

LINEE GUIDA PER LA PSICOTERAPIA ONLINE



A cura di Horizon Psytech

Sommario

1.	Introduzione.....	3
2.	Il setting online	4
2.1.	Spazio Fisico del terapeuta	4
2.2.	Spazio Fisico del paziente	4
2.3.	Le piattaforme online.....	5
2.4.	Considerazioni nella scelta della piattaforma.....	5
2.5.	Privacy e Sicurezza Ambiente:.....	6
2.6.	Gestione degli Imprevisti Tecnici	6
3.	La comunicazione online.....	8
4.	Privacy e Sicurezza:	11
4.1.	Piattaforme sicure e crittografate	11
4.2.	Consenso informato	11
4.3.	Gestione dei dati.....	12
5.	Fattori di rischio per la terapia online	13
5.1.	Problemi Tecnici:.....	13
5.2.	Invasione dello spazio personale	13
6.	Sintesi: Linee Guida Operative	15
6.1.	Prima sessione	15
6.2.	Frequenza	16
6.3.	Considerazioni Aggiuntive	17
7.	Ultimi Consigli per il Terapeuta.....	18
8.	Bibliografia.....	19

1. Introduzione

La professione dello psicologo richiede un aggiornamento costante, che consenta al professionista di acquisire e affinare gli strumenti e le competenze necessarie per rispondere in modo efficace alle esigenze di un mondo in continua evoluzione. La formazione continua non solo permette di mantenere alti standard qualitativi nell'offerta dei servizi, ma è anche un dovere etico nei confronti dei pazienti e della comunità.

Con l'avvento e il progresso della tecnologia, il panorama professionale dello psicologo si è arricchito di nuove possibilità. Oggi, grazie agli strumenti di comunicazione digitale, è possibile somministrare servizi psicologici a distanza, superando barriere geografiche e offrendo supporto anche a chi, per motivi logistici o personali, non potrebbe accedere a una consulenza in presenza. Tuttavia, questa opportunità comporta anche delle sfide: come adattare i principi del codice deontologico, nati in un contesto di interazione faccia a faccia, ai nuovi scenari digitali?

Il trasferimento della relazione terapeutica in uno spazio virtuale solleva interrogativi complessi che richiedono un'attenta riflessione. Come garantire la privacy e la sicurezza delle comunicazioni? In che modo preservare l'alleanza terapeutica e l'efficacia del trattamento? E, soprattutto, come affrontare situazioni etiche e cliniche inedite che emergono con l'utilizzo di queste nuove modalità di interazione?

Con l'obiettivo di fornire una risposta a queste domande e di stimolare un dibattito costruttivo, Horizon Psytech ha realizzato una guida introduttiva dedicata alla psicoterapia online. Questo strumento vuole essere un punto di riferimento per i colleghi psicologi, fornendo indicazioni pratiche e spunti di riflessione sui principi etici e operativi che devono guidare l'offerta di servizi psicologici in ambito digitale.

Speriamo che questa guida possa essere di supporto ai professionisti nel loro percorso di adattamento alle nuove sfide e che contribuisca a promuovere un confronto aperto e costruttivo all'interno della comunità professionale.

Horizon Psytech è fermamente convinta che l'innovazione tecnologica possa rappresentare una risorsa preziosa per la psicologia, purché venga utilizzata nel rispetto dei principi etici e a beneficio del paziente. Solo attraverso una riflessione collettiva e un impegno condiviso, sarà possibile integrare in modo efficace i progressi tecnologici nella pratica psicologica, preservando la centralità della relazione umana e la qualità dell'intervento terapeutico.

2. Il setting online

In psicologia, il termine setting si riferisce agli aspetti che regolano la relazione terapeutica e i confini dello spazio di lavoro. Questo ambiente riflette implicitamente tutta una serie di messaggi e di impressioni per il paziente che sono da considerarsi centrali in terapia, in quanto consentono la strutturazione di una relazione tra terapeuta e paziente solida e bilanciata. Il setting, tuttavia, per come è stato concepito, comprende tutta una serie di elementi che paiono legati alla presenza fisica. Come tradurlo, dunque, nel contesto online?

2.1. Spazio Fisico del terapeuta

La cura dello spazio fisico del terapeuta è fondamentale per trasmettere professionalità e creare un'atmosfera di accoglienza e sicurezza per il paziente. (Fornari & Terranova, 2020). Ecco alcuni accorgimenti pratici nella sua gestione online:

- **Sfondo:** Utilizzare uno sfondo neutro e ordinato, come una libreria o una parete bianca. Evitare sfondi virtuali troppo elaborati o personali, che potrebbero distrarre il paziente. Si può optare per uno sfondo virtuale neutro offerto dalla piattaforma di videochiamata. (Fornari & Terranova, 2020).
- **Illuminazione:** Assicurarsi di avere una buona illuminazione frontale, che illumini il viso in modo uniforme, evitando ombre o controluce.
- **Distrazioni:** Silenziare il cellulare e le notifiche del computer. Informare familiari o coinquilini della necessità di non interrompere durante la seduta.
- **Postura e abbigliamento:** Mantenere una postura professionale e un abbigliamento curato, come si farebbe in uno studio tradizionale.

2.2. Spazio Fisico del paziente

Il terapeuta dovrà guidare il paziente nella scelta di un setting adeguato alle sue esigenze, che gli permetta di sentirsi a proprio agio e di concentrarsi sulla terapia. (Fornari & Terranova, 2020).

Ecco alcuni suggerimenti da fornire al paziente:

- **Privacy:** Trovare un luogo privato e silenzioso in casa, dove poter parlare liberamente senza timore di essere interrotto o ascoltato.
- **Distrazioni:** Comunicare ad eventuali familiari o coinquilini la necessità di non essere disturbato durante la seduta.
- **Connessione e Illuminazione:** Assicurarsi di avere una buona connessione internet ed essere in un'area con sufficiente illuminazione.
- **Audio:** Utilizzare cuffie per garantire una buona qualità audio e la privacy della conversazione.

2.3. Le piattaforme online

La scelta della piattaforma deve basarsi su criteri di stabilità, sicurezza e conformità alle normative sulla privacy, come il GDPR. (Commissione Atti Tipici, Osservatorio e Tutela della Professione, 2017). Alcune piattaforme adatte alla psicoterapia online, con diversi livelli di sicurezza e funzionalità, sono:

- **Zoom:** Piattaforma versatile con diverse funzionalità, come la condivisione dello schermo e la registrazione delle sessioni. Offre opzioni per la crittografia end-to-end.
- **Google Meet:** Piattaforma integrata con Google Workspace, offre una buona qualità audio e video. La crittografia end-to-end è disponibile solo per alcuni tipi di account.
- **Skype:** Piattaforma consolidata per le videochiamate, offre una buona qualità audio e video. La crittografia end-to-end è disponibile solo per le conversazioni private.
- **Jitsi Meet:** Piattaforma open-source che offre videochiamate crittografate end-to-end.
- **Whereby:** Piattaforma semplice e intuitiva, offre videochiamate di buona qualità senza necessità di scaricare software. La crittografia end-to-end è disponibile per tutte le chiamate.

2.4. Considerazioni nella scelta della piattaforma

Nella scelta della piattaforma, il terapeuta dovrà considerare:

- **Facilità d'uso:** per sé e per il paziente. Funzionalità necessarie: videochiamata di alta qualità, condivisione dello schermo, chat, registrazione.
- **Livello di sicurezza e privacy:** crittografia end-to-end, conformità al GDPR. Costi: alcune piattaforme offrono piani gratuiti con funzionalità limitate.
- **Connessione:** Una connessione internet stabile è fondamentale per evitare interruzioni e problemi tecnici che possano compromettere la fluidità della seduta (Tabasso, 2020). Ritardi nella connessione possono essere interpretati negativamente dal paziente (Schoenberg et al., 2014). Strumenti di supporto. Gli strumenti digitali possono arricchire la terapia online. (Commissione Atti Tipici, Osservatorio e Tutela della Professione, 2017).

Alcuni esempi di strumenti integrativi:

- **Questionari e test psicologici online:** per la valutazione e il monitoraggio del paziente (Di Stefano, 2022).
- **App per la gestione dell'ansia, della depressione o del sonno:** per supportare il paziente tra le sedute (Di Stefano, 2022).
- **Software per la condivisione di documenti e materiali didattici:** per condividere con il paziente articoli, esercizi o video (Di Stefano, 2022).
- **Piattaforme per la creazione di attività virtuali interattive:** per rendere le sedute più coinvolgenti (Di Stefano, 2022).

2.5. Privacy e Sicurezza Ambiente:

La privacy è fondamentale. Sia il terapeuta che il paziente dovrebbero scegliere un luogo privato per le sedute, in modo da tutelare la riservatezza del contenuto (Fornari & Terranova, 2020).

La terapia online introduce il terapeuta nell'ambiente domestico del paziente (Di Stefano, 2022).

È importante considerare questa dimensione personale e utilizzare sfondi virtuali per neutralizzare l'ambiente, se necessario, in modo da non fornire elementi che potrebbero favorire interpretazioni o pregiudizi (Fornari & Terranova, 2020).

- **Dispositivi:** Utilizzare dispositivi personali protetti da password e assicurarsi che siano presenti sistemi di protezione dei dati (Commissione Atti Tipici, 2017). Limitare l'accesso di altre persone ai dispositivi utilizzati per la terapia. Utilizzare dispositivi personali protetti da password e software antivirus aggiornati.
- **Telecamera:** Esplicitare al paziente che non è obbligatorio attivare la videocamera se non si sente a proprio agio. Iniziare la seduta con il solo audio, se necessario. (Fornari & Terranova, 2020). Non tutti i pazienti sono a proprio agio nel mostrarsi in video. È importante richiedere sempre il consenso esplicito all'uso della telecamera (Tabasso, 2020). Iniziare con il solo audio può essere una buona opzione per i pazienti che mostrano resistenza.
- **Consenso Informato Digitale:** Come per la terapia tradizionale, è obbligatorio raccogliere un consenso informato prima di iniziare le sedute. (Commissione Atti Tipici, Osservatorio e Tutela della Professione, 2017).

Il consenso informato per la terapia online dovrà includere:

- Descrizione dettagliata dei servizi offerti online.
- Modalità di svolgimento delle sedute.
- Gestione degli imprevisti tecnici.
- Misure adottate per la tutela della privacy e la sicurezza dei dati.
- Diritti e doveri del paziente.
- Modalità di pagamento.
- Policy di cancellazione.

2.6. Gestione degli Imprevisti Tecnici

È importante avere un piano di riserva in caso di problemi tecnici, come:

- **Interruzioni della videochiamata:** concordare con il paziente una modalità di ricontatto (es. messaggio o chiamata telefonica) e come procedere per recuperare il tempo perso.
- **Problemi di connessione:** suggerire al paziente di verificare la propria connessione internet e, se necessario, utilizzare una connessione dati mobile.
- **Malfunzionamenti del software:** provare a riavviare il software o utilizzare un dispositivo alternativo. Il terapeuta dovrà gestire gli imprevisti in modo

professionale, rassicurando il paziente e cercando di minimizzare l'impatto sulla seduta.

3. La comunicazione online

La comunicazione in terapia è uno degli strumenti cardine che dispongono i professionisti della salute mentale. È attraverso la comunicazione che terapeuta e paziente costruiscono una relazione, scambiano informazioni, emozioni e pensieri, lavorano insieme per raggiungere gli obiettivi terapeutici.

- **Usare un linguaggio semplice e comprensibile:** La terapia è un percorso che richiede una comunicazione chiara e comprensibile. Le parole complesse possono creare confusione, distogliere l'attenzione e distoglierci da ciò che è davvero importante. Al contrario, un linguaggio semplice e diretto permette ai pensieri svilupparsi in maniera coerente e lineare. Quando il paziente comprende chiaramente ciò che il terapeuta sta dicendo, si sente più sicuro e a proprio agio nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. Questa chiarezza contribuisce a creare un'alleanza forte tra terapeuta e paziente, un legame di fiducia che è fondamentale per il successo della terapia. Inoltre, una comunicazione efficace può aiutare a ridurre l'ansia. Quando qualcosa non è chiaro, è comune provare un senso di incertezza o di preoccupazione. Al contrario, quando le cose sono limpide, si può percepire una maggiore rilassatezza e conseguentemente risulta più semplice concentrarsi. In terapia, questo può significare coinvolgersi ed esporsi con maggiore serenità e trovare soluzioni più efficaci. Per fornire una comunicazione efficace e di successo bisogna considerare vari elementi di cui dispone questa disciplina come l'uso di un linguaggio semplice e comprensibile, l'ascolto attivo e attenzione costante, gestire le limitazioni della comunicazione non verbale. Alcuni accorgimenti possono essere utili per garantire una comunicazione chiara ed efficace:
 - **Usare parole chiare e dirette sono fondamentali**, quando parliamo con un paziente, è bene evitare termini tecnici o gergali che potrebbero creare confusione. Invece di dire "elaborazione del lutto", possiamo parlare di "difficoltà a dire addio". In questo modo, il paziente si sentirà più compreso e coinvolto nel processo.
 - **Le frasi brevi e concise**, quando presentiamo un'informazione, è meglio suddividerla in piccole porzioni facili da digerire. Invece di dire "La terapia cognitivo-comportamentale è un approccio efficace per modificare i pensieri negativi e i comportamenti disfunzionali", possiamo dire "Impareremo insieme a riconoscere i pensieri che ti fanno stare male e a sostituirli con pensieri più positivi".
 - E' utile fornire **esempi concreti**, se stiamo parlando di ansia, possiamo fare un esempio di una situazione che può scatenarla nel paziente. In questo modo, il paziente si sentirà meno solo e capirà meglio come applicare gli strumenti che gli stiamo fornendo.

- **Ascolto attivo e attenzione costante, gestendo le limitazioni della comunicazione non verbale:** L'ascolto attivo è un processo intenzionale, che richiede tutta la nostra attenzione e la nostra apertura verso l'altro. Ascoltare attivamente significa andare oltre le parole, cioè significa cogliere elementi come il tono della sua voce, l'espressione del suo viso, la postura del suo corpo. È come se stessi leggendo un libro, ma non solo le parole scritte, ma anche il modo in cui sono state messe insieme. Quando ascoltiamo attivamente, non ci limitiamo a sentire, ma cerchiamo di comprendere senza interrompere il paziente. Ripetendo con le nostre parole ciò che l'altro ci ha detto, mostriamo che stiamo prestando attenzione e che vogliamo assicurarci di aver capito bene. Ma l'ascolto attivo non si limita a questo: significa anche riconoscere le emozioni dell'altro e può far sentire l'interlocutore difficile compreso e validato senza giudizi. Un altro elemento cardine dell'ascolto attivo è anche il silenzio. Si dice che è più eloquente di mille parole questo perché, lasciando spazio al paziente per riflettere, gli diamo il tempo di esplorare i suoi pensieri e di trovare le parole giuste per esprimersi. È come creare uno spazio sicuro, dove l'altro può dire la propria liberamente senza fretta. Infine, possiamo affermare che l'ascolto attivo è un dono prezioso che possiamo fare agli altri. È un modo per costruire relazioni più profonde e significative, basate sulla fiducia e sulla comprensione reciproca. Andando oltre le parole dobbiamo quindi soffermarci sulla comunicazione non verbale. La **comunicazione non verbale** è tutto ciò che comunichiamo senza utilizzare le parole, come le espressioni facciali, la postura, i gesti, il tono della voce, il contatto visivo e la distanza interpersonale. È un canale di comunicazione molto potente, che spesso trasmette messaggi più autentici e profondi rispetto alle parole. È un linguaggio universale, fatto di sguardi, gesti, posture, che ci permette di trasmettere emozioni e significati in modo profondo e immediato. Nella terapia online, però, questo linguaggio si attenua, come un'eco lontana. Lo schermo interposto tra noi e il nostro paziente diventa una barriera invisibile che ci impedisce di cogliere tutte le sfumature della loro comunicazione non verbale come:

1) Mancanza di segnali visivi: Espressioni facciali, postura, gesti e contatto visivo sono fondamentali per comprendere le emozioni e i pensieri di una persona in terapia. Con l'uso dei dispositivi digitali questi segnali sono spesso limitati o distorti dalla qualità della connessione o dalla dimensione dello schermo.

2) Difficoltà nell'interpretare il linguaggio del corpo: Anche quando i segnali visivi sono presenti, interpretarli attraverso uno schermo può essere più complesso e soggetto a malintesi.

3) Assenza del contesto ambientale: L'ambiente fisico in cui si svolge una terapia faccia a faccia può fornire indizi importanti sulla persona e sulla sua situazione. Questo contesto è assente nella terapia online.

4) Limitazioni tecnologiche: La qualità della connessione internet, la risoluzione della videocamera e altri fattori tecnici possono influenzare la percezione dei segnali non verbali.

5) Difficoltà nel cogliere sfumature emotive: Le emozioni complesse e sfumate possono essere più difficili da cogliere attraverso uno schermo, poiché mancano gli indizi non verbali che normalmente le accompagnano.

L'assenza di questi elementi non deve preoccupare il terapeuta che per diverse ragioni decide di utilizzare uno spazio online: anche se la comunicazione non verbale è limitata, possiamo compensarla in altri modi. Possiamo affinare il nostro ascolto, concentrandoci non solo sulle parole, ma anche sul tono della voce, sulle pause, sui silenzi. Possiamo utilizzare strumenti visivi, come immagini o presentazioni, per rendere più concrete le nostre idee e facilitare la comprensione. E soprattutto, possiamo creare uno spazio di fiducia, dove il paziente si senta libero di esprimere sé stesso, anche attraverso le parole. Inoltre, è importante stabilire dei momenti di check-in regolare durante la seduta per verificare se si sta comprendendo, da ambo le parti, correttamente la comunicazione. La terapia online, non deve diventare un limite, ma rappresentare un'opportunità per innovare e sperimentare nuove forme di comunicazione.

- **Durante una seduta online i tempi della comunicazione sono diversi da quelli nella realtà:** I check-in regolari richiamano un altro argomento importante durante una seduta online: i tempi della comunicazione risultano diversi da quelli nella realtà (tempo di latenza nella trasmissione); quindi, bisogna tenere conto di questo e ricercare maggiormente l'engagement del paziente. Una comunicazione mediata non efficace, magari per lunghi tempi di latenza o per alterazioni nel volume, può creare frustrazione nell'interlocutore, minacciando la qualità dello scambio comunicativo. Considerato che, in terapia è fondamentale creare un ambiente accogliente e sicuro, dove il paziente si senta libero di esprimere sé stesso, una comunicazione poco fluida può risultare una minaccia. Per ottenere l'engagement del paziente nella terapia online, dobbiamo prima di tutto strutturare la seduta in modo chiaro e definito, comunicando all'inizio gli obiettivi della seduta e i temi che affronteremo, diamo al paziente un senso di orientamento e lo coinvolgiamo attivamente nel processo e consentendogli di riavvolgere il filo del discorso, qualora ci fossero dei momenti di latenza. Inoltre, è anche fondamentale anche la qualità della nostra comunicazione.

4. Privacy e Sicurezza:

La privacy e la protezione dei dati è un dovere del terapeuta dettato anche dal nostro codice deontologico per la professione che include specifici obblighi in materia di privacy e confidenzialità. Sul web, però, i rischi sono maggiori e si è più esposti. Infatti, come terapeuti, è nostra premura per prima cosa è informare il paziente sul trattamento dei suoi dati personali. Esso deve essere ben consapevole che sono assolutamente protetti e confidenziali.

4.1. Piattaforme sicure e crittografate

La terapia online è come un diario digitale, uno spazio privato e riservato dove condividere le proprie emozioni e le proprie esperienze. Questo spazio dev'essere garantito nella sua sicurezza e nella sua confidenzialità. Le piattaforme online utilizzate per la terapia sono come delle casseforti digitali. Grazie a sofisticati sistemi di crittografia, le nostre conversazioni vengono codificate, rendendole incomprensibili a chiunque non sia autorizzato. È come se parlassimo in un linguaggio segreto, comprensibile solo al terapeuta e al paziente. Ma la sicurezza non riguarda solo il linguaggio. Le piattaforme proteggono anche i nostri dati personali, come il nostro nome, la nostra data di nascita e tutte le informazioni che condividiamo durante le sessioni. Per questo dobbiamo garantire la sicurezza di questi dati, così che il paziente possa sentirsi al sicuro. Quando scegliamo una piattaforma per la nostra terapia online, è fondamentale assicurarsi che rispetti le normative sulla protezione dei dati del nostro paese. In questo modo, possiamo essere certi che le nostre informazioni siano trattate in modo corretto e confidenziale. Infatti, in paesi come la Svizzera, alcune piattaforme per le videoconferenze non sono a norma (ad esempio perché salvano i dati crittografati in paesi esteri, aspetto contrario alle leggi in vigore per la protezione dei dati). In conclusione, le piattaforme online per la terapia rappresentano uno strumento prezioso per accedere a un supporto psicologico di alta qualità, bisogna però rimanere informati in merito alle normative vigenti per assicurarsi che quella di interesse garantisca un'adeguata protezione.

4.2. Consenso informato

Prima di iniziare un percorso terapeutico online, il terapeuta ha l'obbligo di fornire al paziente un'informativa dettagliata sulla privacy. Esso spiega al diretto interessato come verranno utilizzati i suoi dati personali, quali misure di sicurezza sono in atto per proteggerli e quali sono i suoi diritti in quanto pazienti. Bisogna quindi garantire il rispetto della normativa sull'informativa dei dati, per la loro tutela secondo il GDPR. Essa dev'essere garantita in ogni fase del trattamento, cioè nella fase di raccolta dei dati, della loro archiviazione, consultazione, modifica, oppure condivisione per scopi terapeutici. Il consenso informato non dev'essere considerato solamente come un documento da firmare. È un momento fondamentale per comprendere i rischi e i benefici della terapia online, per dare la possibilità al paziente di porre tutte le domande al terapeuta per prendere una

decisione consapevole, inerente alla terapia. Quando il paziente firma il consenso informato, sta dando il suo assenso a un trattamento dei dati che rispetta le norme più rigorose in materia di privacy, chiamato consenso esplicito. In questo modo, potrà affrontare il suo percorso terapeutico con serenità e trasparenza, conscio del fatto che i suoi dati sono al sicuro.

4.3. Gestione dei dati

I dati che condividiamo durante le nostre sessioni di terapia online sono come un tesoro inestimabile: i nostri pensieri più intimi, le nostre emozioni più profonde. È fondamentale che questi dati siano custoditi con la massima cura e riservatezza. Quando un paziente si affida ad un terapeuta online, condivide i suoi pensieri più intimi, le sue paure, le sue speranze e molto altro. È essenziale che questo spazio sia protetto da occhi indiscreti. Per garantire la massima sicurezza, i dati delle sessioni vengono archiviati in modo sicuro, spesso su server protetti da password. Il terapeuta dovrà, quindi, assegnare una *password* alle cartelle contenenti le conversazioni e salvarle su supporti esterni e non su disco rigido. È importante anche stabilire quanto a lungo conserveremo questi dati. La legge e il codice deontologico ci indicano dei tempi precisi per la conservazione dei dati. Dopo questo periodo, i dati vengono cancellati in modo sicuro. In conclusione, la gestione dei dati nella terapia online è un tema cruciale. Grazie a misure di sicurezza rigorose, possiamo affrontare il nostro percorso terapeutico con serenità, sapendo che i nostri dati e quelli del paziente sono al sicuro.

5. Fattori di rischio per la terapia online

All'interno di qualsiasi ambito di lavoro possono presentarsi degli imprevisti, che possono danneggiare l'efficacia della prestazione. Soprattutto quando si tratta di somministrare un trattamento terapeutico o di eseguire una diagnosi clinica, è necessario prepararsi in anticipo ad ogni evenienza, di modo da limitare per quanto possibile l'impatto sul paziente e sulla sua situazione.

5.1. Problemi Tecnici:

Sebbene sia indispensabile mantenere una connessione costante con il paziente, è necessario tenere in considerazione che da entrambe le parti potrebbero accadere imprevisti in grado di compromettere il regolare svolgimento del colloquio. Un banale errore di connessione potrebbe interrompere la trattazione di un argomento chiave o rallentare il ritmo della conversazione. Pertanto, è consigliabile, in seguito ad aver accertato il funzionamento della rete e della piattaforma utilizzata, concordare in precedenza una procedura standard nel caso in cui uno o l'altro non dovesse riuscire a partecipare regolarmente alla chiamata.

Ad esempio, il terapeuta potrebbe considerare l'utilizzo di strumenti di messaggistica di supporto da utilizzare in caso di imprevisti. L'utilizzo di queste piattaforme può anche essere preso in considerazione nel momento in cui il paziente non dovesse sentirsi a proprio agio nell'affrontare determinati argomenti a voce, dal momento che può facilitare la condivisione riducendo la percezione di sentirsi giudicati da parte del terapeuta. Tuttavia, un dialogo mediato esclusivamente tramite testo può perdere di autenticità e immediatezza.

In linea di massima, è preferibile orientare il colloquio prevalentemente tramite videochiamata, ma è possibile anche che questo avvenga per gradi. Si consiglia al terapeuta di mantenere comunque una distinzione quanto più definita tra gli strumenti che vengono utilizzati per definire i dettagli pratici delle sedute (ad esempio per messaggio) da quelli in cui invece viene svolto il colloquio, di modo da preservare per quanto possibile il concetto di setting anche se all'interno di uno spazio virtuale.

5.2. Invasione dello spazio personale

Alcuni pazienti potrebbero beneficiare di avere una linea diretta con il terapeuta anche fuori degli orari di visita. Questo potrebbe essere legato alla necessità di mantenere un rapporto estemporaneo al di fuori delle sedute che servano da sistema di supporto esterno. Certamente esistono delle contingenze in cui il paziente potrebbe trovarsi in situazioni di reale emergenza legate al suo stato di salute mentale, motivo per cui rivolgersi ad un esperto risulterebbe un comportamento appropriato. In questo caso, è consigliabile che il terapeuta sia informato e comunichi preventivamente col paziente eventuali contatti di strutture di assistenza sanitaria vicine a quest'ultimo.

Allo stesso modo è importante sottolineare che questo strumento va utilizzato solo in casi di necessità conclamata e che il terapeuta non si deve assumere la responsabilità di essere

inequivocabilmente reperibile, ma solo di fornire uno strumento di ascolto. L'alternativa migliore rimane quella di comunicare solo in via testuale al di fuori delle sedute, di modo da non richiedere la presenza simultanea del terapeuta, che può decidere se rispondere o meno. Il terapeuta ha prima di tutto il diritto e il dovere di mettere dei confini tra la sua vita privata e quella professionale. Questo aspetto risulta di fondamentale importanza non solo per il benessere dello specialista, ma anche e soprattutto per l'efficacia del trattamento. Dato lo scarso controllo del setting nella terapia online, è necessario che i momenti in cui vengono trattate le problematiche del paziente rimangano contingentati quanto possibile all'interno del colloquio. Pertanto, il terapeuta è incoraggiato a delimitare chiaramente l'ambito di applicazione della propria professione, fornendo al paziente secondo la sua discrezione la possibilità di essere contattato al di fuori del suo orario di ricevimento.

Al di là del diritto di avere uno spazio personale, lo psicologo deve tenere a mente che può risultare iatrogeno essere sempre disponibile. Da un punto di vista relazionale, è necessario che il paziente sia in grado di discernere il rapporto terapeutico da un rapporto personale. In secondo luogo, questo tipo di apertura incondizionata non sarebbe rappresentativa di una relazione personale equilibrata. Imparare a rispettare uno spazio personale, che sia proprio o altrui, può aiutare il paziente ad interagire in maniera corretta con gli altri. Dall'altra parte, creare in esso l'aspettativa di poter sempre e comunque rivolgersi a qualcuno a prescindere dalla disponibilità di quest'altra persona potrebbe risultare deleterio sia per il paziente che per le sue frequentazioni sociali.

6. Sintesi: Linee Guida Operative

L'utilizzo di Internet come strumento per la pratica clinica è in costante aumento e presenta peculiarità che necessitano di linee guida chiare per garantire un'esperienza terapeutica efficace e sicura. Le seguenti linee guida operative si basano su principi etici e deontologici, tenendo conto delle specificità del setting online.

6.1. Prima sessione

- **Presentazione della terapia online:** Dedica la prima sessione a presentare la terapia online, chiarendo come si svolgerà il percorso terapeutico e illustrando le differenze rispetto alla terapia in studio. Spiega come gestire gli spazi, i tempi e la comunicazione nel setting online, considerando che l'abitudine all'uso delle tecnologie è importante sia per il paziente che per l'analista (Gallozzi, 2020). È importante che lo psicologo specifichi al paziente che sarà lui ad iniziare la videochiamata, così come accadrebbe in studio quando apre la porta e fa accomodare il paziente (Fornari & Terranova, 2020).
- **Raccolta di informazioni anamnestiche:** Raccogli informazioni anamnestiche dettagliate per comprendere il background del paziente e la natura delle sue difficoltà. Assicurati che il paziente comprenda la necessità di condividere informazioni personali sensibili in un contesto online
- **Definizione degli obiettivi:** Definisci insieme al paziente gli obiettivi terapeutici, assicurandoti che siano realistici, condivisi e adatti al setting online. Esplicita l'importanza dell'alleanza terapeutica e della relazione, anche in un contesto online, che diventano sempre più contenitori catalizzanti il processo terapeutico (Gallozzi, 2020).
- **Aspetti tecnici:** Dedica del tempo ad affrontare gli aspetti tecnici, come la piattaforma di videochiamata da utilizzare, la stabilità della connessione, la disposizione della stanza e l'illuminazione. Raccomanda una connessione stabile, un ambiente privo di distrazioni e un'immagine professionale (Gallozzi, 2020). È essenziale che entrambi i partecipanti siano comodi nel contesto della videochiamata e che questa non comporti particolare fatica, contribuendo a far avvicinare gli incontri a quelli di persona in termini di facilità nella comunicazione, nella comprensione e nell'ascolto (Fornari & Terranova, 2020). Richiedi al paziente di sistemarsi in un punto fisso, poggiare il dispositivo su una superficie stabile e posizionarsi in modo che l'inquadratura permetta di vedere adeguatamente la persona, con il volto ben visibile e non eccessivamente ravvicinato, ma nemmeno lontano (Fornari & Terranova, 2020).
- **Riservatezza:** Sottolinea l'importanza della riservatezza, specificando che il paziente dovrà trovarsi solo nella stanza da cui si collegherà. Discuti i potenziali rischi per la privacy e le misure di sicurezza adottate (Bozzaotra et al., 2017; Fornari & Terranova, 2020).

- **Immagine del terapeuta:** Assicurati di avere un'immagine online professionale e di controllare le informazioni disponibili su di te sui motori di ricerca. Discuti con il paziente l'importanza di non cercare informazioni personali sul terapeuta (Gallozzi, 2020). La prima cosa che molti fanno quando vogliono capire chi sia qualcuno è cercarne il nome su un motore di ricerca; quindi, è raccomandabile avere un controllo sufficiente sulla propria immagine online per evitare disclosures non desiderate o inneschi di giochi proiettivi troppo densi che potrebbero impedire al paziente di mettersi pienamente al centro dell'incontro terapeutico (Gallozzi, 2020). È significativo che la visuale offerta ai clienti sia il più possibile neutra, per non fornire elementi che favorirebbero costruzioni particolari del terapeuta e possibili anticipazioni su base stereotipata (Fornari & Terranova, 2020).

6.2. Frequenza

Stabilisci la cadenza delle sedute in accordo con il paziente, tenendo in considerazione le sue necessità e gli obiettivi terapeutici. Mantieni una certa regolarità negli incontri per sostenere la continuità del percorso terapeutico (Gallozzi, 2020). Valuta la possibilità di modificare la frequenza delle sedute durante il corso della terapia, in relazione ai progressi del paziente.

- **Durata:** Stabilisci una durata standard per le sessioni, simile a quella delle sedute in studio. Mantieni una struttura temporale definita per garantire un contenitore terapeutico efficace. Assicurati di conoscere il contesto del paziente per evitare sovrapposizioni con altri impegni (Gallozzi, 2020).
- **Pagamenti:** Definisci chiaramente le modalità e i termini di pagamento, comunicando l'onorario e i metodi di pagamento accettati. Utilizza sistemi sicuri e protetti per garantire la privacy del paziente (Bozzaotra et al., 2017). Predisponi un contratto terapeutico che specifichi dettagli su pagamenti, cancellazioni e altri aspetti del setting online.
- **Cancellazioni:** Concorda regole precise per le disdette e gli appuntamenti mancati, stabilendo il preavviso necessario e le eventuali penali. Riporta per iscritto le regole di cancellazione nel contratto terapeutico (Bozzaotra et al., 2017). Affronta apertamente con il paziente le ragioni di eventuali cancellazioni o ritardi per comprenderne il significato all'interno della relazione terapeutica.
- **Contatti di Emergenza:** Fornisci al paziente i numeri utili in caso di emergenza, come il numero di emergenza sanitaria locale e il contatto di un centro antiviolenza. Raccogli informazioni sui contatti di emergenza del paziente, come familiari o amici fidati. Discuti con il paziente le procedure da seguire in caso di crisi o emergenza, considerando le limitazioni del setting online (McCord et al., 2020).
- **Valutazione:** Integra momenti dedicati alla verifica dei progressi terapeutici, utilizzando strumenti di valutazione specifici per il setting online. Discuti con il paziente i progressi e le difficoltà riscontrate. Adatta gli obiettivi terapeutici e le strategie di intervento in base alle valutazioni effettuate.

6.3. Considerazioni Aggiuntive

- **Competenza digitale:** Assicurati di possedere adeguate competenze digitali per gestire il setting online in modo efficace, garantendo la sicurezza e la privacy del paziente (Bozzaotra et al., 2017).
- **Formazione:** La terapia online richiede competenze specifiche. È importante che i terapeuti si formino adeguatamente sull'uso delle tecnologie, sulla gestione del setting online e sugli aspetti etici e legali (Commissione Atti Tipici, 2017). Considera la possibilità di seguire corsi di formazione specifici sulla psicoterapia online per approfondire le tue conoscenze e competenze (Gallozzi, 2020).
- **Presenza terapeutica:** Impegnati a mantenere una forte presenza terapeutica anche nel setting online, comunicando attenzione, empatia e ascolto attivo. Utilizza il canale verbale in modo "sostanzioso" per compensare la mancanza della comunicazione non verbale (Fornari & Terranova, 2020). Esplicita verbalmente ciò che nel setting in presenza verrebbe comunicato attraverso la comunicazione non verbale (Fornari & Terranova, 2020).
- **Relazione terapeutica:** Cura la relazione terapeutica come elemento centrale del processo di cambiamento, adattando il tuo stile comunicativo e le tue strategie di intervento alle specificità del setting online. Considera la possibilità di dover adattare il tuo approccio per mantenere una relazione terapeutica efficace (Di Stefano, 2022).
- **Gestione del setting:** Sii consapevole delle sfide specifiche del setting online, come la gestione dei confini, la sicurezza informatica e le questioni legali. Assicurati di avere un'adeguata copertura assicurativa per la pratica online (Di Stefano, 2022).
- **Gestione dei problemi tecnici:** In caso di problemi tecnici, la scelta di come affrontarli è fondamentale che possa essere diversificata a seconda della persona che si ha di fronte, affinché la scelta abbia un'utilità terapeutica (Fornari & Terranova, 2020).
- **Contesto familiare:** Ricorda che il paziente si trova in un contesto familiare durante l'ora della seduta. Questo può comportare dei limiti, ma anche delle risorse. Ad esempio, il contesto casalingo potrebbe in alcuni casi essere vissuto dal paziente come una situazione meno "strutturata", favorendo l'avanzare di richieste di dipendenza al terapeuta. Gioca in questi casi un ruolo fondamentale che il terapeuta ne tenga conto e che, con le sue posizioni relazionali, scelga accuratamente di non validare tali dimensioni messe in gioco, offrendo alternative (Fornari & Terranova, 2020).
- **Offrire un setting sicuro:** È importante rassicurare il paziente che si trova in un ambiente di contenimento in cui è possibile aprirsi senza giudizio (Di Stefano, 2022). Ricorda che queste sono solo linee guida generali. Ogni situazione terapeutica è unica e richiede flessibilità e adattamento. L'importante è agire con professionalità, etica e attenzione al benessere del paziente.

7. Ultimi Consigli per il Terapeuta

- **Aggiornamento Continuo:** investire nella formazione su terapia online e patologie digitali. Il continuo sviluppo delle tecnologie e delle tecniche legate all'intervento psicologico digitale implica la necessità costante di aggiornamento e formazione. Per nostra fortuna, esiste ad oggi un numero crescente di percorsi formativi di aggiornamento alla professione dello psicologo digitale. Per poter sfruttare al meglio le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie occorre padroneggiare quanto più possibile questo tipo di strumento. Così facendo, si può adattare il proprio intervento anche in previsione delle sue caratteristiche, sia da un punto di vista tecnico che comunicativo.
- **Etica Professionale:** Rispettare il codice deontologico e adattarsi a scenari emergenti. Nonostante la terapia digitale sia un ambito relativamente emergente della pratica psicoterapeutica, i principi alla base del codice deontologico rimangono pressoché invariati. Tuttavia, sono richiesti anche alcuni adattamenti legati alla natura di un rapporto mediato dalla tecnologia. Pertanto, occorre seguire quanto più possibile le indicazioni di consensi autorevoli di professionisti in materia. In particolare, si consiglia di consultare le direttive della Federazione Europea Associazione Psicologi (EFPA, 2023) nonché della Commissione Atti Tipici del CNOP (2017) in materia di etica professionale, adeguatezza dell'intervento, aspetti legali e consenso.
- **Supervisione:** Cercare supervisione professionale per migliorare il proprio operato. Nell'interesse di fornire un servizio efficiente e benefico per il paziente, è necessario considerare di richiedere la supervisione di professionisti esterni. Viste soprattutto le potenziali difficoltà di interpretazione della sintomatologia tipica tramite strumenti digitali, avere la possibilità di ricevere un'opinione informata sullo svolgimento dell'intervento può essere di notevole aiuto. Inoltre, non è da dimenticare che il terapeuta può avere bisogno di rivolgersi ad un altro collega per garantire il proprio benessere psicologico. Questo è forse uno degli aspetti più importanti alla base di un rapporto terapeutico ottimale. Per poter aiutare gli altri, dobbiamo prima di tutto aiutare noi stessi.
- **Psicoeducazione sul Digitale,** Infine, è utile introdurre una componente di psicoeducazione riguardo all'uso della tecnologia. Aiutare i pazienti a rivedere il loro rapporto con gli strumenti digitali può promuovere cambiamenti cognitivi positivi e migliorare la loro capacità di gestire le interazioni online in modo sano. L'abuso di tecnologia può portare a cambiamenti neurologici, come diminuzioni della materia grigia in aree chiave del cervello, compromettendo la regolazione cognitiva ed emotiva, una minore empatia cognitiva e a un'integrità ridotta della materia bianca, essenziale per le abilità linguistiche (Ali et. al, 2024). Per affrontare la demenza digitale, è fondamentale limitare il tempo trascorso sugli schermi, promuovere attività cognitive alternative e sensibilizzare sull'importanza di un uso equilibrato della tecnologia per preservare la salute cognitiva nell'era digitale.

8. Bibliografia

1. Ali Z, Janarthanan J, Mohan P. **Understanding Digital Dementia and Cognitive Impact in the Current Era of the Internet: A Review.** *Cureus*. 2024 Sep 23;16(9):e70029. doi: 10.7759/cureus.70029. PMID: 39449887; PMCID: PMC11499077.
2. Allcott, H., Gentzkow, M., & Song, L. (2022). **Digital addiction.** *American Economic Review*, 112(7), 2424-2463.
3. Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, research & practice*, 16(3), 252.
4. Cemiloglu, D., Almourad, M. B., McAlaney, J., & Ali, R. (2022). Combatting digital addiction: Current approaches and future directions. *Technology in Society*, 68, 101832.
5. Commissione atti tipici, osservatorio e tutela della professione (2017) [Digitalizzazione della professione e dell'intervento psicologico mediato dal web -](#)
6. European Federation of Psychologists Association EFPA (2023) [Psychological services via the internet and other digital means: recommendations for ethical practice](#)
7. Fornari, S., & Terranova, C. (2020). La psicoterapia online in videochiamata. *Costruttivismi*, 7, 3, 21.
8. Rice, S., O'Bree, B., Wilson, M., McEnery, C., Lim, M. H., Hamilton, M., ... & Alvarez-Jimenez, M. (2020). **Leveraging the social network for treatment of social anxiety: pilot study of a youth-specific digital intervention with a focus on engagement of young men.** *Internet Interventions*, 20, 100323.
9. Riedl, R. (2012). **On the biology of technostress: literature review and research agenda.** *ACM SIGMIS database: the DATABASE for advances in information systems*, 44(1), 18-55.