmo del consultante su autoexploración de habilidades para

poder descifrar su experiencia y relación ante el contenido. Son estos momentos donde se puede visualizar la tendencia actualizante del consultante en buscar apoyo en estos momentos de vulnerabilidad ante el contenido que está afectando. De manera muy natural está buscando, mediante la autorreflexión, su proceso de mejoramiento.

En mi experiencia como terapeuta he notado cambios visibles en mis consultantes, de manera que han logrado desarrollar las herramientas para lograr afrontar sus situaciones de cómo el contenido los ha afectado en distintas áreas de su vida. He notado que al brindarles este espacio donde exploran sus propias capacidades para poder afrontar estas situaciones, logran abrirse a una mayor expresión emocional y logran explorar vivencias que hasta ese momento no habían simbolizado. La aceptación incondicional que brindo en las sesiones ayuda a mis consultantes a sentirse seguros y validados en un espacio donde se encuentran muy expuestos a elementos fuertes y desencadenantes cuando moderan. Además, que este tipo de sesiones permite que los consultantes no desarrollen crisis emocionales, sino más bien que puedan responder a sus propias necesidades emocionales en el momento mismo de la necesidad.

Vale recalcar que mi propia experiencia y forma de trabajo ha cambiado desde que utilizo la terapia centrada en la persona, reconociendo el reto que ha sido, dado que mi formación universitaria fue en abordajes más directivos. El momento en que pongo en práctica la no-directividad y las tres actitudes de empatía, autenticidad y aceptación incondicional, percibo una mejora considerable en mi propia práctica y en la salud mental y bienestar de mis consultantes, a la vez, siento también un crecimiento en mi desarrollo profesional y personal al tener en cuenta esta mirada.

Es relevante mencionar mi propia experiencia como terapeuta, donde mi foco es ir sosteniendo el espacio ideal para que mis consultantes puedan entrar en contacto con sus experiencias, y percibir como desde una mirada no directiva, se puede lograr una intervención efectiva para mis consultantes, y como de manera muy orgánica llegan a sus propias soluciones de sus problemáticas, lo que me parece sumamente fascinante y enriquecedor como persona terapeuta que

acompaña en la terapia. Parte de la ventaja del espacio laboral donde me desempeño es que me permite ver el crecimiento personal de mis consultantes, refiriendo a cómo la misma tendencia actualizante se ve en práctica, ya que ellos mismos van mejorando a su propio ritmo.

Es esencial aplicar la genuinidad a las sesiones, de manera tal de poder generar una buena empatía, única con cada cliente, porque con cada persona la relación terapéutica y la terapia es diferente. Manteniendo aún mi esencia como persona/terapeuta se construye una fuerte relación terapéutica, en la cual se desarrolla este espacio seguro para explorar los recursos necesarios del consultante y afrontar su situación.

CONCLUSIONES

La moderación de contenido es una labor que podemos considerar del siglo XXI, con la introducción del internet, en un mundo digital donde no existen límites claros de lo que se puede hacer y lo que no. Hemos desarrollado herramientas digitales como sistemas operativos e inteligencias artificiales que han ayudado a mantener el internet más seguro. Lamentablemente, no son perfectos y por lo tanto se requiere personas moderadoras que se dedican a filtrar, revisar y eliminar el contenido dañino de internet. No es una labor sencilla, ya que implica de manera constante exponerse a imágenes, vídeos, comentarios y demás elementos peligrosos para la salud de las personas. Esto naturalmente puede conllevar a un desgaste emocional, por eso considero indispensable el apoyo psicológico para esta población, en el que pueda desarrollar herramientas, recursos y apoyos para poder hacer frente a su día laboral.

La terapia centrada en el cliente que fue desarrollada con Carl Rogers ha generado un impacto en mi práctica terapéutica. Se ha desarrollado en este artículo como este enfoque puede ser útil para trabajar con moderadores de contenido, donde se brinda un espacio de seguridad mediante las actitudes que permite explorar sus propias capacidades para poder lidiar con el arduo trabajo al que se enfrentan. El terapeuta cumple con un papel crucial de poder brindar ese espacio, propiciando un ambiente adecuado para la realización del moderador. Esto buscar

generar ese apoyo y acompañamiento para evitar que los moderadores desarrollen un trauma vicario que los pueda afectar en otros ámbitos de sus vidas.

Mi experiencia como terapeuta practicando la terapia centrada en el cliente ha sido sumamente enriquecedora y he percibido que funciona con mis consultantes. Considero que las actitudes de esta terapia son sumamente provechosas tanto para los moderadores como para mi persona. Hago énfasis en la genuinidad, que el mismo Rogers señala que no es aplicar terapia rogeriana, sino más bien nuestra propia terapia con estas actitudes, que no son propiamente técnicas, sino la implementación de nuestro estilo terapéutico.

Un aspecto esencial de esta terapia es la aceptación incondicional, donde evitamos catalogar de buena o mala la experiencia de nuestros consultantes. Buscamos, en cambio aceptarlos tal como son. Es igualmente importante la empatía, la capacidad de poder entender al otro, desde su postura y con el acompañamiento adecuado en este proceso. Me gustaría pensar que mis consultantes moderadores de contenido han percibido el espacio seguro, lejos de esa exposición traumática del internet, donde tienen la oportunidad de explorarse a sí mismos con sus propios recursos, en un ambiente en el que se sientan validados y puedan encontrar ese camino de autoayuda.

Es importante mencionar el desarrollo de futuras investigaciones en el campo de moderadores de contenido y una intervención breve centrada en la persona. Además, se considera recomendado generar mayor profundidad de investigación en relación con las personas moderadoras de contenido junto con el impacto del trauma vicario, teniendo en consideración la terapia centrada en el cliente como estrategia de intervención de manera más prolongada e inclusive de manera virtual.

REFERENCIAS

Branson, D. C. (2019). Vicarious Trauma, Themes in Research, and Terminology: A Review of Literature. *Traumatology*, 25(1), 2-10.
<https://doi.org/10.1037/trm0000161>

- Lerias, D., & Byrne, M. K. (2003). Vicarious traumatization: symptoms and predictors. *Stress and Health*, 19(3), 129-138. <https://doi.org/10.1002/smi.969>
- Roberts, S. T. (2017). Content moderation. *Ucla*.
- Rogers, C. R. (1951). *Psicoterapia centrada en el cliente: práctica, implicaciones y teoría*. Paidós Ibérica Ediciones S.A.
- Rogers, C. R. (1961). *El proceso de convertirse en persona*. Paidós Mexicana, S.A.
- Rogers, C. R. (1980). *El camino del ser*. Kairós S.A.
- Spence, R., Bifulco, A., Bradbury, P., Martellozzo, E., & DeMarco, J. (2023). The Psychological Impacts of content Moderation on content Moderators: A Qualitative study. *Cyberpsychology*, 17(4). <https://doi.org/10.5817/cp2023-4-8>
- Steiger, M., Bharucha, T. J., Venkatagiri, S., Riedl, M., & Lease, M. (2021). The Psychological Well-Being of Content Moderators. *Association for Computing Machinery*. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445092>