

Introduzione

Le nuove tecnologie sono alla base di quello che può essere considerato uno dei più grandi ripensamenti che ha investito i concetti di conoscenza e di scambio. Gli individui ormai vivono la maggior parte della loro quotidianità connessi in network virtuali: interagiscono con soggetti e saperi attraverso device molteplici, abbattendo le barriere di tempo e spazio. Ovunque si trovino, in ufficio, in vacanza, in viaggio e così via, le persone hanno la possibilità di essere online. Ne risulta che sia per il paziente, ma a maggior ragione per lo psicologo che si trova a dover supportare il soggetto nella sua stessa quotidianità, si apre un panorama vasto e pieno di possibilità, ma ancora poco conosciuto ed esplorato.

L'erogazione di prestazioni psicologiche a distanza è un argomento oggi molto dibattuto e sul quale la ricerca scientifica ancora sta svolgendo studi per meglio comprendere criticità ed opportunità connaturate ad essa. Oltre che sul piano teorico, anche su quello pratico si nota un sempre maggiore interesse della comunità professionale degli psicologi proprio su queste tematiche: infatti, sono sempre di più i colleghi che richiedono informazioni sulla possibilità di erogare prestazioni psicologiche on-line, rivolgendosi all'Ordine degli Psicologi della Lombardia o cercando informazioni su siti e blog dedicati. Questa ricerca di informazioni è mossa non solo da una curiosità che caratterizza soprattutto gli psicologi più giovani, ma 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 su Skype, a causa di un lungo viaggio che li porterà ad essere assenti dalla propria città per un periodo di tempo.

Con questo documento si vuole fornire **una panoramica sintetica ma esaustiva che permetta a tutti gli iscritti di capire le possibilità a disposizione** e comprendere i risultati ottenuti dalla ricerca scientifica in materia. Si cercherà di fare il punto della situazione non solo sugli studi, che come si potrà osservare, non sono molti, particolarmente nel contesto Italiano, ma soprattutto di riuscire a dare indicazioni pratiche che lo psicologo deve tenere a mente quando si muove nel campo del digitale. Per chiarezza, è opportuno sottolineare che la trattazione non approfondisce le implicazioni legate ad ambiti molto verticali, che pure ricadono sotto il cappello dell'uso delle nuove tecnologie per lo psicologo; infatti **il focus è sul supporto psicologico mediato**.

Il documento prende avvio da un'iniziale **contestualizzazione del concetto di tecnologia**, partendo dall'idea che questa possa essere supporto fondamentale nella quotidianità lavorativa dello psicologo, e da una revisione storica dell'utilizzo della stessa nel rapporto terapeutico. L'elaborato prosegue poi con la **revisione sia di quelli che sono i precedenti contributi messi a disposizione degli iscritti**, proprio sui temi che hanno mosso questa rilettura, sia delle più recenti ricerche in materia: si tenterà infatti di **dare una panoramica di quelli che sono gli strumenti innovativi e le implicazioni dell'utilizzo di questi nel rapporto psicologico**, sottolineando le possibilità che le nuove tecnologie aprono nel mondo della professione, ma anche le criticità insite in questi nuovi modelli.

L'intento è quindi di dare al professionista degli **strumenti** con i quali approcciarsi al percorso di consulenza online, ma al tempo stesso soffermarsi sulle **regole** che disciplinano lo scambio

comunicativo mediato. Tali regole sono, infatti, differenti rispetto a quelle tradizionali cui siamo abituati e portano con sé la necessità da parte dello psicologo di una doverosa prudenza nell'esplorare le opportunità fornite dalle nuove tecnologie.

Contesto contemporaneo e l'idea di tecnologia

Nel momento in cui diventiamo padroni di strumenti o modalità di pensiero e di attuazione che prima sembravano impossibili, tutto diventa semplice, essenziale, facile. «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 da questo concetto, elaborato già nel 1910 da Frances Hodgson Burnett, commediografa e autrice inglese, che parte la riflessione sul ruolo che la tecnologia può avere nella realtà professionale dello psicologo.

L'**Homo Technologicus** (Longo, 2011) ha acquisito competenze grazie a oggetti, strumenti e innovazioni, che hanno rimodellato intorno a lui il suo contesto di vita. Il libro o la scrittura prima, la macchina e l'areo, la calcolatrice o il tosta pane, tutti gli strumenti che ormai maneggiamo con facilità, nel momento della loro introduzione sono stati considerati un'innovazione tecnologica: «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). Basti pensare, ora, di mettere un bambino o un ragazzo nato fra il vecchio ed il nuovo secolo davanti a uno di quei computer che funzionavo con i comandi e nei quali giravano Floppy Disk da 8 pollici o da 5 ¼: questo millenials non lo saprà usare!

Ci troviamo così a riflettere su come la **tecnologia sia diventata parte integrante della quotidianità** e come tale debba essere presa in considerazione nel 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 rappresentano soluzioni efficaci a problemi che, come abbiamo già detto, possono essere frequenti nel lavoro dello psicologo contemporaneo.

L'avvento dell'era digitale ha permesso di rendere possibile queste tipologie di prestazioni, che erano inimmaginabili fino a pochi anni fa: non si va a creare solo nuove reti di connessione, ma si fortificano anche quelle già presenti "dal vivo".

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

Il concetto di intervento psicologico online si riferisce **all'interazione tra psicologo e utente mediata dall'uso di tecnologie per la comunicazione attraverso il web**. L'interazione può avvenire per mezzo di strumenti asincroni, ossia in cui la ricezione della comunicazione non coincide necessariamente con il suo invio, come nel caso delle mail o dei gruppi di discussione sui forum; oppure attraverso strumenti sincroni, dove cioè la comunicazione si evolve in tempo reale

come avviene ad esempio per le chat o le audio/video conferenze (OPL, 2012; Mishna *et al.*, 2015; Wallace, 1999). La modalità di rapporto terapeutico mediato è regolamentata anche 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».

Diversi ricercatori hanno tentato di fornire una definizione univoca del termine “consultazione psicologica online”, ma ad oggi non vi è una nomenclatura universalmente accettata (Perle, Langsam & Nierenberg, 2011).

Solitamente facciamo ricadere gli interventi psicologici a distanza sotto il termine cappello di “**telepsicologia**”, ovvero l'insieme di tutti i **servizi psicologici** dove la componente fisica, viene sostituita o **mediata da tecnologie di comunicazione a distanza**. Non si fa solo riferimento quindi all'utilizzo di tecnologie 2.0 come videoconferenze, mail o messaggistica istantanea, ma anche a mezzi di comunicazione più “arcaici” come il telefono o le lettere (Dielman *et al.*, 2010). Come nella pratica professionale tradizionale, anche negli interventi psicologici on-line si è soliti distinguere fra terapia online o **E-Therapy** (Manhal-Baugus, 2001) e il counseling psicologico online o **E-Counseling** (Barak *et al.*, 2009; Chester & Glass, 2006; Perle *et al.*, 2011). Se nella terapia online l'intervento psicologico prende avvio da un disturbo specifico, che necessita di un programma di trattamento strutturato, mediante l'utilizzo di tecniche psicoterapeutiche; l'E-Counseling, invece, prevede un supporto psicologico e un intervento di consulenza che forniscano assistenza su problemi generici che raramente necessitano un programma di trattamento strutturato.

Gli standard per l'utilizzo etico della tecnologia nella professione d'aiuto sono stati introdotti per la prima volta nel Codice di Etica Professionale per i Counselor della Riabilitazione nel 2002 (Barros-Bailey & Saunders, 2010). Da allora, l'evoluzione della tecnologia non solo ha migliorato la pratica terapeutica, ma ha cambiato l'intero contesto culturale in cui siamo immersi, portando a fornire servizi e training ad individui, famiglie e gruppi. La revisione al Codice del 2010 aggiorna e rafforza le norme che comportano il comportamento, l'accessibilità, la riservatezza, il consenso informato, la sicurezza, la valutazione, i record, i problemi legali, la pubblicità, la ricerca e la pubblicazione, la consultazione non disponibile, la divulgazione e la consulenza a distanza. Di fatto ha il merito di aver introdotto standard legati ad un uso etico delle tecnologie, che all'epoca erano ancora assenti dalla letteratura per il counseling e per le professioni d'aiuto che prevedono la pratica a distanza (Barros-Bailey & Saunders, 2010).

Nel nostro caso, quando si parla di **utilizzo etico 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 online**, che prevede l'uso della tecnologia nella sua accezione più classica, ossia attraverso un pc ed una connessione. Ma nell'epoca attuale è 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 frequente svolte dai pazienti e dai clienti attraverso il proprio device mobile; o esempio fra tutti, alle App di supporto psicologico disponibili esclusivamente per dispositivi mobili.

La storia dell'intervento a distanza

Anche se la ricerca in materia non fornisce un vero e proprio excursus storico sulla nascita dell'intervento psicologico online, **l'introduzione di medium o dispositivi nell'intervento terapeutico non è certo un'innovazione** degli ultimi anni. Già da molti anni il telefono e le lettere sono spesso utilizzati sia dai pazienti che dagli stessi professionisti, nella pratica terapeutica.

Proviamo a fare un esempio: prendiamo in considerazione la scrittura come evoluzione tecnologica nel rapporto terapeutico.

La scrittura terapeutica è in molti impianti teorici alla base del percorso terapeutico: la scrittura di un diario può essere strumento per superare momenti difficoltosi della realtà del paziente, che permette di elaborare le emozioni in ordine temporale, portando il paziente a vedere la propria situazione da un punto di vista diverso. In alcuni rapporti terapeutici lo psicologo interviene per ricostruire schemi mentali e pensieri del cliente (Lieberman *et al.* 2007).

Un caso certamente lontano da quanto attualmente immaginiamo pensando a scambi comunicazionali nell'era digitale riguarda alcuni carteggi di Sigmund Freud del 1909, che sono stati letti da alcuni autori come veri e propri strumenti di terapia (OPL, 2012).

Questi due esempi mostrano come ormai sia frequente l'utilizzo di uno strumento "tecnologico" nella prassi tradizionale del percorso terapeutico. Ne risulta che nel momento in cui l'individuo diventa padrone della tecnica legata all'innovazione questa diviene parte integrante della pratica dell'individuo.

L'utilizzo delle potenzialità del computer per l'intervento psicologico a distanza si osserva intorno agli anni '60, quando si iniziò a sviluppare il famoso **Eliza**, un **software capace di simulare l'interazione terapeuta-paziente** (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 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 online** (Santhiveeran, 2004). Un altro caso ci viene fornito da un'università americana: «Il primo servizio organizzato online per l'offerta di aiuto 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 questi anni che **nasce la società internazionale di salute mentale online**, che unisce professionisti che utilizzano le nuove tecnologie nelle terapie da loro effettuate (Chester & Glass, 2006). 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.

Il passato recente

L'intervento terapeutico a distanza ha una **storia molto recente**: uno studio sistematico delle caratteristiche e dell'efficacia delle consultazioni psicologiche online non era consolidato fino a pochi anni fa; infatti era presente un numero troppo limitato di casi (Rochlen, Zack & Speyer, 2004). Questo **deficit nel panorama delle ricerche psicologiche** aveva una duplice problematica di base: le caratteristiche innovative che portava con sé questa 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 (Alleman, 2002; Fink, 1999). 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 online).

Si cercherà adesso di tracciare una sorta di linea temporale prendendo in considerazione i primi studi che guardano all'utilizzo delle nuove tecnologie nel rapporto terapeutico.

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 24 partecipanti sono stati suddivisi in due gruppi: soggetti di una sessione psicologica in vivo e utenti di una mediata dal computer. In entrambe le condizioni i professionisti seguivano lo stesso protocollo: l'identificazione delle preoccupazioni della persona, la loro esplorazione e un intervento su di esse. 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 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, dalla quale non risultavano differenze significative tra la conduzione online e quella in vivo, considerate **ugualmente efficaci** (Jedlicka e Jennings, 2001).

Sul filone di ricerca che cercava di indagare l'efficacia della terapia online e la sua comparazione con i metodi tradizionali, possiamo trovare una serie di studi che hanno cercato di **individuare se gli interventi online 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 online.

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 (Cook e Doyle, 2002). Esempio di questi è riscontrabile in una ricerca del 2002 in cui nell'ambito di cinque sedute veniva **valutata, oltre all'alleanza terapeutica, i risultati delle sessioni e la soddisfazione generale**

dell'utente (Day & Schneider, 2002). Il campione analizzato da **Day e Schneider**, composto da 80 clienti, era suddiviso casualmente in psicoterapia vis-à-vis, psicoterapia in videoconferenza in tempo reale e psicoterapia telefonica: 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 online (OPL, 2012).

Un altro filone di ricerca sposta l'interesse maggiormente sulle **percezioni degli stessi psicologi**: gli studi presi in considerazione infatti si focalizzano sull'atteggiamento dei clinici verso questa modalità di approccio. **Mallen e Vogel** (2002) hanno impiegato una metodologia creativa in cui degli psicologi si sono trovati a condurre delle consultazioni online via chat sincrona a dei presunti ragazzi di college con le loro situazioni di preoccupazione tipiche di studenti. In realtà, i loro pazienti erano degli sperimentatori che recitavano e simulavano una realtà possibile. Le situazioni ipotizzate erano state già analizzate in precedenza da counselor vis-à-vis. I risultati indicavano una buona comprensione dei problemi e una conseguente efficace comunicazione mediata da Internet. Le trascrizioni delle conversazioni online sono state comparate con quelle precedenti effettuate vis-à-vis: è emerso che i professionisti dal vivo fornissero più approvazione, rassicurazioni e interpretazioni, con un maggior livello di sfida e di domande rispetto alla condizione online (Mallen e Vogel, 2002). Tutto questo era avvalorato dal numero di parole utilizzate che era molto inferiore rispetto alla condizione a distanza (si noti che la condizione sperimentale riguardava esclusivamente la terapia scritta e non l'utilizzo di strumenti di comunicazione in teleconferenza, *nda*)

Volendo ampliare questo filone di ricerca è possibile ritrovare la **scala attitudinale elaborata da Rochlen, Beretvas e Zack (2004) che misura le predisposizioni dei clinici nei confronti della e-therapy**: l'Online 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).

Uno studio pubblicato nel 2013 mostra come fino a quel momento le evidenze scientifiche riportassero riscontri positivi nel **dimostrare che la consulenza online possa avere un impatto simile sia in grado di replicare le condizioni di facilitazione analogamente agli incontri faccia a faccia**. Rimane una necessità per evidenze più empiriche per stabilirne l'efficacia per comprendere meglio le variabili di mediazione e facilitazione (Richards & Viganó, 2013). Già nel 2010 Folsom aveva appurato con il suo studio che il counseling online rappresenti una pratica efficace almeno quanto la consulenza in presenza (Folsom, 2010).

La panoramica appena mostrata rimanda allo scenario dei primordi della ricerca in materia di e-therapy e e-counseling; in questo contesto 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.

Il presente della telepsicologia: una panoramica degli studi

Negli ultimi anni, i servizi per la salute mentale assistiti dalla tecnologia sono diventati sempre più frequentemente utilizzati dai clienti e dai professionisti. I clinici che praticano consulenza online sono quindi 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 e raccomandazioni della pratica della consulenza online.**

La telepsicologia ha rivoluzionato le prestazioni psicologiche non solo per chi vive in località remote e con oggettivi disagi logistici nel recarsi fisicamente da uno psicologo, o per le persone con difficoltà nella mobilità, ma anche per tutti coloro i quali, a vario titolo, preferiscono una modalità di accesso più flessibile ai servizi psicologici (Gamble, Boyle, & Morris, 2015).

Ma perché agire sulla percezione dell'importanza della tecnologia nella professione di psicologo e sulla sua adozione? La domanda racchiude un implicito, che è importante esplicitare: gli strumenti della psicologia classica con attività in presenza sono obsoleti?

Naturalmente, la risposta è negativa: gli approcci tradizionali sono e restano validi in tutti quei casi in cui sono applicabili storicamente.

La questione va considerata in una prospettiva differente: **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 di offerta di sostegno. In altre parole, lasceremmo una fetta delle persone di cui ci dobbiamo prendere cura, senza la possibilità di accedere ad un servizio che 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. Già nel 2013, una revisione critica della letteratura operata da Richards e Viganò, ha mostrato che **la consulenza online può avere un impatto simile ed è in grado di replicare le condizioni di facilitazione quanto gli incontri faccia a faccia** (Richards & Viganó, 2013). Naturalmente permane sempre la necessità di avere evidenze empiriche per stabilirne l'efficacia, tema dibattuto anche per quanto riguarda la validità della terapia tradizionale.

Uno studio italiano (Cipolletta e Mocellin, 2016) mostra come **la psicologia online possa dare efficaci risposte a differenti problematiche, che afferiscono a differenti aree di disagio psicologico**, come ad esempio l'azzardo patologico, il disordine da stress post traumatico ed il disordine ossessivo-compulsivo (Abbott et al., 2008; Barak et al., 2009; Finn e Barak, 2010; Perle e Nierenberg, 2013; Lenhard et al, 2014; Bolton e Dorstyn, 2015). L'efficacia del supporto psicologico online è stata dimostrata anche per particolari categorie di soggetti con problematiche cliniche, come ad esempio le donne con difficoltà nella fertilità, pazienti oncologici e dipendenti da alcol (Baker e Ray, 2011) ma i benefici sono stati riscontrati anche nei pazienti che ne usufruiscono avendo terminato un percorso di psicoterapia classico (Kiwi et al.,2014; Wagner et al., 2014).

I servizi di consulenza online 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, ha valutato proprio la posizione dei professionisti della salute mentale in merito alla consulenza online**, 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 online.

Un target individuato come diffusamente toccato dall'adozione di pratiche terapeutiche online 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, come riportato nello studio di Lazuras e Dokou (2016). **I millennials sono nativi digitali e si aspettano naturalmente di trovare e fruire online 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).

I buoni risultati della consulenza via chat nei giovani sono stati dimostrati nel 2015 da Dowling e Rickwood, infatti sessioni multiple e avanzamento nelle fasi del processo counseling hanno portato ad un **alleviamento del disagio psicologico in sei settimane**; il miglioramento è associato ad una migliore capacità di comprensione dei problemi e di pianificazione da parte dei ragazzi, sviluppata grazie alla consulenza online (Dowling & Rickwood, 2015).

Vanno considerati due importanti componenti dell'accesso al counseling online da parte dei **giovani** (16-25 anni), ossia la speranza e le aspettative. Una ricerca dello scorso anno (Dowling & Rickwood, 2016), mostra che questo tipo di cliente, riporta bassi livelli di speranza, aspettative di notevoli risultati del trattamento (circa un terzo degli oltre mille casi riporta bassa speranza ed elevate aspettative), alti livelli di disagio psicologico e bassi livelli di soddisfazione della vita: appare chiaro come la bassa speranza si associ ad un forte disagio psicologico percepito ed a bassi livelli di soddisfazione; ma, in una prospettiva per cui l'aspettativa di risoluzione attraverso la consulenza online è elevatissima, è necessario che chi si avvicina a tale genere di servizio sappia gestire queste dinamiche.

A livello etico, questo è uno dei problemi che risultano dallo sviluppo rapido e costante delle tecnologie per la comunicazione, che ha prodotto nuovi e variegati metodi di telepsicologia. Di conseguenza a livello globale, le **linee guida** di regolamentazione etica per la pratica della consulenza online sono state rapidamente sviluppate e diffuse in modo reattivo, con un **focus prioritario in materia di confidenzialità, consenso e competenza del professionista** (Gamble *et al.*, 2015). A questo proposito, si evidenzia come gli psicologi debbano via via maturare competenze di base per l'uso della tecnologia nella loro pratica quotidiana, così come bisogna considerare che se la telepsicologia è geograficamente flessibile, ci possono essere preoccupazioni sulla privacy nel flusso di informazioni transfrontaliere, oltre alla differenza nelle normative sui dati per ogni Paese. Gli psicologi che si impegnano nella telepsicologia richiedono una comprensione

particolareggiata di concetti quali data mining, archiviazione elettronica e infrastrutture internet (Gamble et al., 2015).

Oltre a temi legali, la **velocità** con cui la **tecnologia** si evolve e quindi la velocità con cui i servizi di salute mentale online 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 online 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. Questo trend è riconosciuto e confermato anche da una ricerca condotta dall'Ordine degli Psicologi della Regione Campania, che nel 2013 ha chiesto ai colleghi di esprimere la propria opinione in merito all'utilizzo delle nuove tecnologie nella professione (Commissione Atti Tipici, 2017). La ricerca ha dimostrato che l'interesse sul tema coinvolge il 70% del campione, in maniera trasversale (non ci sono differenze significative di genere, approccio o età), ma che tra interesse all'adozione e familiarità vi è un rapporto significativo; in altre parole, come riportato sopra, la probabilità che un professionista utilizzi le nuove tecnologie è influenzata dalla familiarità che ha con le stesse; ne consegue, per i colleghi della Regione Campania, una forte motivazione alla formazione specifica, che parta da un'alphabetizzazione dei professionisti.

Ma da cosa è influenzata la familiarità con le nuove tecnologie? Sicuramente dal loro utilizzo nella nostra vita quotidiana, ma anche dalla comprensione di come potrebbero essere impiegate al servizio della professione psicologica. Diamo uno sguardo al contesto attuale.

Nel panorama attuale, in **Italia**, oltre il **63% dei cittadini usa Internet** per le più disparate attività: dalla fruizione di video (69%), alla messaggistica istantanea (65%), all'interazione sui social (58%), fino alla lettura di libri e la consultazione di network professionali (12%) a tutte le età (Ipsos, 2017). La ricerca Ipsos, ci dice che la vera rivoluzione è **l'adozione, sempre più diffusa di strumenti mobile** per la fruizione dei servizi, incrementata quasi del 20% rispetto a 3 anni fa e con una media pro-capite di 6,5 apparecchi mobili in Italia. La modalità è l'always-on, che implica una connessione sulle 24 ore della giornata dal lunedì al venerdì per il 74% del campione (il 95% di questi tramite smartphone), con un tempo medio di due ore al giorno di connessione su internet per il 41% del campione (Ipsos, 2017).

Appare estremamente importante capire l'evoluzione del contesto digitale nei prossimi anni e le ripercussioni che questo cambiamento delle modalità di interazione possano avere sulla somministrazione di servizi di psicologia online, anche e specialmente in termini di privacy, ma anche, ad esempio, a livello di durata delle sedute e capacità di concentrazione da parte dei clienti. Riflessioni che al momento non hanno trovato spazio nell'indagine scientifica, ma che saranno sempre più nel focus di attenzione dei ricercatori.

Il futuro della psicologia online

Se partiamo dal concetto espresso dal 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.

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).

Questo è il motivo per cui appare importante riportare un approfondimento sul contesto attuale dell'accesso all'informazione e sull'utilizzo delle tecnologie, a partire dalla diffusione nel mondo: su una popolazione mondiale di quasi 7.5 miliardi di persone, **il numero di utenti internet ha un tasso di penetrazione del 50%** (3.5 miliardi di utenti attivi); la quota degli utenti di device mobili è incrementata del 5% rispetto ai dati dello scorso anno ma sono il 30% in più le persone che lo utilizzano per connettersi sui social (Della Dora, 2017). Si evince che non sia cambiato radicalmente lo strumento usato, ma che sia stato adottato un modo nuovo di adoperarlo. In **Italia**, si spendono **quotidianamente circa 6 ore al portatile** (o tablet) e **2 ore** usufruendo di contenuti **via mobile** (Della Dora, 2017); appare evidente che una buona percentuale del tempo in cui siamo attivi sia mediata dalle tecnologie. Questo non può non avere impatti su ciò che le persone considerano fruibile da online o meno: si cercano online sempre più informazioni, contenuti, interazioni sociali in diverse forme (comunicazioni via mail ma anche senso di appartenenza prodotto dai social network), anche l'entertainment e l'acquisto sono sempre più diffusi attraverso device mobili.

Una ricerca sulle strategie di crescita digitale in prospettiva 2020, ha evidenziato come nel 2013 la ricerca di informazioni sulla salute sia stata effettuata via web nel 50% dei casi in cui erano necessarie maggiori informazioni, con un 25% di italiani che abitualmente adotta il web come fonte di informazioni sulla salute (Presidenza del Consiglio dei Ministri, 2015).

E l'avanzamento tecnologico sembra accelerare sempre più la sua corsa verso il futuro: si pensi alla guida automatica dei veicoli e al riconoscimento vocale del testo, o per avvicinarci al nostro ambito di riferimento, al riconoscimento delle espressioni facciali e delle emozioni. La realtà che ci si proporrà davanti come psicologi nei prossimi anni sarà certamente intrinseca delle tecniche dell'E-Therapy, ma ci troveremo a lavorare magari con Simsensei, «...un progetto dell'università californiana usC, che sta lavorando alla realizzazione di una nuova generazione di strumenti di supporto alle decisioni cliniche e dei sistemi di assistenza sanitaria interattivi e virtuali basati su avatar che sono in grado di riconoscere ed identificare il disagio psicologico dai segnali multimodali.» (Commissione atti tipici, 2017).

Vi è poi da prendere in considerazione quel **futuro che 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. O continuando, pensiamo al filone neuropsicologico che utilizza la **realtà aumentata, VR e i cave per le simulazioni**. Molti colleghi, impegnati in ambiti come ad esempio la psicologia del traffico o delle emergenze, la cura dei disturbi alimentari, delle fobie o dell'ansia, si avvalgono delle nuove tecnologie per ricostruire gli ambiti di intervento ed inserire stimoli con cui lavorare insieme al paziente. Questi temi e contesti specifici non trattati in questo documento poiché necessari di competenze molto approfondite, e macchinari complessi, seppur molto più accessibili che in passato, speriamo arrivino a diventare pratiche diffuse nella nostra professione, grazie anche a un sempre maggiore interesse in questi temi nei corsi di formazione, universitari e non, rivolti agli psicologi e psicoterapeuti.

Nel momento attuale possiamo guardare al futuro della psicologia online in maniera più serena, forti di uno strumento in più che il CNOP ha fornito alla categoria degli psicologi, ossia le nuove linee guida per le prestazioni psicologiche via internet e a distanza. Si tratta di uno strumento in grado di indirizzare la professione, fornendo spunti a livello di etica, adeguatezza, competenza, aspetti legali, ed anche sulla riservatezza ed il consenso, per finire con un'indicazione sulla gestione delle crisi.

Un documento essenziale, a cui rimandiamo per una lettura integrale, che sancisce i punti cardinali entro cui esercitare la pratica della consulenza a distanza ed online.

Conclusioni

Il presente elaborato ha presentato una panoramica di quelle che sono le evidenze passate, presenti e future in riferimento alla terapia online. Se da questo elaborato si evince una sempre maggiore importanza e un sempre più frequente impiego delle nuove tecnologie nel rapporto terapeutico, molti sono gli interrogativi cui si cerca ancora di dare una risposta. Le riflessioni necessarie, non solo dalla comunità di ricercatori, ma soprattutto dai professionisti che ogni giorno "mettono le mani in pasta", riguardano maggiormente l'efficacia della terapia online sui pazienti tout court e quali sono i fattori di incidenza e di successo che producono benefici al paziente ma anche al lavoro dello psicologo stesso.

Ma come si è cercato di esplorare fin dall'inizio di questo elaborato, la tecnologia non è qualcosa che lo psicologo può o non può utilizzare secondo una sua scelta: l'utilizzo degli smartphone, dei tablet, dei pc e di qualsiasi altro dispositivo capace di mettere in contatto persone non fisicamente vicine, è diventato ormai parte integrante, se non fondamentale, dell'individuo. E per lo psicologo, che, come abbiamo già detto, abbia come obiettivo del suo operato quello di conoscere la realtà che lo circonda, ma soprattutto le reti interconnesse proprio in questa realtà, le nuove tecnologie non possono non diventare sempre più strumento del proprio lavoro.

Questo perché l'uomo, in quanto individuo, è connesso in una rete come infatti sottolinea Rizzolatti, “[...] ogni individuo ha un meccanismo psicologico, la cui efficacia può essere modificata dalla cultura, che gli permette, grazie al meccanismo *mirror* di entrare in contatto con gli altri.” (Pagnotta, 2015); una rete che può essere tradizionale o generata dall'uso di differenti tipologie di device.

Se nasciamo in grado di entrare in connessione con i nostri simili, grazie a meccanismi neurobiologici influenzabili dalla cultura, le nuove tecnologie rappresenteranno l'evoluzione delle relazioni umane? Ci piace pensare che lo psicologo che opera online possa contribuire a trovare questa risposta.

Bibliografia

- Abbott J. A. M., Klein B. & Ciechomski, L. (2008). Best practices in online therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 360–375.
- Alleman J.R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy*, 39, 199–209.
- Anthony K. (2014). Training therapists to work effectively online 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). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24, 341–346.
- Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online 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). Online 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>
- Burnett F.H. (1921). *Il giardino misterioso*. Torino: Paravia.
- Chester A. & Glass C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34, 145–160.
- Cipolletta S. & Mocellin D. (2016). Online 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
- Cook J.E. & Doyle C. (2002). Working alliance in online 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 online 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 online 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>
- 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.
- 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>
- Haberstroh, S. (2009). Strategies and Resources for Conducting Online 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/FD1BCA73C9954220PQ/1?accountid=17215>
- Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R., & Trepal, H. (2007). The Experience of Online 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.

- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006). Online 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.
- 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 online 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 online counselor training: Dynamics of process and assessment. In A.B. Rochlen (Chair), Appeal and relative efficacy of online 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 online counselling: Ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist*, 33, 776–818.

- Mallen, M. J. (2005). Online 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 online. 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.
- 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>
- 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
- 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). Online 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 online counselling: Trinity College online 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 online 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.

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 Online 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>

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>.