

Consiglio Nazionale Ordine Psicologi

**RACCOMANDAZIONI DEL CNOP
SULLE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE
ATTRAVERSO TECNOLOGIE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA**

(2013)

Premessa

Lo sviluppo delle tecnologie di comunicazione a distanza e la loro rapida diffusione hanno aperto anche agli psicologi la possibilità di una loro utilizzazione non solo a fini di informazione o di pubblicità, ma per fornire prestazioni professionali.

Per conoscere meglio la realtà italiana dell'offerta di servizi psicologici on line, il CNOP ha commissionato una ricerca, che si è svolta dall'ottobre 2012 al maggio 2013, dalla quale sono emerse delle risultanze significative, che possono essere così sintetizzate:

- a. L'offerta psicologica on line appare come un fenomeno in costante trasformazione, che tende ad aumentare di volume, a strutturarsi in forme meglio organizzate (network ai quali aderiscono più professionisti, siti più curati...), a rispondere più adeguatamente ai criteri dei motori di ricerca (parole chiave, etichette...).
- b. Su 10.260 link (richiamati attraverso la check list delle parole chiave a contenuto psicologico) circa la metà indirizzano a siti che forniscono servizi psicologici on line.
- c. Su 1.947 siti analizzati, quelli che forniscono effettivamente servizi psicologici on line sono risultati 270: 134 gestiti da professionisti autonomi, 47 da professionisti associati, 93 da network/associazioni.
- d. La tipologia prevalente di prestazione è quella della consulenza: consulenza psicologica via e-mail con livelli diversificati di risposta (dall'informazione gratuita alla risposta 'personalizzata', con possibilità di usufruire di ulteriori scambi e-mail); consulenza psicologica tramite video-conferenza o audio conferenza (via Skype o Msn); consulenza psicologica tramite telefono; consulenza psicologica via chat (strumento ibrido che permette di utilizzare o meno la webcam, ma di comunicare per iscritto in tempo reale); consulenza psicologica per "pacchetti preconfezionati" (video, audio o libri, su aspetti specifici, offerti a pagamento).
- e. Alcuni professionisti si spingono su tutte le frontiere di comunicazione possibili. Sono stati individuati ideatori di "app" per smartphone di matrice psicologica e professionisti che forniscono consulenza via WhatsApp (applicazione molto popolare tra i giovani per scambiarsi messaggi, una modalità tra la chat e l'sms).
- f. In circa la metà dei casi di siti che promuovono servizi psicologici le prestazioni sono offerte a titolo gratuito.
- g. Tra i servizi a pagamento, estratti dai siti in cui sono indicate le tariffe, lo strumento più utilizzato in assoluto è Skype, con un costo che va da 20 euro (tariffa più bassa) a 90 euro (tariffa più alta). Il costo di una consulenza via email va dai 15 agli 80 euro.

- h. Non è sempre facile l'identificazione dei professionisti. Dai 270 siti individuati dalla ricerca è stato possibile estrarre 544 nominativi, dei quali solo 47 non risultano iscritti all'Albo.

Questi dati confermano che il fenomeno delle prestazioni psicologiche attraverso tecnologie di comunicazione a distanza è un fenomeno che anche in Italia si sta manifestando con quelle caratteristiche di novità, di mobilità, di rapida trasformazione tipiche del contesto informatico; comincia ad essere oggetto di sperimentazione, di osservazione e di ricerca per una serie di ragioni che interessano non solo la scienza psicologica, ma l'esercizio stesso della professione; solleva numerosi interrogativi di natura metodologica e deontologica, che è opportuno raccogliere e valutare perché interessano la psicologia e le ricadute professionali che ne derivano.

In attesa di una documentazione più ampia e di una letteratura scientifica più significativa, si ritiene opportuno fornire delle indicazioni che orientino la pratica professionale di quanti ne prevedono l'utilizzazione.

1. I principi etici e le norme del Codice Deontologico si applicano anche nei casi in cui le prestazioni vengono effettuate con il supporto di tecnologie di comunicazione a distanza (cfr. art 1 del Codice Deontologico). Tali principi e norme debbono essere esplicitati attraverso documenti presenti sul sito o sulla piattaforma del professionista che eroga la prestazione
2. Lo sviluppo delle tecnologie di comunicazione a distanza consente interventi di e-health di carattere psicologico. Tali contesti applicativi, per la complessità e la specificità che li caratterizza, richiedono al professionista la disponibilità di tecnologie adeguate e il possesso di particolari competenze nel loro uso.
3. Lo psicologo che si serve di tecnologie elettroniche per la comunicazione a distanza è tenuto a utilizzare sistemi hardware e software che prevedano efficienti sistemi di protezione dei dati.
4. Lo psicologo che si avvale di tali tecnologie deve fornire informazioni appropriate sulla propria identità, iscrizione all'Ordine, titoli professionali, indirizzo di Posta Elettronica Certificata e gli estremi della polizza di R.C. professionale.
5. Nell'ambito delle prestazioni on line, lo psicologo di norma identifica l'utente, acquisisce l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e il consenso informato riguardo alle prestazioni offerte.
6. Nell'ambito delle attività cliniche (quali la psicoterapia, la psicodiagnosi...) l'instaurazione di un rapporto diretto, di persona, è condizione indispensabile per un eventuale successivo utilizzo dei dispositivi di comunicazione a distanza.
7. Per la custodia dei dati e delle informazioni si applicano le norme previste dalla normativa vigente.

8. Lo psicologo che offre prestazioni via Internet comunica al proprio Ordine l'indirizzo web presso il quale svolge tale attività, la tipologia di strumentazione software e la tipologia di media utilizzati.
9. Considerati lo sviluppo delle prestazioni psicologiche a distanza e la loro complessità, spetta a ciascun Ordine territoriale tenere un registro degli iscritti che svolgono tali prestazioni.
10. Gli Ordini territoriali, in collaborazione con l'Osservatorio sulla deontologia del CNOP, si impegnano a monitorare le attività psicologiche a distanza per verificarne l'appropriatezza sul piano deontologico.