



ORDINE  
DEGLI PSICOLOGI  
DELLA LOMBARDIA

# PSICOLOGO ONLINE





Cari colleghi,  
con l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da covid-19, si è definitivamente compreso quanto possano essere utili ed efficaci gli strumenti a disposizione della psicologia anche nel lavoro a distanza; un tema che viene monitorato dall'Ordine degli Psicologi della Lombardia da più di dieci anni. La situazione attuale ha portato ad un avvicinamento da parte di professionisti che non utilizzavano la modalità online, ma operavano attraverso canali più tradizionali. Ne è conseguito un necessario bisogno di approfondimento e formazione circa le differenze che tale pratica comporta rispetto all'attività in presenza.

A testimonianza della vocazione innovativa di OPL si può sottolineare come molte informazioni fossero già a disposizione dei colleghi iscritti, grazie alle iniziative su questo specifico tema promosse in tempi pre-pandemia, non solo in termini di documenti ma anche come corsi erogati. Si è però sentito il bisogno di mettere a fattore comune, riconcettualizzare ed accorpare le informazioni già fornite ai colleghi, aggiornando quelle parti legate ad aspetti che per loro natura evolvono molto rapidamente e sono soggetti a rapida obsolescenza. L'ottica con cui viene proposta questa pubblicazione è quella di fornire uno strumento che consenta al professionista di orientarsi in un panorama complesso e ricco di informazioni. Il lavoro riprende l'ebook pubblicato nel 2017 a cura di OPL e lo amplia attraverso una lettura del contesto attuale.

Lo sguardo con cui ci si appropria da oltre dieci anni a questo tema è quella di condividere buone prassi, linee guida e suggerimenti legati alle varie problematiche che si possono affrontare in una situazione mediata dalle tecnologie, valorizzando sempre le basi teoriche e scientifiche di questa area della psicologia. Sarà interessante in futuro accogliere le specifiche derivanti dall'uso di questo strumento con una declinazione per approcci, prospettiva che già si intravede grazie alla massiccia adozione recentemente sperimentata.

Buona lettura,  
**Sara Gabri**

# INDICE

Introduzione	5
Documenti utili	10
La psicologia e il suo utilizzo nel lavoro psicologico	12
Le origini dell'intervento a distanza	16
La storia del colloquio psicologico on - line	18
Il passato recente	23
Il presente della telepsicologia	27

# INDICE

<u>Le basi della pratica on - line</u>	<u>31</u>
<u>L'importanza dell'essere pronti</u>	<u>38</u>
<u>FAQ a cura dell'avvocato OPL</u>	<u>40</u>
<u>Possiamo davvero concludere?</u>	<u>47</u>
<u>Bibliografia</u>	<u>50</u>

## INTRODUZIONE

La sfera lavorativa, sociale e privata di ciascuno è stata profondamente influenzata dal ruolo che hanno assunto negli ultimi anni le tecnologie digitali, che sono arrivate a modificare molti aspetti della quotidianità. La maggior parte degli individui è infatti sempre on-line, connessa in network virtuali che permettono l'interazione con soggetti e saperi inaccessibili in altro modo; che sono resi fruibili attraverso device molteplici, abbattendo le barriere di tempo e spazio.

Una rivoluzione digitale che, nonostante facesse parte della vita quotidiana da qualche decennio, ha sicuramente visto nei primi mesi del 2020 un punto di svolta: la pandemia che ha colpito l'Italia e le relative restrizioni in fatto di spostamenti e relazioni sociali, hanno portato a investire la tecnologia non solo di caratteristiche "accessorie" per la propria realtà, ma necessarie per affrontare questa situazione sconosciuta.

Questo trend ha caratterizzato tutto l'ultimo anno e ci ha portati ad esprimerci in una dimensione che, da inedita per molti, è diventata via via sempre più consueta. Essere on-line è diventato infatti un punto focale intorno al quale si snodano le

diverse sfere della vita: lo smart working, le videochiamate con parenti e amici, le lezioni di attività fisica o di cucina fruite tramite un'applicazione, ma anche la dimensione spirituale, con un elenco che nei mesi si è andato allungando progressivamente.

In questo contesto, la discussione della comunità scientifica e professionale sull'erogazione di prestazioni psicologiche a distanza si è intensificata notevolmente: se infatti la ricerca teorica negli ultimi anni ha svolto numerosi studi per meglio comprendere criticità ed opportunità connaturate ad essa, sul piano pratico, grazie (e a causa) della necessità di distanziamento sociale, si è notato un maggiore interesse da parte della comunità professionale degli psicologi proprio su queste tematiche.

Una tendenza all'adozione ed alla sperimentazione che non è più mossa solo dalla curiosità che caratterizza i professionisti più aperti alle innovazioni, ma che viene veicolata anche dai pazienti stessi, che con naturalezza inviano mail di aggiornamento sulla propria situazione o che richiedono al terapeuta di poter proseguire il percorso clinico on-line.

Nonostante questo quadro contestuale e le spinte mosse soprattutto dai pazienti, molti

psicologi sperimentano ancora barriere verso l'utilizzo delle nuove tecnologie nel rapporto terapeutico, anche a causa della mancanza di basi teoriche ed esperienziali legate proprio a questi strumenti e al loro utilizzo.

Lacune percepite, più che riscontrate nella conoscenza disponibile sul tema, che portano ad una forma di "paradosso": nonostante la materia abbia interessato la ricerca scientifica negli ultimi 20-30 anni, come accennato e come vedremo nel proseguire del documento, la comunità professionale vive un gap formativo e di competenze che può rallentare l'approccio a questi nuovi strumenti.

Con questo e-book si vuole fornire una panoramica sintetica ma completa che permetta a tutti gli iscritti di risolvere questo paradosso, capendo le possibilità a disposizione e comprendendo i risultati ottenuti dalla ricerca scientifica in materia.

Il documento prende avvio da un'iniziale contestualizzazione del concetto di tecnologia e da una revisione storica dell'utilizzo della stessa nel rapporto terapeutico, partendo dall'idea che conoscere gli elementi in gioco possa rappresentare un supporto fondamentale nella quotidianità lavorativa dello psicologo. L'elaborato prosegue poi con una sezione

dedicata alle indicazioni pratiche per chi si avvicina all'adozione di una modalità di supporto mediata dalla tecnologia. L'obiettivo è fornire un supporto pratico ai colleghi, riflettendo sugli indirizzi attuali, dando una panoramica su quali strumenti possano essere utilizzati nell'erogazione di servizi psicologici on-line, dal primo contatto con i clienti/utenti fino ad arrivare ai metodi di pagamento che possono essere utilizzati. Viene poi dato spazio a quesiti di stampo legale che trovano frequente riscontro da parte dei colleghi, a cura dell'Avvocato Maura Carta.



L'intento è quindi di fornire al professionista degli strumenti con i quali approcciarsi al percorso di consulenza on-line, ma al tempo stesso soffermarsi sulle regole che disciplinano lo scambio comunicativo mediato. Tali regole si integrano con le norme consolidate che guidano la professione di Psicologo e portano con sé la necessità

da parte del professionista di una doverosa prudenza nell'esplorare le opportunità fornite dalle nuove tecnologie.

Per chiarezza, è opportuno sottolineare che la trattazione non approfondisce le implicazioni legate ad ambiti verticali che pure ricadono sotto il cappello dell'uso delle nuove tecnologie per lo psicologo, come ad esempio la Realtà Virtuale, il gaming, le tecnologie al servizio degli Psicologi del traffico o molte altre situazioni in cui l'uso di strumenti tecnologici apporta un grande contributo alla pratica professionale; infatti il focus è prettamente sul supporto psicologico mediato.

## DOCUMENTI UTILI

Esistono numerose fonti a cui attingere per formarsi ed informarsi sull'utilizzo delle nuove tecnologie nella pratica psicologica a distanza; di seguito sono riportati i documenti che possono dare allo Psicologo contenuti utili e che contribuiscono a creare una base teorica per erogare al meglio servizi di supporto on-line.

- **CODICE DEONTOLOGICO DEGLI PSICOLOGI ITALIANI**

[www.opl.it/public/files/945-Codice\\_deontologico\\_per\\_sito.pdf](http://www.opl.it/public/files/945-Codice_deontologico_per_sito.pdf)

- **LINEE GUIDA SULLE PRESTAZIONI INTERNET APPROVATE DAL CNOP**

[www.psy.it/wp-content/uploads/2015/04/Atti-Tipici\\_DEF\\_interno-LR.pdf](http://www.psy.it/wp-content/uploads/2015/04/Atti-Tipici_DEF_interno-LR.pdf)

- **CONSENSO INFORMATO E PRIVACY PER LE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE A DISTANZA**

[www.opl.it/public/files/3701-Informativa\\_e\\_consenso\\_20160616.docx](http://www.opl.it/public/files/3701-Informativa_e_consenso_20160616.docx)

- **CONSULENZA PSICOLOGICA ON-LINE: ESPERIENZE PRATICHE, LINEE GUIDA E AMBITI DI INTERVENTO**

di D. Algeri, S. Gabri, L. Mazzucchelli



## DOCUMENTI UTILI

- **CNOP LINEE DI INDIRIZZO PER L'INTERVENTO PSICOLOGICO A DISTANZA A FAVORE DELLA POPOLAZIONE NELL'EMERGENZA COVID-19**  
redatte dal CNOP
- **INDICAZIONI AD INTERIM PER SERVIZI ASSISTENZIALI DI TELEMEDICINA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA COVID-19**



## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

---

Nel momento in cui diventiamo padroni di strumenti o modalità di pensiero e di attuazione che prima sembravano impossibili, tutto diventa semplice, essenziale, facile. Questo concetto, teorizzato quasi 100 anni fa, spiega perfettamente il meccanismo che ha portato l'individuo a trasformarsi in **Homo Technologicus** (Longo, 2011), acquisendo competenze grazie a oggetti, strumenti e innovazioni, che hanno rimodellato intorno a lui il suo contesto di vita: *«All'inizio la gente rifiuta di credere che una nuova cosa strana possa essere fatta, poi iniziano a sperare che possa essere fatta, poi vedono che è possibile farla - poi è fatta e tutto il mondo si chiede perché non è stata fatta secoli prima»* (Burnett, 1921).

È proprio grazie a queste trasformazioni ed all'evoluzione di competenze, conoscenze e abilità dell'individuo, che **la tecnologia diventa parte integrante della quotidianità.**

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

È indispensabile che, come tale, sia presa in considerazione quando si parla di un rapporto terapeutico costruito nel contesto contemporaneo. Ma non solo: gli strumenti messi a disposizione dall'avanzamento tecnologico devono esseri pensati come facilitatori.

Secondo un approccio funzionale, infatti, rappresentano soluzioni efficaci a problemi che, come già sottolineato, possono presentarsi di frequente nel lavoro dello psicologo contemporaneo: *«di fronte all'emergere di altri mezzi "rivoluzionari", quali per esempio Internet, l'invito è ad avere fiducia nel cambiamento, tenendo presente che ogni nuova macchina è un coacervo di opportunità e rischi: non è possibile usufruire delle une senza affrontare gli altri»* (Moriggi 2014, p. 5).

Il mondo è cambiato ed i confini della pratica psicologica si sono ampliati. Se non considerassimo che ci sono nuovi canali entro cui le persone si muovono, vivono ed interagiscono, lasceremmo delle aree grigie in cui vi sarebbe un vuoto nell'offerta clinica da parte della psicologia. In altre parole, lasceremmo una fetta delle persone di cui ci dobbiamo prendere cura, senza la possibilità di accedere ad un servizio che

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

migliorerebbe il loro benessere psicologico. Si tratta, quindi, di un aspetto ulteriore della professione, da aggiungere al bagaglio di strumenti a disposizione del professionista psicologo. Senza contare la situazione di emergenza sorta agli inizi di quest'anno.

Ma cosa si intende per utilizzo di **tecnologia nel processo terapeutico** e nel lavoro dello psicologo?

Il concetto di intervento psicologico on-line si riferisce **all'interazione tra psicologo e utente mediata dall'uso di tecnologie per la comunicazione attraverso il web.**

Questa modalità è regolamentata dall'art. 1 del Codice Deontologico dell'Ordine degli Psicologi, che prevede che i servizi erogati dallo psicologo seguano *«Le stesse regole [...] anche nei casi in cui le prestazioni, o parti di esse, vengano effettuate a distanza, via Internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico».*

Nonostante, quindi, si possa a tutti gli effetti considerare gli strumenti tecnologici come parte integrante della pratica psicologica moderna, non esiste ancora un vero accordo su come denominarne l'utilizzo. Molti studi abbracciano il concetto di **tele-health** coniato già nel 1959 e ripreso da Brown nel 1998

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

(Perle, Langsam, & Nierenberg, 2011; Perle et al., 2013), altri restringono il campo al concetto di **telepsychology** (Michael, 2011; Murphy & Pomerantz, 2016; Saenz, Sahu, Tarlow, & Chang, 2019) altri ancora, invece, preferiscono utilizzare il termine **on-line counselling** (King, Bambling, Reid, & Thomas, 2006; Cipolletta & Mocellin, 2018), e-therapy (Manhal-Baugus, 2001; Sucala et al., 2012) oppure **on-line therapy** (Cook & Doyle, 2002; van der Vaart et al., 2014).

Questo solo per citare alcune etichette utilizzate per descrivere le pratiche mediate dall'uso delle tecnologie. La difficoltà nel trovare una definizione comune riflette la molteplicità di approcci al tema e si ripropone nella valutazione dell'efficacia degli approcci.

Per quanto riguarda questo elaborato, quando si parla di **utilizzo della tecnologia** si prendono in considerazione sia i differenti ambiti della pratica psicologica, dalla consulenza psicologica al supporto, ma anche, come abbiamo visto, la riabilitazione e le pratiche per l'abilitazione, fino ad arrivare alla **psicoterapia on-line**, che prevede l'uso della tecnologia nella sua accezione più classica, ossia attraverso un pc ed una connessione.

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

Appare ovvio che nell'epoca attuale sia necessario ampliare tale concetto ed includere anche i molteplici strumenti e **canali tecnologici "liquidi"** (per dirla alla Baumann), che ormai sono talmente integrati nella nostra vita da risultare trasparenti. Pensiamo alle chat di aiuto o ai servizi su Facebook, fruiti sia da pc sia da mobile; o alle video-consulenze, sempre più di frequentemente svolte dai pazienti e dai clienti attraverso il proprio *device* mobile; o alle ormai numerose App di supporto psicologico disponibili esclusivamente per dispositivi mobili.

---

## LE ORIGINI DELL'INTERVENTO A DISTANZA

Anche se la ricerca in materia non fornisce un vero e proprio momento storico in cui sancire la nascita di tale modalità di lavoro, è possibile fare un excursus sulle origini e lo sviluppo dell'intervento psicologico on-line.

**L'introduzione di un medium o di dispositivi nell'intervento terapeutico non è certo un'innovazione** degli ultimi anni. Già da tempo immemore il telefono e le lettere sono utilizzati, sia dai pazienti che dagli stessi professionisti, nella pratica

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

terapeutica. Per fare due esempi, possiamo prendere in considerazione sia la scrittura terapeutica che è in molti impianti teorici alla base del percorso terapeutico (Lieberman et al., 2007) oppure i carteggi di Sigmund Freud del 1909, che sono stati letti da alcuni autori come veri e propri strumenti di terapia (OPL, 2012).

Per giungere all'utilizzo delle potenzialità del computer per l'intervento psicologico a distanza dobbiamo arrivare intorno agli anni '60, quando si iniziò a sviluppare il famoso **Eliza**, un **software capace di simulare l'interazione terapeuta-paziente**, di cui si è occupato Weizenbaum (1966): *«il primo caso di simulazioni terapeutiche è stato "Eliza" costruito per erogare terapie non direttive con utenti. Eliza è stato il primo software che superò il test di Turing (gli utenti non sono in grado di distinguere se le risposte sono fornite da un processore automatico o da una persona in carne ed ossa)»* (Manzo, 2013).

Santhiveeran (2004) fa risalire l'impiego del computer con finalità terapeutiche al **1972**, quando sono stati introdotti come strumenti **i bollettini di bordo e i gruppi di supporto on-line**. Esempio di ciò ci viene fornito da un'università americana: *«Il primo servizio organizzato on-line per l'offerta di aiuto*

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

*psicologico fu “chiedi allo zio Esdra” un servizio gratuito offerto agli studenti dalla Cornell University di Ithaca, nello stato di New York, servizio ancora attivo.» (Locatelli 2013, p. 68).*

È però negli **anni '90** che nascono le consultazioni psicologiche come le intendiamo oggi: è proprio in questo periodo che **nasce la società internazionale di salute mentale on-line**, che unisce professionisti che utilizzano le nuove tecnologie nel lavoro terapeutico (Chester & Glass, 2006). Sicuramente questo sprint nella diffusione della terapia a distanza con l'utilizzo di tecnologie digitali caratteristico degli anni '90 e inizio 2000 è stato possibile grazie a una più massiccia espansione degli strumenti che permettevano di mettere in contatto le persone nonostante la distanza fisica.

---

## LA STORIA DEL COLLOQUIO PSICOLOGICO ON-LINE

L'intervento terapeutico a distanza ha nonostante quanto detto una **storia molto recente**: lo studio sistematico delle caratteristiche e dell'efficacia delle consultazioni psicologiche on-line non era

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

consolidato fino a pochi anni fa; infatti era presente un numero troppo limitato di casi (Rochlen, Zack & Speyer, 2004). Questa **lacuna nel panorama delle ricerche psicologiche** aveva una duplice problematica di base: le caratteristiche innovative che portava con sé tale nuova pratica di consulto, ma anche (e soprattutto) il fatto che vi era una **controversia teorica accesa** sull'uso della terapia via Internet, sulla valutazione del processo e della sua efficacia (Fink, 1999; Alleman, 2002). La scarsa letteratura presente fino a poco tempo fa era sintomo anche di una mancanza di strutture e strumenti atti allo studio metodico di questo argomento (basti pensare alla mancanza di centri clinici e ospedali in cui standardizzare le procedure adatte allo studio di consultazioni on-line).

Un esempio dei primi studi in materia è rintracciabile nella ricerca di **Cohen e Kerr** (1998) i quali hanno tentato di trovare delle **differenze di percezioni e stati di ansia nelle due diverse modalità** di erogazione di terapia. I risultati ottenuti dal monitoraggio dell'ansia prima e dopo entrambe le sessioni mostrano una diminuzione comparabile dello stato ansiogeno dei pazienti per entrambe le situazioni di studio. Inoltre le valutazioni post-intervento fornite dai pazienti nei confronti dei counselor in

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

riferimento a empatia e competenza erano del tutto sovrapponibili (Cohen & Kerr, 1998). Stesso risultato è stato riscontrato nello studio di **Jedlicka e Jennings** (2001) che analizza i racconti di 22 soggetti che hanno partecipato ad una terapia di coppia via webcam, dal quale non risultavano differenze significative tra la conduzione on-line e quella in vivo, considerate **ugualmente efficaci** (Jedlicka e Jennings, 2001).

Sullo stesso filone di ricerca, possiamo trovare una serie di studi che hanno cercato di **individuare se gli interventi on-line avessero un beneficio clinico** per il paziente rispetto a un punteggio di partenza o in confronto a gruppi di controllo. Questi studi sono stati effettuati in contesti diversi e patologie differenti con una gamma di disturbi clinici che includono disturbi di panico (Klein & Richards, 2001), disturbi alimentari (Robinson & Serfaty, 2001), disturbi post-traumatici da stress e in casi di lutto (Lange et al., 2001). I risultati di queste ricerche mostrano **un panorama positivo degli effetti e dell'efficacia della terapia a distanza**: miglioramenti significativi, almeno dal punto di vista sintomatico, sono stati riscontrati nei soggetti che hanno preso parte a sessioni multiple di sedute psicologiche on-line.

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

Fra questi studi possiamo annoverare anche quelli che hanno analizzato **l'alleanza terapeutica** mostrando un egual livello di soddisfazione nei pazienti in terapia a distanza rispetto alla pratica tradizionale (Cook e Doyle, 2002; Day & Schneider, 2002): non sono emerse differenze particolari per quanto riguardava gli esiti delle diverse modalità di presa in carico, avvalorando nuovamente la totale efficacia delle tecniche di psicoterapia on-line (OPL, 2012).

Un altro argomento di interesse per la prima ricerca in materia spostava il focus sulle **percezioni degli stessi psicologi**: gli studi presi in considerazione infatti si focalizzano sull'atteggiamento dei clinici verso questa modalità di approccio. Nella ricerca effettuata da **Mallen e Vogel** (2002) è emerso che nelle sedute on-line gli psicologi mostravano una buona comprensione dei problemi e una conseguente efficace comunicazione mediata da Internet, nonostante le comparazioni con le sedute effettuate vis-à-vis facessero emergere che i professionisti dal vivo fornissero più approvazione, rassicurazioni e interpretazioni, con un maggior livello di sfida e di domande rispetto alla condizione on-line.

Volendo ampliare questo filone di ricerca è possibile ritrovare la scala attitudinale

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

elaborata da **Rochlen, Beretvas e Zack** (2004) che misura le predisposizioni dei clinici nei confronti della e-therapy: l'**On-line Counseling Attitude Scale** (OCAS), corrispondente alla **Face-to-Face Counseling Attitude Scale** (FCAS) per gli incontri tradizionali, nello studio effettuato dai ricercatori, ha mostrato una maggiore propensione dei clinici agli incontri vis-a-vis. È anche da sottolineare che essendo uno studio effettuato agli albori della materia, nessuno dei terapisti partecipanti allo studio aveva mai avuto esperienza di consulto attraverso i nuovi strumenti tecnologici (Rochlen et al., 2004).

La panoramica appena mostrata rimanda allo scenario dei primordi della ricerca in materia di e-therapy ed e-counseling. Un contesto in cui coloro che mostravano più distacco dall'innovazione erano proprio gli psicologi: questo stato può essere giustificato da svariati fattori, in primis la poca conoscenza degli effetti dei nuovi strumenti nel rapporto terapeutico e nella cura del paziente stesso, ma anche la poca esperienza degli stessi professionisti con le nuove tecnologie. Bonifico bancario: Occorre fornire al cliente il proprio IBAN, il nome dell'intestatario del conto e la causale importo (es. consulenza psicologica).

---

## IL PASSATO RECENTE

È negli ultimi anni che servizi per la salute mentale coadiuvati dall'uso delle nuove tecnologie sono diventati sempre più frequentemente utilizzati dai clienti e dai professionisti. I clinici che praticano consulenza on-line sono stati chiamati a prepararsi per fornire assistenza competente nel contesto, in continua evoluzione, della fornitura di servizi psicologici mediati (**Drum & Littleton, 2014**). Potrebbe essere questo il motivo per il quale recentemente si registra **un esponenziale aumento degli articoli che si occupano delle best practices della consulenza on-line**.

È sotto gli occhi di tutta la comunità scientifica che negli ultimi vent'anni gli studi si siano moltiplicati ed abbiano consentito di dimostrare quanto le tecnologie digitali possano essere di supporto per gli interventi psicologici; tuttavia la sistematizzazione dei risultati è complicata dalla presenza di molti studi che analizzano verticalmente specifici approcci, come ad esempio il caso della CBT (Andersson, Titov, Dear, Rozental, & Carlbring, 2019; Aspvall et al., 2020; Donovan, Poole, Boyes, Redgate, & March, 2015; Käll, Backlund, Shafran, & Andersson, 2020; Stiles-Shields, Kwasny, Cai, & Mohr,

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

2014; Sucala et al., 2012), mentre per altri approcci vi è assenza di materiale.

Esistono patologie per le quali i riscontri circa l'uso di tecnologie a supporto della pratica clinica sono ormai consolidati, come ad esempio nel caso di PTSD, disordine post traumatico da stress (Bolton & Dorstyn, 2015; Sansen et al., 2019); e nella gestione della rabbia collegata a PTSD nei veterani (Gould, 2010); ma anche in situazioni cliniche caratterizzate da un livello basso di ansia e disforia e con stress moderato (Perle, Langsam & Nierenberg, 2011). Già da tempo i ricercatori hanno consolidato riscontri sul livello di miglioramento dei sintomi nel trattamento di disturbi di panico (Klein & Richards, 2001), disturbi alimentari (Robinson & Serfaty, 2001), disturbi ossessivo compulsivi (Lenhard, 2014), abuso di droghe e alcool (Gates & Albertella, 2015), depressione (Wagne et a., 2014; Kiwi et al., 2014; van der Vaart et al., 2014) anche in adolescenti (Kobak et al., 2015[4]) e in casi di lutto (Lange, van de Ven, Schrieken, & Emmelkamp, 2001). Così come sono noti studi in cui, grazie all'adozione di una tecnologia a supporto, viene evidenziata la possibilità di raggiungere efficacemente soggetti altrimenti non trattabili, come ad esempio le vittime di violenza (Nichols, 2015).

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

I servizi di consulenza on-line si sono sviluppati conseguentemente all'avvento ed all'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (**Lazuras & Dokou, 2016**), per questo vale la pena fare una riflessione sul modello culturale di riferimento dei professionisti che devono utilizzarle. In effetti l'accettazione dei nuovi strumenti tecnologici può non essere così immediata da parte di entrambi gli attori in causa: cliente e professionista, più nello specifico, paziente e terapeuta. Il recente studio di **Lazuras e Dokou** del 2016, ha valutato proprio la posizione dei professionisti della salute mentale in merito alla consulenza on-line, utilizzando una versione estesa del modello di accettazione tecnologica: le analisi hanno dimostrato che **l'utilità percepita impatta sulle intenzioni di utilizzo e media la percezione di rilevanza degli strumenti tecnologici**; dati che suggeriscono la necessità di aiutare gli psicologi e psicoterapeuti a comprendere l'importanza e i benefici attesi della consulenza on-line.

Un target individuato come diffusamente toccato dall'adozione di pratiche terapeutiche on-line sono i giovani. Lo si evince dal numero di articoli pubblicati in merito e lo si riscontra anche pensando all'attitudine all'uso delle tecnologie

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

(Dowling & Rickwood, 2015; Lazuras e Dokou; 2016). I **millennials** sono nativi digitali e si aspettano naturalmente di trovare e fruire on-line ogni genere di servizi: la ricerca Ipsos del 2016 su cittadini e nuove tecnologie evidenzia chiaramente che il 37% dei ragazzi dai 16 ai 24 anni (e in egual misura i giovani dai 25 ai 34 anni) hanno un'alta competenza nell'utilizzo di internet (Ipsos, 2017).

Se partiamo dal concetto espresso dall'allora Presidente del CNOP, Fulvio Giardina, che il *«compito degli psicologi, dei professionisti che fanno della relazione con l'altro la base di ogni intervento, è quello di conoscere e anticipare gli eventi, immaginando come sarà la società nel suo insieme tra qualche anno, e in particolare come saranno le reti sociali di assistenza e tutela della salute»* (Commissione atti tipici, 2017), allora dobbiamo necessariamente avere ben a mente da dove siamo partiti nell'adottare le nuove tecnologie nella nostra professione, per poter guardare al futuro. Anche e soprattutto quando ciò che sembrava così lontano solo tre anni fa rappresenta ormai il nostro presente, al punto che anche il CNOP ha promulgato nuove linee di indirizzo per aggiornare le indicazioni fornite agli Psicologi che intendono adottare tecnologie per la pratica a distanza.

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

---

## IL PRESENTE DELLA TELEPSICOLOGIA

L'emergenza COVID-19 che ci ha investito, come individui, ma anche come professionisti, ha portato un ripensamento delle proprie certezze e dei propri ancoraggi. In uno scenario di questo tipo il rapporto fra paziente e lo psicologo trova la sua naturale risposta nel virtuale, nonostante le barriere ed i dubbi che ne possono derivare. Il distanziamento sociale, la moltitudine di informazioni, i portati psicologi e l'incertezza causata da questa situazione hanno segnato un punto di svolta anche per la pratica psicologica.

Se prima dei mesi iniziali del 2020 il lavoro terapeutico on-line poteva essere una scelta dettata da proprie esigenze o necessità del proprio nucleo di pazienti, il lockdown che ha caratterizzato l'Italia ha creato un interesse maggiore verso l'utilizzo degli strumenti digitali anche da parte della comunità di professionisti. Abbiamo infatti assistito anche a decisi interventi da parte del Governo in tale direzione, con la diffusione di un numero verde di supporto psicologico attivato dal Ministero della Salute e dalla Protezione Civile.

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

Se l'emergenza sanitaria ed il conseguente distanziamento sociale ha portato ad un maggiore interesse degli psicologi e dei pazienti per questa tipologia di servizio, i dati che riguardano la condizione pre-COVID riferita all'utilizzo dei dispositivi digitali, ci rimanda un contesto dove l'essere on-line risulta una condizione sine qua non. Nel solo contesto italiano, infatti, sono quasi 50 milioni i soggetti on-line, che spendono connessi circa 6 ore al giorno (*We Are Social*, 2020): a documentare quanto la tecnologia ed il web siano una prassi consolidata, quasi indispensabile.

Tutto ciò è confermato da un assunto che in questo contesto e per questa trattazione risulta essere un nucleo focale: **il futuro è già presente nella realtà** della pratica psicologica. L'avanzamento tecnologico ha infatti già introdotto nella quotidianità (o quasi) strumenti capaci di un livello di realismo molto elevato: grazie alla **telepresence**, più spesso a disposizione dei grandi centri o delle aziende che non appannaggio dei singoli, permette di sperimentare una videoconferenza che dà l'illusione che i partecipanti remoti siano in presenza nella stessa stanza.

Nella situazione emergenziale in cui ci si è trovati ad operare non esisteva un reale

# LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

bagaglio esperienziale a cui affidarsi ed anche le conoscenze teoriche non potevano fornire certezze, davanti ad una situazione tanto inedita. Lavorando per analogie, formulando ipotesi e documentandosi accuratamente, è possibile ritrovare delle basi su cui proseguire, modificare e maneggiare la pratica psicologica (EFPA, 2020).

Ciò vale per tutti i campi, incluso quello del supporto e della terapia on-line. Infatti partendo da risultati molto recenti legati a studi che hanno indagato l'efficacia della pratica on-line nel trattamento di disturbi ossessivo compulsivi nei bambini (Aspvall et al., 2020), casi di disturbi del comportamento in età evolutiva (Ortiz et al., 2020), perfezionismo (Suh, Sohn, Kim, & Lee, 2019), depressione (Andersson et al., 2019; Lattie et al., 2019) o nella terapia del trauma (Sansen et al., 2019), è possibile trovare indicazioni particolarmente importanti soprattutto considerando i destinatari di tali interventi: le persone con problemi di salute mentale sono molto vulnerabili agli effetti del covid-19 ed alle sue complicità, anche a causa dell'impatto sul loro stato di misure come l'autoisolamento, l'interruzione dell'abituale assistenza sanitaria e i cambiamenti nello stile di vita (Brooks et al., 2020; Smith, Ostinelli, & Cipriani, 2020).

## LA TECNOLOGIA E IL SUO UTILIZZO NEL LAVORO PSICOLOGICO

L'intervento on-line potrebbe rivelarsi una risposta a queste problematiche, se correttamente introdotto e gestito. Anche la medicina ha cominciato ad introdurre, proprio in occasione della recente emergenza sanitaria, pratiche di medicina a distanza, che consentono ai pazienti di consultare i medici rispettando le misure di sicurezza previste per il covid-19 ed evitando di veicolare il virus durante i tragitti in caso di positività asintomatica (Hollander & Brendan, 2020).

In Italia gli studi degli psicologi potevano ospitare i pazienti, con le dovute accortezze, ma molti colleghi hanno preferito trasferire le proprie pratiche on-line o per via telefonica, un segno di attenzione e responsabilità reso possibile anche dalle tecnologie a disposizione. Sarà interessante proporre uno studio sulle percezioni dei professionisti impegnati nell'emergenza circa la validità di tali strumenti.

## LE BASI DELLA PRATICA ON-LINE

La pandemia da COVID-19 ha probabilmente portato alcuni terapeuti ad interrogarsi maggiormente sulla possibilità di introdurre elementi di mediazione tecnologica nella pratica e questo potrebbe generare nuovi stimoli di studio e nuove prospettive di ricerca.

Se già 20 anni fa si dimostrava l'efficacia della telepsicologia nel trattamento on-line della paura di parlare in pubblico (Botella et al., 2000) e si evidenziava la possibilità di sviluppare un'alleanza terapeutica anche in tale contesto (Simpson, 2001), è lecito chiedersi quali possibilità si potrebbero aprire per la nostra disciplina includendo domande di ricerca anche da settori che non si erano fino ad ora avvicinati all'uso dell'on-line. In effetti gli Psicologi non hanno mai smesso di chiedersi se un intervento on-line possa essere efficace quanto un intervento dal vivo (Thompson, 2016; Cipolletta & Mocellin, 2016). Naturalmente fornire una risposta precisa a questa domanda è un compito complesso, per via delle difficoltà che riguardano tutta la ricerca sull'intervento psicologico, complicato dalla



presenza di diversi approcci teorici e terapeutici, all'interno di un panorama variegato.

Nonostante le molte domande aperte cui la ricerca scientifica non ha ancora dato risposta, appare evidente che le nuove tecnologie offrano un panorama vasto e ricco di possibilità per il paziente e, a maggior ragione, per lo psicologo che si trova a dover supportare il soggetto nella sua stessa quotidianità. Naturalmente, se l'essere on-line caratterizza l'individuo e il suo agire, anche il professionista non può prescindere dal conoscere ed utilizzare i vari strumenti digitali nel proprio lavoro psicologico (EFPA, 2020). Ma quali sono le basi su cui poter costruire efficacemente la propria pratica professionale on-line? Di che cosa ha bisogno il professionista? Quali sono gli aspetti a cui prestare attenzione e le strategie da mettere in atto per abbattere le barriere all'uso?

## Servizi psicologici erogabili on-line

Iniziamo definendo i servizi che lo psicologo può offrire on-line. Fino al 2017, in Italia, si era suggerito di limitare l'attività di consulenza on-line ad ascolto, supporto, informazione ed orientamento. Già dal 2003 e poi nel 2013, il CNOP si era espresso a riguardo, limitando le possibilità di erogare psicoterapia on-line. I progressi nella letteratura e la diffusione di pratiche di consulenza on-line, insieme ad un forte cambiamento nella cultura diffusa, hanno portato alla stesura delle nuove linee Guida CNOP del 2017, in cui **questa limitazione non sussiste**. Va sottolineato che il Codice Deontologico fornisce la massima indicazione in materia nel suo primo articolo: “[...] *Le stesse regole si*

*applicano anche nei casi in cui le prestazioni, o parti di esse, vengano effettuate a distanza, via Internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico”.*

Questo non significa però che l'intervento terapeutico on-line sia adatto a tutti. Date le peculiarità della comunicazione via etere è da evitare con pazienti che presentano tendenze suicidarie, un'alterazione dell'esame di realtà o altri disturbi psichiatrici che mettono a rischio l'incolumità della persona. Non è un caso che proprio nelle linee guida CNOP 2017 si faccia esplicito riferimento alla "Gestione delle crisi", nel punto 15 del documento.

## Strumentazione tecnica

Per poter rendere efficace e funzionale i servizi che lo psicologo offre on-line, è fondamentale che la strumentazione utilizzata sia consona all'utilizzo e favorisca una maggiore fluidità della seduta.

Per una prestazione ottimale è necessario avere **un computer funzionante, con un buon livello di velocità del processore e di protezione dati** (punto 12 delle Linee Guida CNOP 2017). Allo stato attuale è indifferente che sia fisso, portatile o mobile. Se non sono integrati nel dispositivo, è opportuno munirsi di webcam e microfono, che consentono di recuperare almeno parte di quegli indicatori non verbali e di prossemica tanto importanti per il lavoro clinico. Per questo motivo, qualunque sia lo strumento scelto, è bene optare per una macchina che abbia una risoluzione video alta e una veloce elaborazione delle immagini.

La fluidità e la capacità di restituire profondità di dettaglio diminuiscono la distanza percepita con l'interlocutore, pertanto la banda consigliata è di **almeno 2 Mb**. Con connessioni più lente il rischio è quello di essere esposti ad un numero maggiore d'imprevisti e perdere molti indicatori non verbali, oltre a rallentare la conversazione con continue interruzioni. Anche da mobile è possibile erogare un buon servizio, se si dispone di rete 4G o, meglio ancora di wi-fi.

## Software per le prestazioni

Per quanto riguarda il software di gestione per le chiamate VoIP, gli strumenti e le piattaforme a disposizione per rimanere in contatto anche a distanza sono molti, ed a partire dallo scorso febbraio cittadini e professionisti ne sono diventati sempre più consapevoli. Di appannaggio del professionista resta il compito di selezionare lo strumento di lavoro più adatto alle varie situazioni. Dallo storico Skype, che permette conversazioni via chat, audio e audio video assicurando un grado di protezione della comunicazione comparabile con quello dei più diffusi standard crittografici (almeno nella sua versione a pagamento); passando per il neo-nato Zoom, Meetings (molto utilizzato per riunioni o meeting di allineamento fra colleghi che utilizzano il pacchetto G-Suite) o a *Whatsapp*, ideale se si ha solo lo smartphone come opzione da parte dell'utente.

Sono molte le possibilità offerte dalle piattaforme business, come Teams, ma anche risorse open source, come Jitsi meet. Negli ultimi mesi sono diventate disponibili piattaforme create proprio per supportare la pratica clinica e lo psicologo

nel rapporto terapeutico mediato dalla tecnologia, come ad esempio CGM, una piattaforma che garantisce requisiti compliant con i criteri richiesti per i sanitari, garantendo alte prestazioni di servizio e di privacy. IL tema della tutela dei dati che vengono scambiati attraverso modalità digitali è fondamentale per lo psicologo che intenda approcciarsi alla pratica on-line.

Sicuramente è necessario fornire le maggiori tutele per la propria utenza ed è indispensabile adottare tutti gli opportuni provvedimenti in merito alle normative vigenti (si fa riferimento a titolo esemplificativo all'introduzione del GDPR).

Per lavorare in ottica di trasparenza della prestazione a distanza, è opportuno comunicare al proprio cliente le caratteristiche della tecnologia che si sceglie di adottare, illustrandone le caratteristiche, i pro e contro ed anche gli aspetti legati alla tutela dei dati trasmessi via web. **Appare limitante suggerire un provider o un fornitore di software per la pratica professionale, in quanto il panorama delle piattaforme disponibili è in rapida e costante evoluzione.**

Ad esempio, al momento attuale i livelli di tutela dei dati più elevati si hanno con soluzioni a pagamento o con formule forfettarie in cui sono incluse nei costi anche delle componenti aggiuntive di sicurezza informatica. Se un'indicazione precisa sul software da adottare rischia di cadere velocemente in obsolescenza, l'informazione che invece appare sostanzialmente rilevante è l'indicazione circa le caratteristiche dello strumento, che deve garantire un adeguato livello di privacy all'utente e, come detto, deve avere un sistema di crittografia.

## Aspetti organizzativi

Come metodi di pagamento è ormai noto che sia necessario utilizzare forme tracciabili di scambio di denaro affinché il cliente possa detrarre fiscalmente la spesa. Il suggerimento è quello di optare per un bonifico bancario. In tal caso è necessario fornire al cliente il proprio IBAN, il nome dell'intestatario del conto e la causale (es. consulenza psicologica), oltre all'importo. Esistono anche altri metodi di pagamento a distanza tra cui il professionista può scegliere nel caso in cui non sia richiesta una detrazione della spesa da parte dell'utente.

Anche per la gestione delle fatture la normativa fiscale ha introdotto indicazioni utili anche per il professionista che pratica consulenza a distanza, mettendo a disposizione il sistema di fatturazione elettronica, che consente uno scambio agile tra le parti. Anche in assenza di un reale vincolo amministrativo, si tratta di una soluzione comoda e veloce, che però può essere sostituita da un più classico scambio di documenti via mail. Va ricordato in questa sede l'obbligo di preventivo da fornire al cliente.

Per quanto riguarda l'appuntamento, come accade nella pratica in presenza, **non c'è un iter predefinito** e ogni collega può organizzarsi autonomamente, purché in accordo con quanto prescritto dal codice deontologico degli psicologi. È importante ricordarsi sempre di informare l'interessato sul tipo di prestazione che verrà erogata, soffermandosi sulla necessità di disporre di **microfono e webcam funzionanti, oltre ad una connessione Internet stabile.**

## Modulistica

È bene introdurre con una breve spiegazione i **moduli del consenso informato e della privacy** che dovranno essere inviati all'utente (come da Art. 8 del Codice Deontologico), il quale dovrà firmarli e rispedirli al mittente (via fax o e-mail previa scannerizzazione o per posta ordinaria).

Come suggerito dalle Linee guida sulle prestazioni internet approvate dal CNOP redatte nel 2017, il consenso per questa tipologia di servizi mediati dovrà tenere di conto di tutti i vari aspetti caratteristici di questa modalità di lavoro terapeutico: oltre alle questioni che ritroviamo nel modulo da somministrare nella pratica tradizionale, in questo documento troveremo riferimenti alle limitazioni dei rispettivi mezzi di comunicazione utilizzati, le attrezzature tecnologiche e le misure di sicurezza previste sui device utilizzati, l'affidabilità della connessione, l'archiviazione delle eventuali registrazioni o degli appunti.

Ci si accorderà quindi sulla data dell'incontro, fornendo al contempo le modalità di pagamento della prestazione, comunicando la tariffa applicata, che è formulata a discrezione del professionista. Può sembrare scontato, ma suggerire di svolgere la seduta in un luogo adeguatamente riservato è sempre consigliabile.

## L'IMPORTANZA DELL'ESSERE PRONTI

Lo psicologo, psicoterapeuta o psicanalista è chiamato ad adeguare la professione a quelle che sono le possibilità ed i vincoli offerti dalla tecnologia, tenendo sempre a mente i principi deontologici della professione e le caratteristiche core, in modo da accompagnare l'evoluzione del proprio ruolo al passo con quella della società (Commissione atti tipici, 2017).

La **velocità** con cui la **tecnologia** si evolve e quindi la velocità con cui i servizi di salute mentale on-line si evolvono e la **formazione necessaria per tenere il passo** con loro, sono diventate una vera preoccupazione per la professione.

La necessità di una formazione capace di trasferire le competenze della pratica in presenza all'ambiente digitale è, da alcuni anni, riconosciuta dalle organizzazioni professionali di riferimento come non solo auspicabile ma anche **essenziale**; inoltre, esiste una crescente esigenza di tenere il passo con la cultura digitale e col tipo di ambiente on-line in cui i clienti si trovano ad interagire quotidianamente (**Anthony**, 2014). Ciò vale per i consulenti ed i terapeuti qualunque sia lo spazio che stanno usando per fornire servizi, siano essi sala di consultazione tradizionale o strumenti che consentono la terapia a distanza.

Anche nel codice deontologico, che normalizza certo la professione attraverso le nuove tecnologie, si afferma e precisa che *“Lo psicologo è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione e aggiornamento professionale, con particolare riguardo ai settori nei quali opera. La violazione dell’obbligo di formazione continua determina un illecito disciplinare che è sanzionato sulla base di quanto stabilito dall’ordinamento professionale. Riconosce i limiti della propria competenza e usa, pertanto solo strumenti teorico – pratici per i quali ha acquisito adeguata competenza e, ove necessario, formale autorizzazione”* (Codice Deontologico, art. 5).

Questa formazione continua anche per quanto riguarda la telepsicologia può essere facilmente mutuata dagli svariati corsi messi a disposizione dall’OPL.

È infatti nostro dovere, soprattutto in contesti tecnologici, nei quali ciò che è innovazione oggi già domani viene sostituito da qualcosa che implementa le proprie caratteristiche, cercare di essere il più aggiornati possibili per poter operare ed erogare servizi terapeutici non recando alcun danno né ai pazienti, né a noi stessi in qualità di professionisti.

## F.A.Q.

a cura dell'avvocato consulente  
dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia  
Maura Carta

---

### La normativa sulla privacy suggerisce qualcosa di specifico per le prestazioni psicologiche on-line?

Il Regolamento (UE) 2016/679 all'art. 12 stabilisce che *"Le informazioni sono fornite per iscritto o con altri mezzi, anche, se del caso, con mezzi elettronici. Se richiesto dall'interessato, le informazioni **possono essere fornite oralmente**, purché sia comprovata con altri mezzi l'identità dell'interessato"*.

L'informativa deve contenere necessariamente i seguenti **elementi**: oggetto del trattamento, finalità del trattamento, modalità del trattamento, criteri di accessibilità dei dati, eventuale comunicazione/diffusione dei dati, diritti dell'interessato e modalità di esercizio degli stessi, dati e contatti del titolare del trattamento, responsabile e incaricati. Il Garante privacy con provvedimento n.55/2019 ha ricordato la possibilità, in taluni casi, di deroga alle norme privacy per le prestazioni sanitarie (ad es. in

# F.A.Q.

caso di protezione da gravi minacce per la salute) ricordando, con riguardo alle modalità con cui fornire l'informativa **che spetta al titolare scegliere le modalità più appropriate al caso di specie, tenendo conto di tutte le circostanze del trattamento e del contesto in cui viene effettuato** ( il dispositivo utilizzato, la natura dell'interazione e le eventuali limitazioni che implicano tali fattori).

---

**E' possibile utilizzare dei servizi software come Skype per effettuare consulenze on-line, secondo questa normativa? Quali sono consigliabili?**

L'utenza può entrare in contatto con il professionista in vari modi o attraverso modalità di comunicazione sincrona (video-chat, chat, Skype, Teams, Zoom, Gomeeting ecc) oppure asincrona (e-mail).

Le piattaforme che consentono le audio o video conferenze sono molteplici e i software



# F.A.Q.

disponibili sul mercato innumerevoli e in costante evoluzione.

L'utilizzo di Skype per prestazioni psicologiche a distanza è ampiamente diffuso ma esistono altri sistemi in grado di assicurare la stessa velocità, segretezza ed efficienza della connessione.

---

**Per svolgere delle consulenze on-line è preferibile utilizzare un consenso informato particolare? Ci sono elementi che devono essere inclusi, diversi da quelli normalmente utilizzati nelle pratiche psicologiche e psicoterapeutiche?**

No. Il consenso informato, acquisito nei modi e con gli strumenti più consoni alle condizioni del paziente, è documentato **in forma scritta o attraverso videoregistrazioni o, per la persona con disabilità, attraverso dispositivi che le consentano di comunicare.**

Il consenso informato, in qualunque forma espresso, va inserito nella cartella psicologica.

Il consenso informato non va confuso con il modulo privacy.

# F.A.Q.

I contenuti e le regole per il consenso informato sono definiti dalla L.219/2017 che, peraltro, riporta molti contenuti che gli Psicologi condividono da anni nel Codice Deontologico.

Il fine della richiesta di consenso informato al trattamento sanitario è quello di **informare adeguatamente la persona assistita circa le prestazioni che riceverà**, le finalità e le modalità delle stesse, promuovendo l'autonomia dell'individuo nelle scelte che riguardano la sua salute (articolo 24 del Codice deontologico e art.1 L.219/2017 ). Nel caso in cui il destinatario del trattamento sanitario sia una persona minorenni, il consenso dovrà essere fornito dagli esercenti la responsabilità genitoriale o la tutela (art. 31 CD – art. 3 L.217/2017).

---

**L'archiviazione dei dati in formato elettronico (es. la cronologia della chat) richiede accorgimenti particolari, sempre per la normativa sulla privacy?**

No.

Si possono inserire le informazioni sul trattamento dei dati (ad es. utilizzando il modulo OPL) nel primo accesso come pagina predefinita, per non occupare

# F.A.Q.

troppo tempo nell'espletamento di queste, ineludibili, attività a tutela dei dati personali. La Data Retention è il **"periodo di conservazione dei dati"**, considerata informazione essenziale dal GDPR del 2016. L'archiviazione dei dati in formato elettronico (così come la cronologia della chat) è un tipico trattamento di dati personali.

L'articolo 13 del Regolamento Europeo prevede che il titolare del trattamento **debba informare** gli interessati circa il periodo di conservazione dei dati personali, oppure, se ciò non è possibile, almeno dei *"criteri utilizzati per determinare tale periodo"* (comma 2, lettera a). Inoltre, l'articolo 5 lettera e) stabilisce che i dati devono essere *"conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un **arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati**; i dati personali possono essere conservati per periodi più lunghi a condizione che siano trattati esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica ..., fatta salva l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate richieste dal presente regolamento a tutela dei diritti e delle libertà dell'interessato («**limitazione della conservazione**»).*

# F.A.Q.

---

## Esistono normative specifiche sulla registrazione delle sedute on-line da parte dello Psicologo o dell'utente?

Non esistono norme che riguardano la registrazione delle sedute on line e valgono, pertanto, le regole generali.

L'art. 17 del C.D. stabilisce che *“La **segretezza** delle comunicazioni deve essere protetta anche attraverso la custodia e il controllo di appunti, note, scritti o **registrazioni di qualsiasi genere e sotto qualsiasi forma, che riguardino il rapporto professionale**”*.

Il nuovo Regolamento Europeo definisce *“trattamento di dati”* ogni operazione di raccolta, **registrazione**, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati, sia che si utilizzi il computer, sia che si lavori su carta.

E' indispensabile acquisire il consenso del Cliente/paziente alla registrazione.

# F.A.Q.

---

## **Le prestazioni da cellulare o dispositivo mobile seguono la stessa normativa o sono necessari accorgimenti diversi?**

Le prestazioni da cellulare o dispositivo mobile sono una possibile modalità di svolgimento della prestazione in tempo reale (solo in audio e non tramite video conferenza).

Non esistono, allo stato, differenze dal punto di vista giuridico, trattandosi sempre di prestazioni psicologiche a distanza.

Resta ferma, indipendentemente dallo strumento utilizzato, la necessità di garantire il rispetto delle norme sulla privacy e del consenso informato.

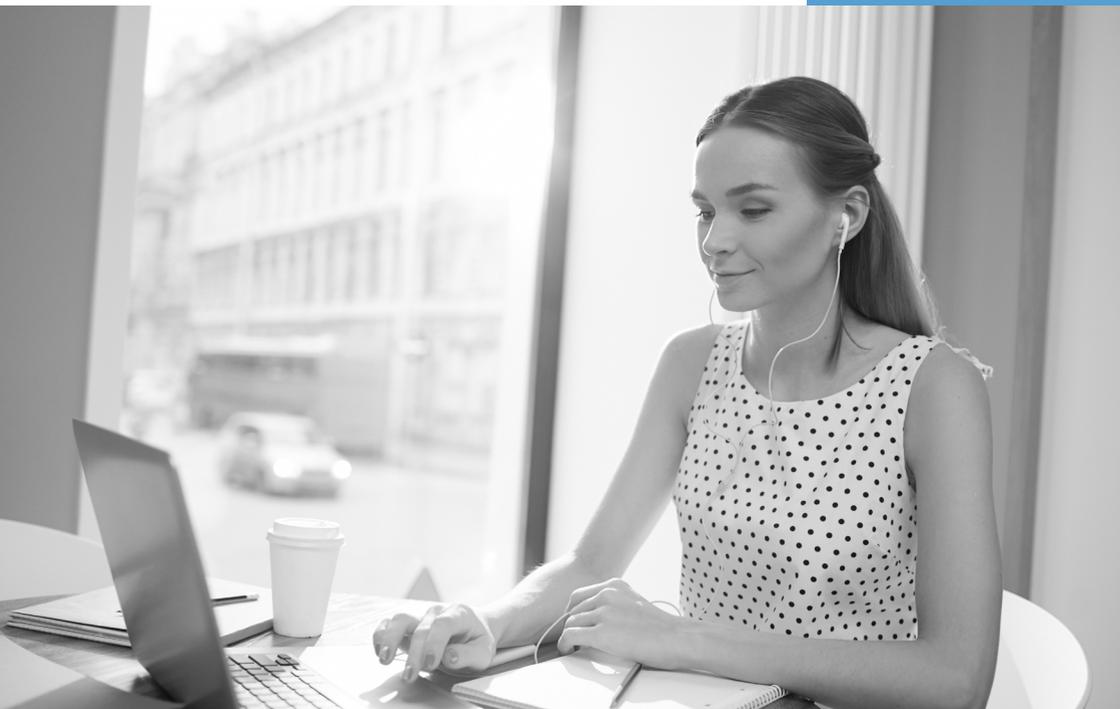
## POSSIAMO DAVVERO CONCLUDERE?

Sono state fino ad ora presentate informazioni sulla pratica on-line ed una panoramica di quelle che sono le evidenze passate, presenti e future in riferimento alla terapia a distanza. Se dallo studio delle fonti e dai riscontri professionali si evince una sempre maggiore importanza e un sempre più frequente impiego delle nuove tecnologie nel rapporto terapeutico, molti sono gli interrogativi a cui si cerca ancora di dare una risposta. Le riflessioni, stimulate sia dalla comunità di ricercatori, sia dai professionisti che ogni giorno operano attraverso questi supporti, riguardano soprattutto l'efficacia della terapia on-line e quali siano i fattori che producono benefici ai pazienti, ma pian piano cominciano a rivolgersi anche alle caratteristiche del lavoro da parte del professionista. Si comincia a far strada una richiesta di approfondimento circa le modalità attraverso cui svolgere

la pratica e viene posto sempre più frequentemente l'accento sulle metodologie suggerite per l'online. Segnali che fanno ipotizzare un interesse sempre maggiore verso la creazione di una vera e propria disciplina, con regole e buone prassi validate sul campo, oltre che con la letteratura di riferimento.

Un punto da tenere ben presente e che ha guidato anche il lavoro di sintesi proposto riguarda il ruolo della tecnologia. Infatti, lo psicologo è culturalmente vincolato ad essa e all'uso che ne fanno i pazienti: non è qualcosa che il professionista può semplicemente scegliere di utilizzare o meno. La diffusione degli smartphone, dei tablet, dei pc e di qualsiasi altro dispositivo capace di mettere in contatto persone non fisicamente vicine, ha reso tali strumenti parte integrante dell'individuo stesso, connotandone tutte le interazioni. Per lo psicologo diventa imprescindibile quantomeno proporre una propria interpretazione dell'uso di tali strumenti, per restituire alle persone con cui opera una visione professionale di questo ambito.

La sfida del contesto attuale è l'integrazione. Non si tratta più di comprenderne le potenzialità e di stabilire l'efficacia delle tecnologie al servizio della psicologia: si tratta di adottarle e di ampliarne i confini, stabilire delle pratiche d'uso, consolidare prassi e sviluppare nuovi orizzonti applicativi. Ora si tratta di sfruttare appieno quanto viene offerto dalle tecnologie di mediazione delle relazioni, abitando il contesto virtuale e portando in esso lo sguardo competente e attento dello psicologo, in grado di farsi promotore di dinamiche nuove.



## BIBLIOGRAFIA

---

**Abbott J. A. M., Klein B. & Ciechomski, L. (2008). Best practices in on-line therapy.** *Journal of Technology in Human Services*, 26, 360–375.

**Alleman J.R. (2002). On-line counseling: The Internet and mental health treatment.** *Psychotherapy*, 39, 199–209.

**Anthony K. (2014). Training therapists to work effectively on-line and offline within digital culture.**

*British Journal of Guidance & Counselling*, 1–7.

<https://doi.org/10.1080/03069885.2014.924617>

**Baker K. D. & Ray M. (2011). On-line counseling: The good, the bad, and the possibilities.**

*Counselling Psychology Quarterly*, 24, 341–346.

**Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). On-line counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people.**

*Counselling and Psychotherapy Research*, 8, 110–116.

<http://doi.org/10.1080/14733140802055011>

**Barak A., Klein B. & Proudfoot J. G. (2009). Defining internet-supported therapeutic interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38, 4–17.**

**Barnett, J. E. (2005). On-line counseling: New entity, new challenges. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 872–880.**

<http://doi.org/10.1177/0011000005279961>

**Barros-Bailey, M., & Saunders, J. L. (2010). Ethics and the Use of Technology in Rehabilitation Counseling.**

*Rehabilitation Counseling Bulletin*, 53(4), 255–259.

<http://doi.org/10.1177/0034355210368867>

**Bolton A. J., & Dorstyn D. S. (2015). Telepsychology for Posttraumatic Stress Disorder: a systematic review.**

*Journal of Telemedicine and Telecare*.

<http://doi.org/10.1177/1357633x15571996>

**Botella, C., Banos, R., Guillén, V., Perpiñá, C., Alcaniz, M., & Pons, A. (2000).**

*Telepsychology: Public speaking fear treatment on the internet. CyberPsychology & Behavior, 3(6), 959-968.*

**Burnett F.H. (1921).**

*Il giardino misterioso. Torino: Paravia.*

**Chester A. & Glass C. A. (2006). On-line counselling: A descriptive analysis of therapy services on the internet.**

*British Journal of Guidance & Counselling, 34, 145–160.*

**Cipolletta S. & Mocellin D. (2016). On-line counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction.**

*Psychotherapy Research, 1-16.*

**Cohen G.E. & Kerr B.A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment.**

*Computers in Human Services, 15, 13–26.*

**Commissione atti tipici, osservatorio e tutela della professione. (2017). Digitalizzazione della professione e dell'intervento psicologico mediato dal web.**

Scaricato da [http://www.psy.it/wp-content/uploads/2015/04/Atti-Tipici\\_DEF\\_interno-LR.pdf](http://www.psy.it/wp-content/uploads/2015/04/Atti-Tipici_DEF_interno-LR.pdf)

**Cook J.E. & Doyle C. (2002). Working alliance in on-line therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5, 95–105.**

**Day S.X. & Schneider P.L. (2002) Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49, 499–503.**

**Della Dora L. (2017). Digital in 2017: in Italia e nel Mondo. Scaricato da <https://wearesocial.com/it/blog/2017/01/digital-in-2017-in-italia-e-nel-mondo>**

**Dielman M., Drude K., Ellenwood A. E., Heinlen K., Imar T., Lichstein M., Mills M. & Asch P. S. (2010). Telepsychology guidelines.**

*Ohio Psychological Association.*

Scaricato da: <http://www.ohpsych.org/professionalissues.aspx>.

**Dowling M. & Rickwood D. (2015). Investigating individual on-line synchronous chat counselling processes and treatment outcomes for young people.**

*Advances in Mental Health, 12, 216–224.*

<https://doi.org/10.1080/18374905.2014.11081899>

**Dowling M. & Rickwood D. (2016). Exploring hope and expectations in the youth mental health on-line counselling environment. *Computers in Human Behavior, 55, 62–68.*** <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.009>

[\*Drum K. B. & Littleton H. L. \(2014\).\*](#)

**Therapeutic boundaries in telepsychology: Unique issues and best practice recommendations.**

*Professional Psychology, Research and Practice, 45, 309–315.*

<https://doi.org/10.1037/a0036127>

**EFPA & Compare, Angelo & Schwerdtfeger, Andreas & Carkoglu, Asli & Ebert, David & Trebbi, Glauco & Sejerøe-Szatkowski, Iben & Salgado, João & Haddouk, Lise & Karekla, Maria & Carlbring, Per & Oeverland, Svein & Nordgreen, T. & Van Daele, Tom & Vidovic, Valerija. (2020).**

*Digital Psychological Interventions, Recommendations for policy & practice by the EFPA project group on eHealth. 10.13140/RG.2.2.12453.86241.*

**Fink J. (1999). How to use computers and cyberspace in the clinical practice of psychotherapy.**

*Northvale, NJ: Aronson.*

**Finn J. & Barak A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice.**

*Counselling and Psychotherapy Research, 10, 268–277.*

**Firth J, Torous J, Nicholas J, Carney R, Pratap A, Rosenbaum S, et al. The efficacy of smartphone-based mental health interventions for depressive symptoms: a meta-analysis of randomized controlled trials.**

*World Psychiatry 2017*

**Firth J, Torous J, Nicholas J, Carney R, Rosenbaum S, Sarris J. Can smartphone mental health interventions reduce symptoms of anxiety? A meta-analysis of randomized controlled trials.**

*J Affect Disord* 2017 Dec 15;218:15-22 [FREE Full text] [doi: 10.1016/j.jad.2017.04.046] [Medline: 28456072]

**Folsom, E. (2010). Cyber Counseling. American Scholar, 79(2), 15.**

Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=48559559&site=ehost-live>

**Gamble N., Boyle C., & Morris Z. A. (2015). Ethical Practice in Telepsychology.**

*Australian Psychologist*, 50, 292–298.  
<https://doi.org/10.1111/ap.12133>

**Gates, P., & Albertella, L. (2015). The effectiveness of telephone counselling in the treatment of illicit drug and alcohol use concerns.**

*Journal of telemedicine and telecare*, 1357633X15587406.

**Haberstroh, S. (2009). Strategies and Resources for Conducting On-line Counseling.**

*Journal of Professional Counseling: Practice, Theory, and Research*, 37(2), 1–21.

Retrieved from <http://search.proquest.com/kuleuven.ezproxy.kuleuven.be/docview/212437839/fulltextPDF/>

**Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R., & Trepal, H. (2007).**

*The Experience of On-line Counseling.*

*Journal of Mental Health Counseling*, 29(3), 269–282.

<http://doi.org/10.17744/mehc.29.3.j344651261w357v2>

**Ipsos (2016). I cittadini e le nuove tecnologie. In Il dialogo con il consumatore attraverso i social media.**

*Opportunità per le imprese dei beni di consumo, Assemblea IBC, 28 marzo 2017.*

**Jedlicka D. & Jennings G. (2001). Marital therapy on the Internet.**

*Journal of Technology in Counseling*, 2, 1–15.

**Karyotaki E, Riper H, Twisk J, Hoogendoorn A, Kleiboer A, Mira A, et al. Efficacy of self-guided internet-based cognitive behavioral therapy in the treatment of depressive symptoms: a meta-analysis of individual participant data.**

*JAMA Psychiatry* 2017 Apr 1;74(4):351-359.  
[doi: 10.1001/jamapsychiatry.2017.0044]  
[Medline: 28241179]

**King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006). On-line counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling.**

*Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 169–174.

<http://doi.org/10.1080/14733140600848179>

**Kivi M., Eriksson M. C., Hange D. Petersson E. L., Vernmark K., Johansson B. & Björkelund C. (2014). Internet-based therapy for mild to moderate depression in Swedish primary care: Short term results from the PRIM-NET randomized controlled trial.**

*Cognitive Behaviour Therapy*, 43, 289–298.

**Klein B., & Richards J.C. (2001). A brief Internet-based treatment for panic disorder. *Behavioural & Cognitive Psychotherapy*, 29, 113–117.**

**Kobak, et al. Integrating technology into cognitive behavior therapy for adolescent depression: a pilot study. *Ann Gen Psychiatry*. 2015;14:37.**

**Lange A., van de Ven, J.P., Schrieken, B., & Emmelkamp, P.M.G. (2001). Interapy. Treatment of posttraumatic stress through the Internet: A controlled trial. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 2, 73–90.**

**Lazuras L., & Dokou A. (2016). Mental health professionals' acceptance of on-line counseling. *Technology in Society*, 44, 10–14. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2015.11.002>**

**Lenhard F., Vigerland S., Andersson E., Rück C., Mataix-Cols D., Thulin U.,... Serlachius E. (2014). Internet-delivered cognitive behavior therapy for adolescents with obsessive-compulsive disorder: An open trial. *PloS one*, 9, e100773.**

**Lieberman M. D., Eisenberger, N. I., Crockett, M. J., Tom, S. M., Pfeifer, J. H., & Way, B. M. (2007). Putting feelings into words: Affect labeling disrupts amygdala activity to affective stimuli.**

*Psychological Science, 18, 421-428.*

**Locatelli M. (2013). Panoramica e proposte di utilizzo degli strumenti di feedback nella relazione terapeutica a distanza.**

*Collegamenti scientifici, 65.*

**Locatelli M. (2016). 20. Il Counselling psicologico e il web.**

*Il counseling psicologico: Assessment e interventi basati sulla ricerca, 25, 349.*

**Longo G. (2011). Homo Technologicus.**

*Roma: Maltemi.*

**Maheu, M. M., Pulier, M. L., McMenamin, J. P., & Posen, L. (2012). Future of telepsychology, telehealth, and various technologies in psychological research and practice.**

*Professional Psychology: Research and Practice, 43, 613-621.*

<http://doi.org/10.1037/a0029458>

**Mallen M.J., & Vogel D.L. (2002). Working toward on-line counselor training: Dynamics of process and assessment. In A.B. Rochlen (Chair), Appeal and relative efficacy of on-line counseling: Preliminary findings. Presentato ad Annual convention of the American Psychological Association, Chicago.**

**Mallen M.J., Vogel D.L., & Rochlen A.B. (2005). The practical aspects of on-line counselling: Ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist*, 33, 776-818.**

**Mallen, M. J. (2005). On-line Counseling: A Need for Discovery.**

*The Counseling Psychologist*, 33(6), 910–921.

<http://doi.org/10.1177/0011000005280182>

**Manhal-Baugus M. (2001). Etherapy: Practical, ethical, and legal issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4, 551-563.**

**Manzo S. (2013). La consulenza psicologica on-line. In (a cura di) Felaco R., Bozzaotra A., Nasti F., Sarno L. Atti Del Convegno Il Colloquio Clinico.**

*Napoli: Edizioni Ordine Psicologi della Campania.*

**Mishna F., Bogo M., & Sawyer J. L. (2015).  
Cyber counseling: Illuminating benefits  
and challenges.**

*Clinical Social Work Journal*, 43(2), 169-178.

**Moriggi S. (2014). Connessi. Beati quelli  
che sapranno pensare con le macchine.**

*Cinisello Balsamo: Edizioni San Paolo.*

**Nichols, J. L. (2015). Reaching those who  
are difficult to reach: Exploring on-line  
interventions for survivors of military  
sexual trauma.**

*Journal of Military and Government  
Counseling*, 3(4), 2-24.

**Oct;16(3):287-298 [FREE Full text] [doi:  
10.1002/wps.20472] [Medline: 28941113]  
OPL. (2012).**

*Stato dell'arte della ricerca scientifica sulle  
prestazioni psicologiche a distanza al 2012.*  
Scaricato da [https://www.opl.it/come-fare-  
per/Stato-dell-arte-della-ricerca-scientifica-  
sulle-prestazioni-psicologiche-a-distanza-  
al-2012-.php?t=3729](https://www.opl.it/come-fare-per/Stato-dell-arte-della-ricerca-scientifica-sulle-prestazioni-psicologiche-a-distanza-al-2012-.php?t=3729)

**Pagnotta F. (a cura di). (2015). Linguaggi in  
rete: conoscere, comprendere, comunicare  
nella Web society.**

*Le Monnier Università.*

**Perle J.G., Langsam L.C. & Nierenberg B. (2011). Controversy clarified: An updated review of clinical psychology and tele-health.**

*Clinical Psychology Review.*

**Presidenza del Consiglio dei Ministri (2015). Strategia per la crescita digitale 2014-2020.**

*Scaricato da [http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/strat\\_crescita\\_digit\\_3marzo\\_0.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/strat_crescita_digit_3marzo_0.pdf)*

**Reynolds, D. J., Stiles, W. B., & Grohol, J. M. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results.**

*Counselling and Psychotherapy Research, 6,* 164–168.

<http://doi.org/10.1080/14733140600853617>

**Richards D. & Viganó N. (2013). On-line Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature.**

*Journal of Clinical Psychology, 69(9),* 994–1011.

<https://doi.org/10.1002/jclp.21974>

**Richards, D. (2009). Features and benefits of on-line counselling: Trinity College on-line mental health community.**

*British Journal of Guidance & Counselling*, 37, 231–242.

<http://doi.org/10.1080/03069880902956975>

**Robinson P.H., & Serfaty M.A. (2001). The use of e-mail in the identification of bulimia nervosa and its treatment.**

*European Eating Disorders Review*, 9, 182–193.

**Rochlen A. B., Beretvas S. N., & Zack, J. S. (2004). The on-line and Face-to-Face counseling attitudes scales: A validation study.**

*Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 37(2), 95-102.

**Santhiveeran, S. S., Gaurav, R., Raj, A., & Balutkar, A. (2014). U.S. Patent Application No. 15/306,571.**

**Simpson, S. (2001). The provision of a telepsychology service to Shetland: client and therapist satisfaction and the ability to develop a therapeutic alliance.**

*Journal of Telemedicine and Telecare*, 7(1 suppl), 34-36.

**Slone, N. C., Reese, R. J., & McClellan, M. J. (2012). Telepsychology outcome research with children and adolescents: A review of the literature.**

*Psychological Services, 9, 272–292.*

<http://doi.org/10.1037/a0027607>

**Thompson R. B. (2016). Psychology at a Distance: Examining the Efficacy of On-line Therapy.**

*University Honors Theses. Paper 285.*

**Wagner B., Horn A. B., & Maercker A. (2014). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial.**

*Journal of Affective Disorders, 152, 113–121.*

**Wallace P. (1999). La psicologia di Internet.**  
*Milano: Raffaello Cortina Editore.*

**Warren, J. M. (2012). Mobile Mind Mapping: Using Mobile Technology to Enhance Rational Emotive Behavior Therapy.**

*Journal of Mental Health Counseling, 34, 72–81.*

Retrieved from [http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip\\_shib&db=afh&AN=71661690&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip_shib&db=afh&AN=71661690&site=ehost-live)

**Weizenbaum J. (1966). ELIZA-A computer program for the study of natural language communication between man and machine.**

*ACM, 9, 36-45.*

Scaricato da <http://cacm.acm.org/magazines/1966/1/13317-elizaa-computer-programfor-thestudy-of-natural-language-communication-between-man-and-machine/abstract>.