

Introduzione

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 le criticità in essa insite.

L'Ordine degli Psicologi della Lombardia, attraverso il gruppo di lavoro "Psicologia e nuove tecnologie", vuole fornire a tutti gli iscritti un documento sintetico ed esaustivo per fare il punto della situazione su quanto la ricerca scientifica, a oggi, abbia evidenziato su questo tema.

Gli studi, come si potrà osservare, sono ancora pochi e non definitivi, ma riescono tuttavia a dare qualche indicazione che lo psicologo deve tenere a mente quando si muove nel territorio del virtuale.

I colleghi interessati ad approfondire l'argomento sono pregati di mettersi in contatto con il nostro gruppo di lavoro per condividere spunti di riflessione, portare alla nostra attenzione ricerche scientifiche sull'argomento qui non riportate, sottolineare le possibilità che le nuove tecnologie aprono nel mondo della professione, ma anche le criticità insite nei nuovi strumenti di comunicazione.

Ti ricordiamo infine che sul forum OPL è attiva una sezione dedicata a questi argomenti: aspettiamo anche il tuo contributo!

Luca Mazzucchelli
Responsabile "Psicologia e nuove tecnologie"
l.mazzucchelli@opl.it

La ricerca scientifica e l'intervento psicologico online

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 che ritardano la comunicazione come nel caso delle email 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.

La storia dell'intervento a distanza

Molti psicologi ritengono che l'uso del computer come *medium* per le consultazioni faccia riferimento a un tipo di approccio relativamente nuovo. Tuttavia è già da qualche decennio che gli interventi psicologici vengono attuati utilizzando strumenti come il telefono o le lettere. Un esempio sicuramente lontano dall'immaginario dell'odierna informatica riguarda alcuni scambi epistolari di Sigmund Freud, il quale più volte ha utilizzato le lettere come strumento di terapia (Freud, 1909). Tra gli altri è opportuno anche citare uno studio che risale al 1959 condotto dall'University of Nebraska School of Medicine, dove veniva testato l'effetto di un sistema di televisioni a circuito chiuso per fornire servizi e proporre esercizi utili alla cura (Brown, 1998) osservando l'odierno concetto di *Telehealth*.

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) che analizzava e sostituiva semplici parole chiave scritte dall'utente in frasi preconfezionate, dando a volte l'illusione di avere dall'altro lato un interlocutore in carne ed ossa (Newman *et al*, 1997).

La nascita delle prime consultazioni psicologiche online per come vengono intese oggi è invece riconducibile agli anni '90, quando la diffusione della tecnologia, soprattutto negli USA, ha permesso di raggiungere un buon numero di potenziali clienti. 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, in stampa).

I diversi tipi di intervento psicologico a distanza

L'intervento psicologico a distanza, talvolta definito "telepsicologia", è l'insieme di tutti i servizi psicologici dove la componente *vis-à-vis*, con una presenza in vivo, viene sostituita o mediata da tecnologie di comunicazione a distanza come telefono, email, chat e videoconferenza (Dielman, *et al*, 2010) includendo quindi sotto questo termine sia gli interventi che utilizzano internet come medium, sia quelli effettuati al telefono.

Nella letteratura internazionale si effettua solitamente una distinzione tra la terapia online (E-Therapy) e il counseling psicologico online (E-Counseling). Nella terapia online il supporto psicologico viene affiancato da un programma di trattamento strutturato per risolvere un disturbo specifico, mediante l'utilizzo di tecniche psicoterapeutiche. Le ricerche svolte, ad oggi, si riferiscono prevalentemente ad un approccio di tipo cognitivo-comportamentale.

Per counseling psicologico online, invece, si intende un intervento di consulenza e supporto psicologico che avviene in tempo reale attraverso uno scambio testuale tra terapeuta e paziente. L'E-counseling, pertanto, viene utilizzato per fornire assistenza a problemi psicologici generici e raramente include un programma di trattamento strutturato.

Le ricerche sugli interventi psicologici online

Ad oggi pochi studi empirici hanno investigato sistematicamente le caratteristiche e l'efficacia delle consultazioni psicologiche online (Rochlen, Zack & Speyer, 2004). Questa carenza di materiale potrebbe dipendere dal carattere relativamente nuove di queste pratiche, ma anche dal fatto che l'uso della terapia via Internet è ancora dibattuto a livello teorico (Alleman, 2002; Fink, 1999) rendendo difficile l'isolamento di variabili salienti per la valutazione del processo e della sua efficacia. Inoltre ci sono difficoltà a recuperare pazienti e terapeuti che possano prendere parte alla ricerca. Se la maggior parte delle ricerche sulla psicoterapia o sulle consultazioni psicologiche "tradizionali" avvengono in centri clinici e ospedali, aumentando la possibilità di controllo e di standardizzare le procedure, i centri che conducono consultazioni online sono invece ancora pochi, rendendo pertanto ancora più difficile il reclutamento degli psicologi.

I pochi studi effettuati in questo settore hanno attirato l'interesse di professionisti provenienti da discipline differenti, includendo psicologi, esperti di computer e di comunicazione.

L'atteggiamento di clinici e utenti verso la psicologia online

Una serie di ricerche si è focalizzata sull'atteggiamento dei clinici verso questa modalità di approccio. Rochlen, Beretvas e Zack (in stampa) ad esempio hanno sviluppato uno strumento per misurare le attitudini dei clinici nei confronti della terapia online, l'Online Counseling Attitude Scale (OCAS), corrispondente al Face-to-Face Counseling Attitude Scale (FCAS) per gli incontri *vis-à-vis*. In generale è emerso come i clinici si fossero mostrati maggiormente favorevoli agli incontri in vivo. C'è da dire tuttavia che nessuno degli interpellati aveva mai avuto esperienza di counseling online.

Chang, Chang e Kim (2002), esaminando gli atteggiamenti di studenti universitari verso Internet, hanno individuato che la ricerca di informazioni sulla salute mentale, ad esempio tramite la consultazione di siti internet informativi, risultava essere molto più alta rispetto alla ricerca di aiuto attivo per un problema personale. La lettura di informazioni riguardanti la salute mentale era vista in modo neutrale dagli studenti, ma la ricerca di aiuto attivo tramite gruppi online di auto-aiuto, counseling via email e consulenze online, risultava leggermente stigmatizzata socialmente.

La fiducia degli utenti sembra essere leggermente inferiore rispetto a quella generalmente riposta nelle consultazioni psicologiche dal vivo, ma con un aumento nel corso degli anni (Rochlen, Zack & Speyer, 2004). Mentre le donne esprimono maggior fiducia, rispetto agli uomini, verso le consultazioni dal vivo, non si riscontrano differenze significative per quanto riguarda l'atteggiamento verso le consultazioni online (Fischer & Farina, 1995).

Nell'interpretazione di questi risultati preliminari, sembra importante considerare il minor grado di familiarità con le terapie online rispetto a quelle *vis-à-vis*. Risulta ancora non ben compreso, inoltre, il ruolo di preoccupazioni etiche e logistiche nell'influenzamento della fiducia (Rochlen, Zack & Speyer, 2004).

Un'altra dimensione importante che è stata approfondita dalle ricerche scientifiche riguarda l'ambito delle aspettative degli utenti rispetto all'intervento psicologico online. Se in generale è vero che quest'ultime risultino già molto varie nei confronti di qualsiasi consultazione psicologica, la mancanza di familiarità e il carattere innovativo della psicologia online può contribuire a maggior ragione a crearne di poco appropriate (Rochlen, Zack & Speyer, 2004). Tuttavia mancano studi specifici su questo argomento, come anche non risulta documentato nella letteratura un altro argomento cui occorre prestare attenzione, ossia le caratteristiche del trattamento quali la scuola di orientamento psicoterapeutico adottata e lo stile del terapeuta, e come loro possano sposarsi con le caratteristiche del paziente. Questo tema ha ricevuto l'attenzione del mondo della ricerca sulla psicoterapia *vis-à-vis*, ma eventuali peculiarità riguardanti gli interventi online risultano ancora da approfondire.

Ricerche sull'efficacia degli interventi psicologici online

Vi sono infine una serie di studi che si sono preposti l'obiettivo di valutare l'esito degli interventi psicologici online. La maggior parte di loro ha cercato di individuare se gli interventi online portassero a miglioramenti clinici rispetto a un punteggio di partenza o in confronto a gruppi di controllo. In generale queste ricerche hanno portato a risultati incoraggianti: infatti sono stati riportati miglioramenti significativi, almeno dal punto di vista sintomatico, nei soggetti che hanno partecipato a diversi interventi psicologici online, con una gamma di disturbi clinici che includono disturbi

di panico (Klein & Richards, 2001), disturbi alimentari (Robinson & Serfaty, 2001), disturbi post-traumatici da stress (Lange et al., 2000) e in casi di lutto (Lange, van de Ven, Schrieken, & Emmelkamp, 2001).

Gli studi che, invece, hanno usato una metodologia qualitativa per analizzare l'efficacia dell'intervento psicologico online ne hanno evidenziato una buona potenzialità. Jedlicka e Jennings (2001) hanno analizzato i racconti di 11 coppie che hanno partecipato ad una terapia di coppia via webcam e non risultavano differenze significative tra la conduzione online e quella in vivo, considerate ugualmente efficaci.

Altri lavori hanno confrontato una serie di interventi online con altri erogati in modalità *vis-à-vis*. Ad esempio lo studio preliminare di Cohen e Kerr (1998) i quali hanno suddiviso 24 utenti tra una sessione psicologica in vivo e una mediata dal computer. I counselor in entrambe le condizioni seguivano un protocollo che includeva l'identificazione delle preoccupazioni della persona, la loro esplorazione e un intervento su di esse. Durante la sessione veniva monitorato il livello di ansia dei partecipanti prima e dopo l'incontro, e in entrambe le modalità l'ansia è risultata diminuita in maniera simile. Inoltre le valutazioni fornite dai pazienti sugli psicologi riguardanti empatia e competenza erano del tutto comparabili.

Day e Schneider (2002) hanno condotto uno studio simile su un campione più vasto. Ottanta clienti sono stati assegnati casualmente ad una modalità di psicoterapia: *vis-à-vis*, videoconferenza in tempo reale e un'ultima modalità simile alla comunicazione telefonica. Dopo cinque sessioni di terapia sono state valutate l'alleanza terapeutica, i risultati delle sessioni e la soddisfazione generale dell'utente. L'unica differenza significativa individuata è risultata a favore delle condizioni proposte dalla videoconferenza e dalla comunicazione telefonica, in quanto questi due gruppi riportavano punteggi superiori riguardanti le voci di partecipazione, livello di attività e di iniziativa, la fiducia, la spontaneità e la disinibizione. Non sono invece emerse differenze particolari per quanto riguardava gli esiti delle diverse modalità di presa in carico.

In generale, questi studi preliminari hanno fornito dati incoraggianti sull'efficacia degli interventi psicologici online. Ovviamente si tratta solo di prime indicazioni, considerata la scarsa numerosità di lavori e dei loro campionamenti. Così come era stato indicato per la ricerca sull'esito nella psicoterapia "tradizionale", sembra opportuno utilizzare una serie di indici di efficacia che analizzino diversi aspetti dell'esito della terapia.

Studi sul processo delle consultazioni psicologiche online

Come nel caso degli studi sull'esito, sono al momento pochi lavori hanno analizzato il processo delle consultazioni online. Mallen e Vogel (2002) hanno utilizzato una

metodologia creativa in cui dei counselor hanno condotto delle consultazioni online via chat sincrona. In realtà, i loro clienti erano gli stessi sperimentatori, i quali simulavano situazioni di preoccupazione tipiche di studenti del college, già analizzate in precedenza da counselor *vis-à-vis*. I risultati indicavano una buona comprensione dei problemi, indicando che la comunicazione non risultava ostacolata dalla mediazione di Internet. Le trascrizioni delle conversazioni sono state confrontate con quelle precedentemente effettuate *vis-à-vis*, trovando che i counselor in vivo fornissero più approvazione, rassicurazioni e interpretazioni, con un maggior livello di sfida e di domande rispetto alla condizione online. Inoltre, la quantità di parole risultava essere molto inferiore nelle conversazioni ottenute via chat.

Cook e Doyle (2002) hanno analizzato l'alleanza terapeutica, valutata dai pazienti, sviluppata durante un counseling online svolto tramite chat e email. Anche in questo caso i dati sono risultati in linea con quelli della letteratura sulla psicoterapia *vis-à-vis*, con valori di soddisfazione abbastanza elevati.

Nonostante i primi risultati degli studi a oggi compiuti siano incoraggianti, appare opportuno indagare più approfonditamente i potenziali rischi, le limitazioni e le sfide che possono essere presenti nelle consultazioni psicologiche online. La ricerca del futuro sarà necessaria per analizzare questi elementi e fornire indicazioni terapeutiche specifiche a stilare delle linee guida che rispondano a standard di evidenza elevati.

Molte sono le domande cui la ricerca odierna sta ancora cercando di fornire una risposta, su alcune delle quali, come abbiamo cercato di evidenziare in questa rassegna, sono iniziate importanti riflessioni. Tra i punti più urgenti sui quali confrontarsi probabilmente restano le seguenti questioni: La terapia online funziona? in che aspetti si differenzia dalla terapia *vis-à-vis* tradizionale? Quale parte della popolazione può beneficiare di questo intervento, e con che grado di soddisfazione? Che fattori contribuiscono al successo o all'insuccesso della terapia online?

Controindicazioni all'intervento psicologico online

Nell'offrire servizi di consulenza psicologica online è importante riconoscere quali tra i potenziali clienti possono essere meno adatti a questo tipo di trattamento piuttosto che a quello *vis-à-vis* (Australian Psychological Society, 2004). Sebbene gli studi sulle controindicazioni siano ancora pochi, Abbott e colleghi (2008) consigliano di escludere dalla presa in carico i soggetti che presentano disturbi psichiatrici con evidenti problemi inerenti all'esame di realtà, ideazione suicidaria, persone attualmente vittime di violenza o abusi sessuali e chi è affetto da disturbi in comorbilità psichiatrica (Australian Psychological Society, 2004; Mallen et al 2005; Manhal-Baugus, 2001; Roehlen et al, 2004;. Suler, 2001).

Conclusioni

L'utilizzo delle nuove possibilità offerte dalla tecnologia potrebbe giocare un ruolo importante per il futuro della professione psicologica (Perle, Langsam & Nierenberg, in stampa). Negli Stati Uniti, l'American Psychological Association ha recentemente creato la Telepsychology Task Force per monitorare l'evoluzione delle consultazioni psicologiche online e fornire delle linee guida accurate. Sempre negli Stati Uniti, diverse realtà private e pubbliche stanno investendo sulla promozione di interventi online e sull'indagine delle loro caratteristiche.

Riassumendo i risultati e le riflessioni tratte dalla letteratura internazionale, è possibile individuare alcuni importanti aspetti di potenzialità, al pari di altri elementi di criticità e di sfida che vanno approfonditi nel tempo. Di seguito alcuni elementi che appaiono particolarmente importanti nella letteratura internazionale.

Benefici

- La possibilità di incontrare i bisogni di persone con mobilità limitata, restrizioni temporali e difficoltà di accesso ai servizi di salute mentale. Ad esempio impedimenti fisici o lunghi periodi lontano da casa.
- Maggiore facilità a superare la stigmatizzazione sociale, abbattendo la resistenza iniziale e rimuovendo le maschere sociali e agevolando così la disinibizione e l'auto-riflessione; anche attraverso l'atto della scrittura, fondamentale spazio di riflessione.
- La "telepresenza", ossia la percezione (o illusione) di condividere con l'altro uno spazio fisico e l'ipertestualità, cioè la possibilità di dare alle proprie parole un valore supplementare tramite collegamenti ipertestuali e materiale multimediale.

Sfide e criticità

- L'impossibilità di accedere alla comunicazione non-verbale, i fraintendimenti causati dall'impossibilità di chiarificazioni spontanee (ad esempio legate alla comunicazione non verbale) e l'asincronia comunicativa dovuta allo scarto temporale nell'utilizzo di alcuni strumenti come l'email.
- La necessità di una certa dimestichezza nell'utilizzo del pc da parte dei protagonisti e l'attenzione del terapeuta nel non superare i vincoli culturali e sociali del paziente, spesso trascurati in rete.
- Estrema attenzione, inoltre, la richiedono la verifica dell'identità del paziente, la tutela della privacy (attraverso strumenti di criptaggio dati) ed il tipo di patologia trattata.

- E' ancora aperto il dibattito sulle controindicazioni alla web therapy legate al tipo di patologia presa in carico.
- Effettuare un intervento psicologico online richiede che l'utente e lo psicologo dispongano di una discreta conoscenza del software da usare e di un sistema di connessione sufficientemente stabile e veloce.

Bibliografia

- Abbott, J., Klein, B., & Ciechomski, L. (2008). Best practices in online therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 360-75
- Alleman, J.R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy*, 39, 199–209.
- Australian Psychological Society (2004). APS ethical guidelines: Guidelines for providing psychological services and products on the Internet. Scaricato da: <http://www.psychology.org.au/Assets/Files/EthicGuidelinesInternet.pdf>
- Brown, F. W. (1998). Rural Telepsychiatry. *Psychiatric Services*, 49(7), 964.
- Chang, T., Chang, R., & Kim, N.Y. (2002, August). College students' on-line help-seeking attitudes and behaviors. Presentato a *Annual meeting of the American Psychological Association*, Chicago.
- 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.
- 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.
- 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>.
- Fink, J. (1999). *How to use computers and cyberspace in the clinical practice of psychotherapy*. Northvale, NJ: Aronson.
- Fischer, E.H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of College Student Development*, 36, 368-373.
- Freud, S. (1909). Lettera da S. Freud a Ludwig Binswanger, April 19, 1909. *The Sigmund Freud-Ludwig Binswanger Correspondence 1908-1933*, 16.

- Jedlicka, D., & Jennings, G. (2001). Marital therapy on the Internet. *Journal of Technology in Counseling*, 2, 1–15.
- 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.
- Mallen, M.J., & Vogel, D.L. (2002, August). 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.
- Manhal-Baugus, M. (2001). Etherapy: Practical, ethical, and legal issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4, 551-563.
- Newman, M. G., Kenardy, J., Herman, S, et al. (1997). Comparison of palmtop-computer assisted brief cognitive-behavioral treatment to cognitive-behavioral treatment for panic disorder. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65, 178-183.
- Perle, J.G., Langsam, L.C. & Nierenberg, B., (in stampa). Controversy clarified: An updated review of clinical psychology and tele-health. *Clinical Psychology Review*.
- 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.
- Roehlen, A. B., Zach, J .S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269-283.
- Suler, J. (2001). Assessing a person's suitability for online therapy: The IMHO Clinical Case Study Group. *CyberPsychology and Behavior*, 4, 675-679.
- 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-the-study-of-natural-language-communication-between-man-and-machine/abstract>.