

Le nuove tecnologie nella professione dello psicologo

Follow me on...



Luca Mazzucchelli

www.psicologo-milano.it

Quale rapporto tra psicologia e tecnologie?



Cosa misura Simsensei

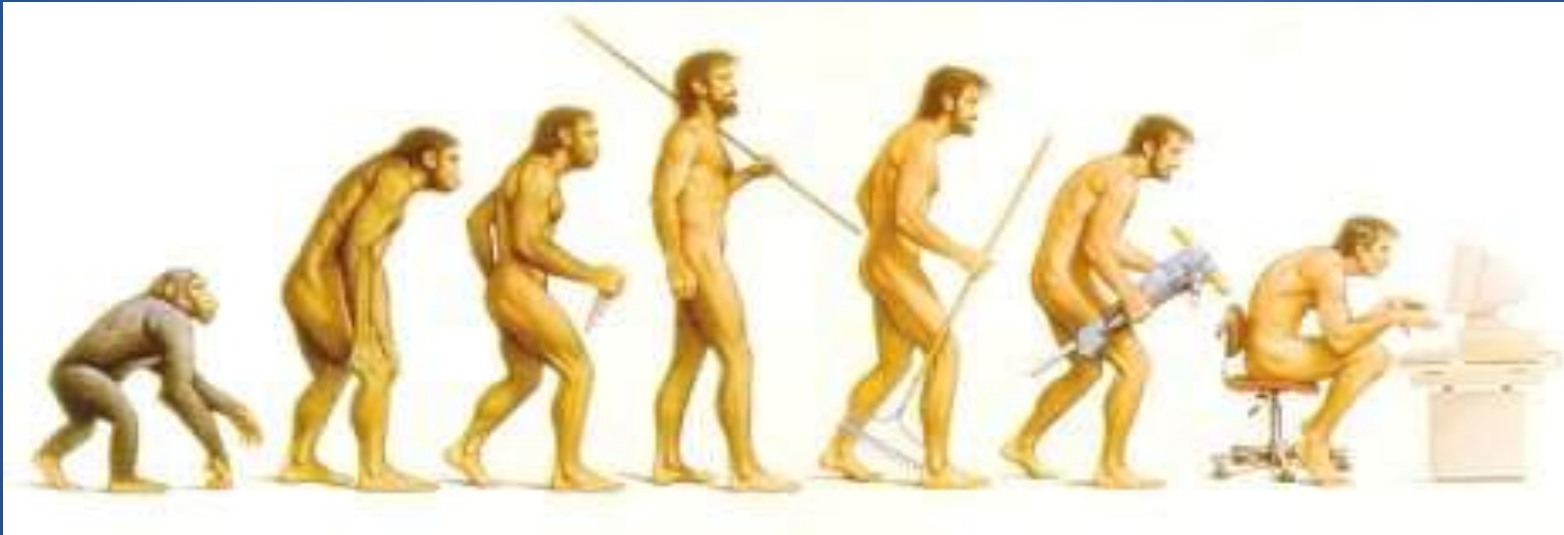
- Attività corporea
- Livello di attenzione dell'individuo
- Sguardo
- Voce
- Microespressioni facciali
- Etc...

Quali vantaggi per lo psicologo?

Panoramica

1. Il contesto;
2. Il ruolo dello psicologo: alcuni esempi di integrazione tecnologia e professione;
3. La consultazione via skype: come funziona;
4. Chi chiede aiuto online?;
5. Aspetti di forza, criticità e punti aperti;
6. Linkografia

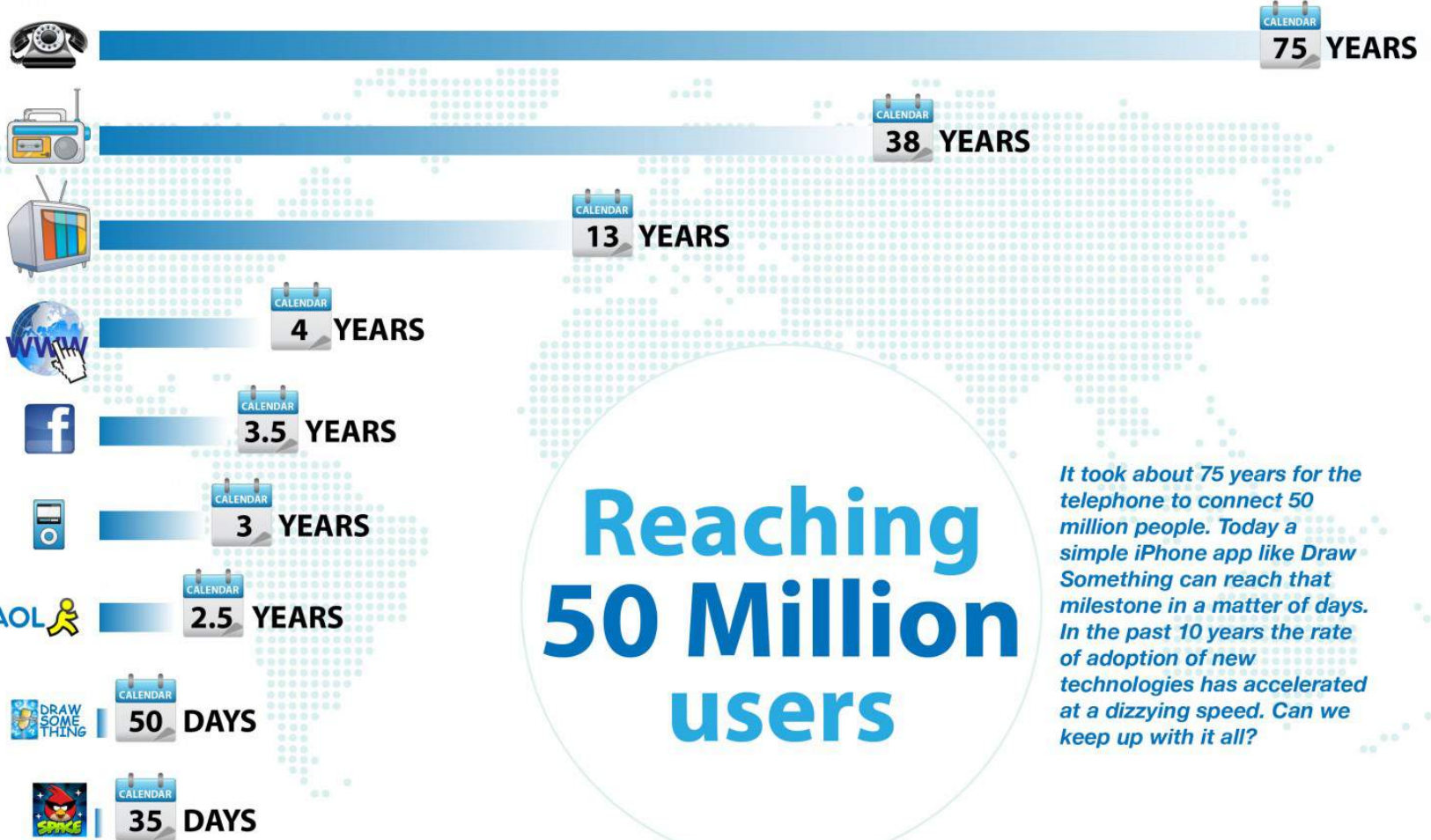
1. Il contesto



Attualità....

- Lo scorso anno negli Stati Uniti 1 coppia su 8 si è conosciuta e sposata grazie ad un social media.
- Se Facebook fosse una nazione sarebbe la terza più grande del mondo davanti a Stati Uniti e solo dietro la Cina e l'India.
- L'80% delle imprese utilizza i social media per le assunzioni; di queste il 95% utilizza LinkedIn.
- Oltre il 50% della popolazione mondiale ha meno di 30 anni di età. Il 96% di loro possiede un account su almeno un social network.
- I social media hanno superato il porno come l'attività prioritaria sul Web.
- Gli anni per raggiungere 50 milioni di utenti: Radio (38 anni), TV (13 anni), Internet (4 anni), iPod (3 anni).

La diffusione delle tecnologie



Reaching
50 Million
users

It took about 75 years for the telephone to connect 50 million people. Today a simple iPhone app like Draw Something can reach that milestone in a matter of days. In the past 10 years the rate of adoption of new technologies has accelerated at a dizzying speed. Can we keep up with it all?

Internet: distribuzione per continenti

NEL 2014 IL NUMERO DI UTENTI È

2.923mld



40%

DELLA POPOLAZIONE MONDIALE

DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER CONTINENTI

Europa

Nord America

Sud America

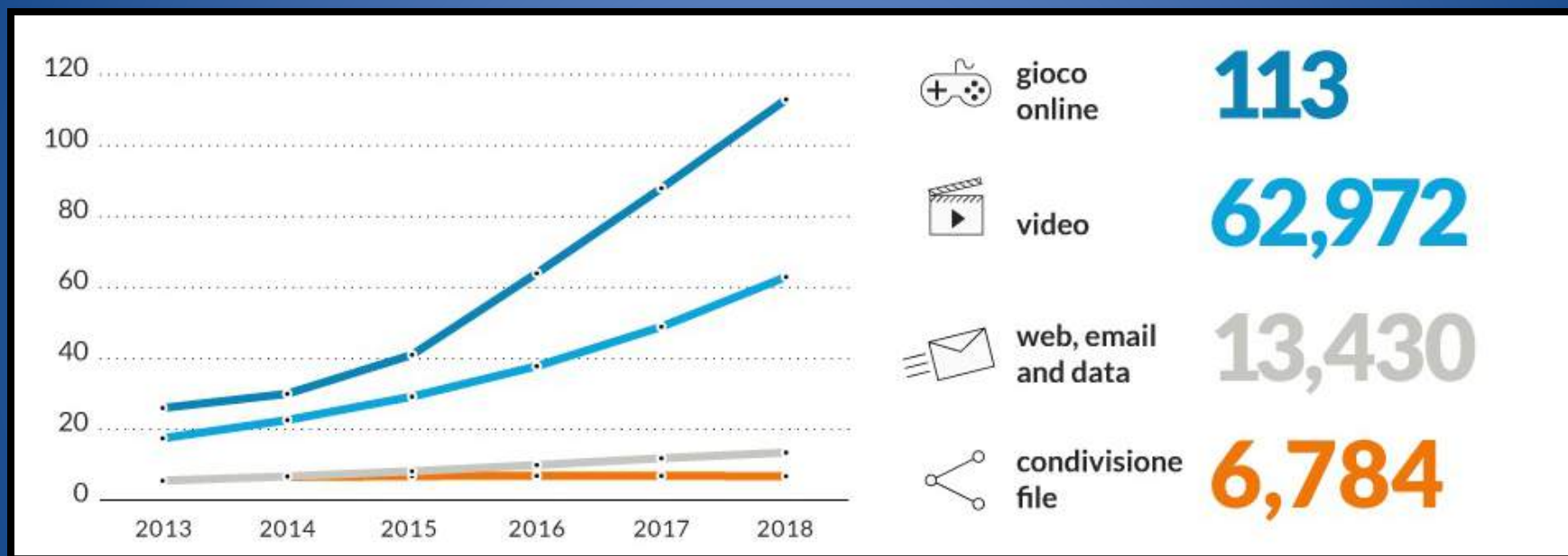
Africa

Asia e Oceania

Tutti



Previsioni traffico nel 2018



Statistiche 2013-2014 in Italia



- Si contano oltre 35 milioni di utenti Internet e 26 milioni di utenti Facebook iscritti (Fonte: We Are Social)
- Nonostante questi numeri, più di un terzo degli Italiani non ha mai usato Internet (Fonte: Il Fatto Quotidiano)
- Gli utenti italiani trascorrono in media 4h e 42 minuti al giorno su Internet tramite desktop o laptop e 1h 59 minuti tramite dispositivi mobile (Fonte: We Are Social)
- Qual è la funzione di Internet maggiormente utilizzata? La ricerca di informazioni su aziende, servizi e prodotti (Fonte: Censis)
- Nel 2013 l'e-commerce in Italia ha fatturato più di 11 miliardi di euro. I settori con il maggiore riscontro sono stati Tempo libero e Turismo (Fonte: Il Sole 24ore)
- Il 69,8% delle persone che ha accesso a Internet è iscritta a Facebook, ovvero il 44,3% dell'intera popolazione e il 75,6% dei giovani. (Fonte: Censis)
- Gli utenti che visitano Facebook almeno una volta al mese sono 26 milioni, 17 milioni quelli che lo visitano giornalmente, di cui 10 milioni da mobile. (Fonte: Vincos)

Ci fidiamo degli sconosciuti!!!



Chi si fida più del marketing tradizionale?

- Fidarsi di uno sconosciuto disinteressato è meglio che fidarsi del marchio
- Nel web ci orientiamo grazie alla fiducia nella reputazione, che va costruita e alimentata

Altri dati...

- **Il 70%** delle persone reputa le **opinioni sul web determinanti** nelle scelte di consumo
(Rapporto Nielsen su 28.000 utenti in 56 paesi)
 - incremento del 15% rispetto al 2008
 - web secondo solo alle raccomandazioni degli amici.
- I **consigli** sui social network sono **credibili** per il **75% dei ragazzi** tra 18 e 24 anni, e per il **50% degli adulti**.
(Rapporto ICM/Guardian)

Osservazioni sul contesto

- Elementi di risorsa ma anche di criticità
- Le nuove tecnologie cambiano le nostre abitudini comunicative, e quindi relazionali.
- Si cerca aiuto in modo diverso
- I cambiamenti vanno sempre più rapidi e il gap generazionale tra adulti e ragazzi aumenta a dismisura

Ma soprattutto...



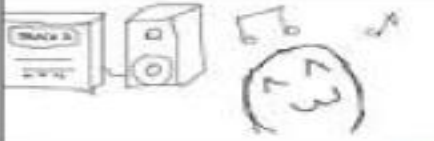











2. Quale il ruolo dello psicologo?



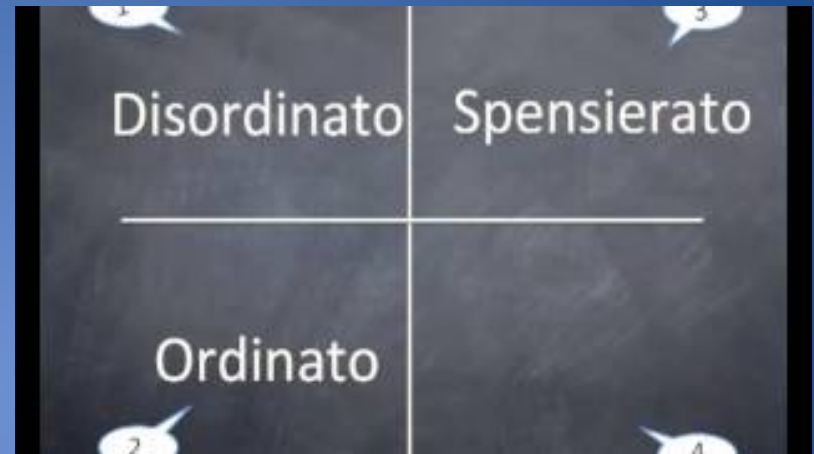
1) Tecnologie per lavorare meglio



2) Media education...

	15 anni fa	oggi
Ascoltare musica		
Guardare film		
Sentire gli amici		
Leggere i giornali		
Suonare		
Masturbarsi		

3) Marketing della professione



Parliamo di psicologia... (2012)

- 100 video di psicologia gratuiti;
- 700mila visualizzazioni
- 2.700.000 minuti di video guardati;
- 8 mila iscritti;

- Nuovi pazienti ogni mese;
- Relazioni lavorative importanti;
- Buoni margini di crescita;



4) Consultazioni psicologiche a distanza



5) Realtà virtuale



6) Psicologia del taschino



7) Oggetti tecnologici



<https://www.youtube.com/watch?v=4qFW4zwXzLs>

Focus On: psicologia via WEBCAM

Come funziona...



- Contatto via mail/telefonico
- Appuntamento + contatti skype
 - Modulo consenso informato e privacy (scannerizzato)
 - Pagamento (paypal) e invio Fattura
- Primo colloquio
 - Eventuale videoregistrazione (previo consenso)
 - Valutazione opportunità di proseguo presa in carico a distanza
 - Definizione di un obiettivo e di un numero di incontri limitato nel tempo



Ordine
degli Psicologi
della Lombardia

Cosa raccomandano all'estero

GUIDELINES



American
Telemedicine
Association



AMERICAN
PSYCHOLOGICAL
ASSOCIATION



...senza dimenticare il nostro codice deontologico e le nostre linee guida

L'attenzione dell'APA

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.

Accortezze preliminari

- Consenso informato e privacy
 - Necessario modulo ad hoc per la situazione online
 - Specificare se si registrerà l'incontro
 - Verificare, nei limiti della ragionevolezza, l'identità del paziente
 - Ottenere modalità alternative del contatto del paziente (medico di base?)
- Setting:
 - Stanze illuminate e riservate;
 - Vestiti tinta unica e pallidi (!);
 - Computer "moderni"

Rapporto terapeutico

La relazione psicologo-paziente

- La distanza sembrerebbe interferire minimamente nella costruzione di una buona alleanza terapeutica.
- Occorre ricordare che
 - La persona può apparire diversa in casa propria da come apparirebbe dal vivo;
 - L'influenza della cultura di appartenenza della persona;
 - Webcam all'altezza "giusta" (dedicare una parte iniziale del colloquio a spiegare fattori pratici)

Invio sul territorio?

- Lo psicologo deve effettuare una valutazione specifica caso per caso della situazione che si appresta a prendere in carico, valutando l'opportunità di contestualizzare il rapporto di aiuto in un setting a oggi ancora atipico.



Controindicazioni

- Persone che richiedono una parziale o completa ospedalizzazione o hanno necessità di una continua osservazione e controllo;
- Persone con gravi patologie o a rischio suicidario richiedono trattamenti dal vivo;
- Deficit nell'esame di realtà e forti reazioni transferali possono essere esacerbate o ulteriormente distorte nelle comunicazioni mediate dalla tecnologia;
- Personalità di tipo borderline non sembrano idonee, per via delle sfide che possono mettere in atto nei confronti dei confini del rapporto clinico, particolarmente problematico in caso di comunicazioni a distanza.

Controindicazioni - segue

- Eventuali complicazioni fisiche, così come situazioni di fragilità sociale, possono necessitare di un supporto di rete.
- Essendo questo tipo di consulenze “a distanza”, appare opportuno che lo psicologo sia in grado, in caso di necessità, di effettuare un invio mirato o di avvalersi di collaborazioni, anche sul territorio, di specialisti diversi, in un’ottica multidisciplinare.
 - Ad esempio, qualora si ritenesse opportuna una visita psicofarmacologica, il clinico deve essere in grado di reperire un contatto adeguato con uno specialista (eventualmente, anche tramite il paziente stesso).

Linee guida CNOP - 2013

- Non è possibile fare attività psicodiagnostica a distanza
- Non è possibile fare psicoterapia a distanza
 - A meno che non vi sia una conoscenza dal vivo pregressa del paziente



Efficacia interventi a distanza

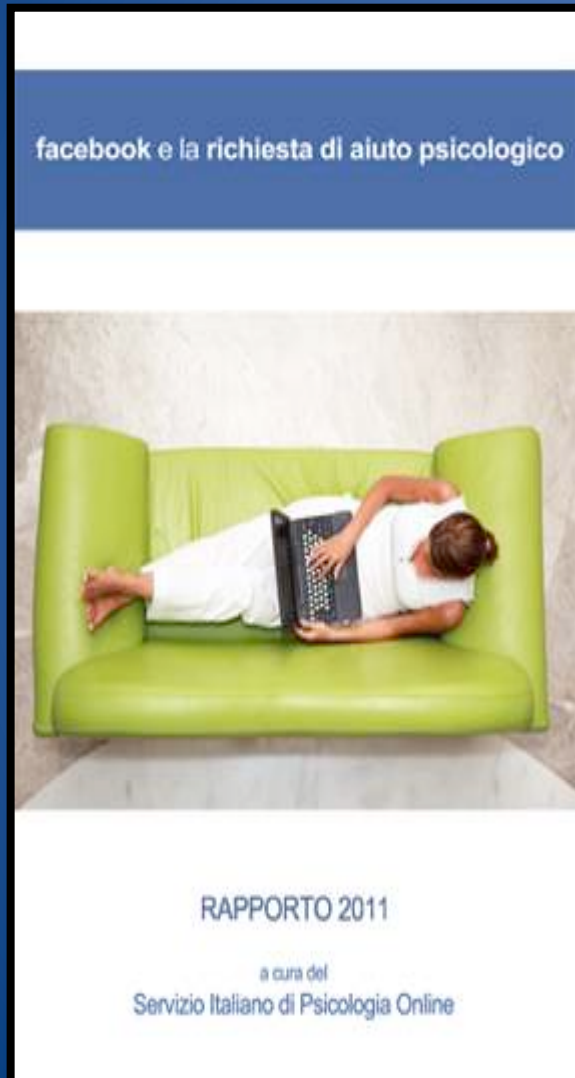
Kit pronto all'uso per lo psicologo online
www.opl.it

Ad oggi ci sono ancora **pochi studi empirici** riguardanti caratteristiche ed efficacia delle consultazioni psicologiche online.

Le ricerche effettuate dimostrano:

- una **riduzione dei sintomi**, in soggetti che presentavano disturbi di panico, disturbi alimentari, disturbi post-traumatici da stress e in casi di lutto;
- buone potenzialità degli interventi a distanza dimostrati da studi che hanno utilizzato una metodologia qualitativa

4. Chi chiede aiuto online?



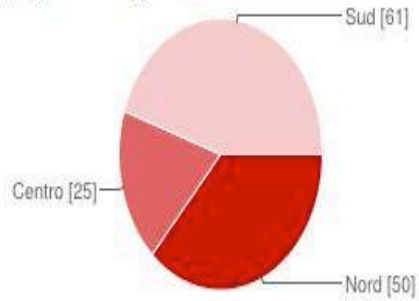
- Dal 2011 il SIPO (www.psicologi-online.it) raccoglie i dati degli utenti che chiedono aiuto online
- Nell'attesa di entrare in contatto con lo psicologo, 136 utenti hanno accettato di compilare un breve questionario
 - dati raccolti tra metà maggio e inizio settembre 2014
 - utili per una preliminare analisi quantitativa del fenomeno

Identikit: una donna che...

- ha studiato o che sta studiando;
- si rivolge per la prima volta allo psicologo;
- ha trovato il servizio navigando per il web o cercandolo tramite google;
- ha bisogno di un supporto immediato, o che non sa a chi rivolgersi;
- sente di avere problematiche relazionali o dell'umore;
- si dice motivata a intraprendere un percorso online di 4 incontri;
- si aspetta di risolvere il suo problema;

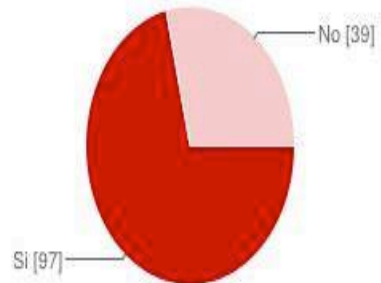


Area geografica di appartenenza



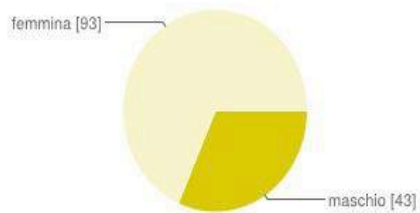
Area geografica di appartenenza	Count	Percentage
Nord	50	37%
Centro	25	18%
Sud	61	45%

E' la prima volta che si rivolge ad uno psicologo?



Response	Count	Percentage
Si	97	71%
No	39	29%

Sesso



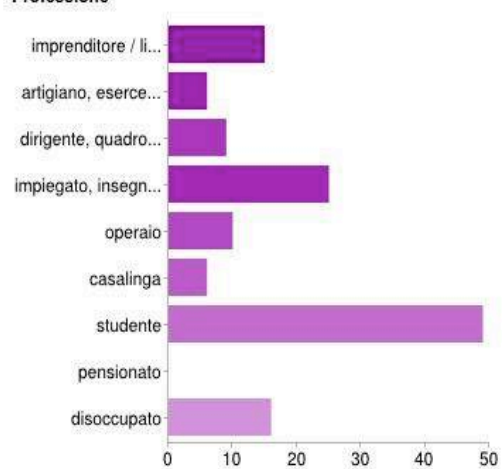
maschio	43	32%
femmina	93	68%

Scolarità



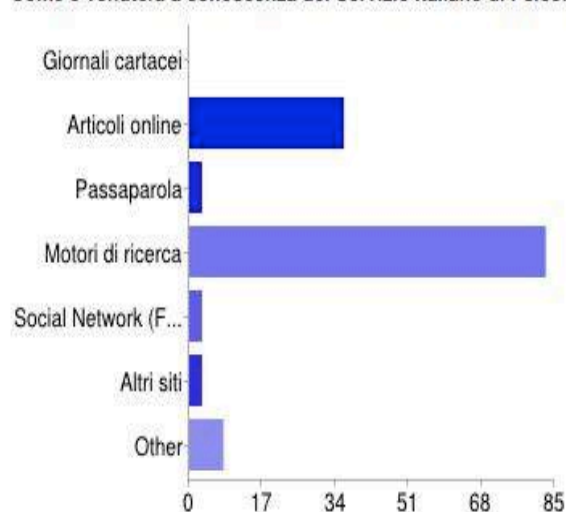
Elementare	0	0%
Medie inferiori	11	8%
Medie superiori	94	69%
Laurea	31	23%

Professione



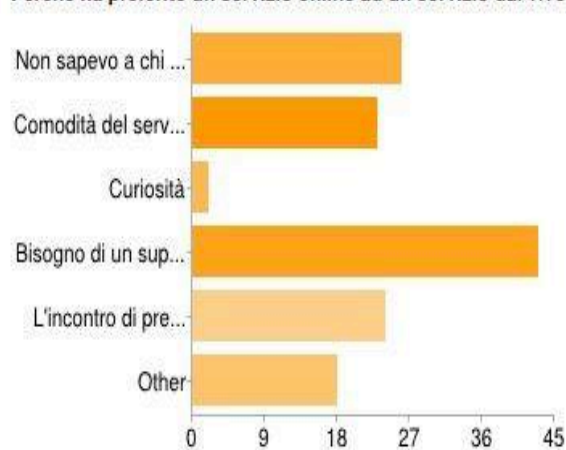
imprenditore / libero professionista	15	11%
artigiano, esercente, commerciante autonomo, agricoltore indipendente	6	4%
dirigente, quadro, funzionario	9	7%
impiegato, insegnante	25	18%
operaio	10	7%
casalinga	6	4%
studente	49	36%
pensionato	0	0%
disoccupato	16	12%

Come è venuto/a a conoscenza del Servizio Italiano di Psicologia Online?



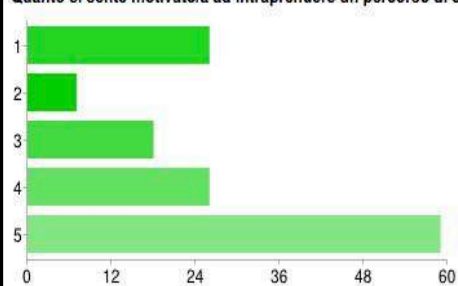
Giornali cartacei	0	0%
Articoli online	36	26%
Passaparola	3	2%
Motori di ricerca	83	61%
Social Network (Facebook, LinkedIn, Twitter)	3	2%
Altri siti	3	2%
Other	8	6%

Perchè ha preferito un servizio online ad un servizio dal vivo?



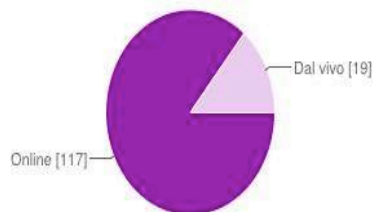
Non sapevo a chi rivolgermi	26	19%
Comodità del servizio (ho problemi di orari, di spostamenti)	23	17%
Curiosità	2	1%
Bisogno di un supporto immediato	43	32%
L'incontro di presenza mi imbarazza	24	18%
Other	18	13%

Quanto si sente motivato/a ad intraprendere un percorso di consulenza (almeno 4 incontri) con uno psicologo?



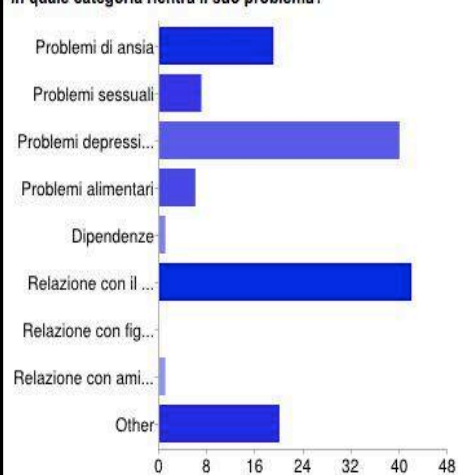
Motivazione	Numero di rispondenti	Percentuale
1	26	19%
2	7	5%
3	18	13%
4	26	19%
5	59	43%

Preferirebbe intraprendere una consulenza online o dal vivo?



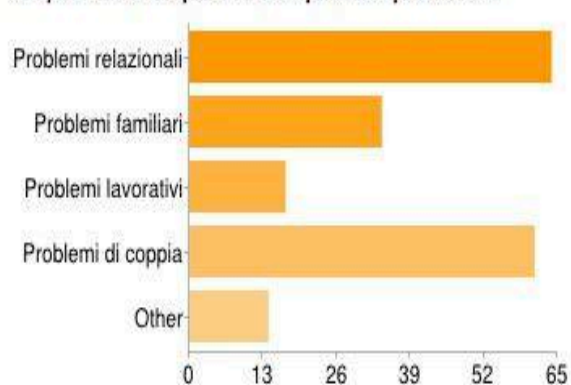
Modalità	Numero di rispondenti	Percentuale
Online	117	86%
Dal vivo	19	14%

In quale categoria rientra il suo problema?



Categoria	Numero di rispondenti	Percentuale
Problemi di ansia	19	14%
Problemi sessuali	7	5%
Problemi depressivi/umore	40	29%
Problemi alimentari	6	4%
Dipendenze	1	1%
Relazione con il partner	42	31%
Relazione con figlio/a	0	0%
Relazione con amico/a	1	1%
Other	20	15%

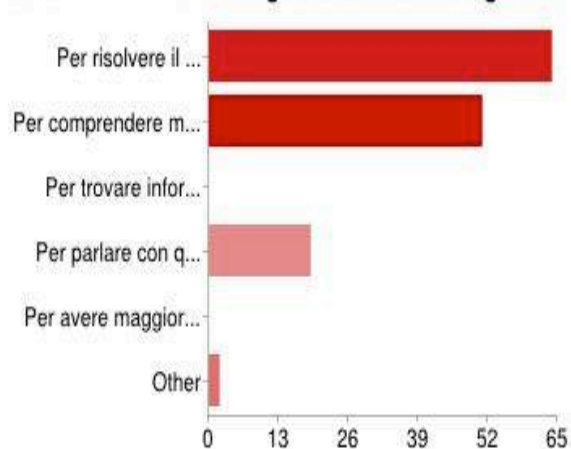
Su quale sfera si ripercuotono i problemi precedenti?



Problemi relazionali	64	47%
Problemi familiari	34	25%
Problemi lavorativi	17	13%
Problemi di coppia	61	45%
Other	14	10%

Gli utenti possono selezionare più caselle di controllo, pertanto le percentuali possono dare una somma maggiore del 100%.

Come mai ha deciso di rivolgersi al servizio di accoglienza?



Per risolvere il mio problema	64	47%
Per comprendere meglio il mio problema	51	38%
Per trovare informazioni su strutture a cui rivolgermi	0	0%
Per parlare con qualcuno	19	14%
Per avere maggiori informazioni sul S.I.P.O.	0	0%
Other	2	1%

Analisi di 10 primi colloqui via webcam*



- Primo contatto tramite il mio sito personale
 - sito contenente articoli, video e altro materiale attraverso cui “conoscere” il terapeuta
- Tutti colloqui a pagamento

*Con la collaborazione del dott. Davide Baventore

Perché online? **1. Barriere materiali**



Lontananza:

7 pazienti su 10 sono italiani all'estero e avrebbero difficoltà a svolgere consulenza con terapeuta straniero

Perché online? 2. La possibilità di scelta

The internet as diagnostic tool...

1



59% of U.S. adults have looked online for health information in the past year.

2



35% of U.S. adults say they have used the internet to try to figure out what medical condition they or another may have. We call them **"online diagnosers."**

3



53% of online diagnosers talked with a clinician about what they found online.

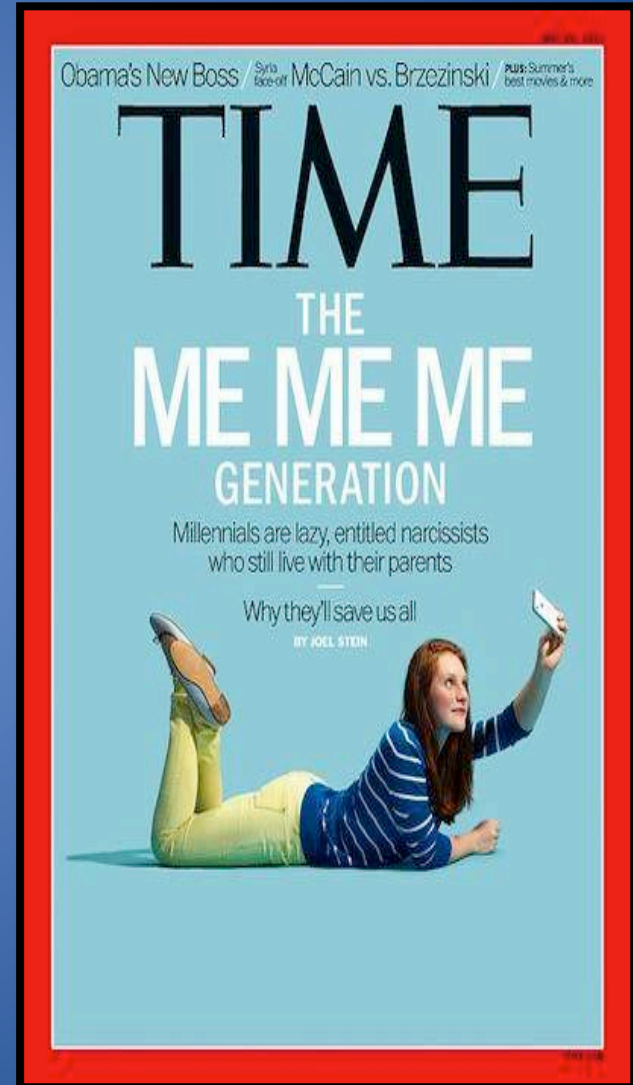
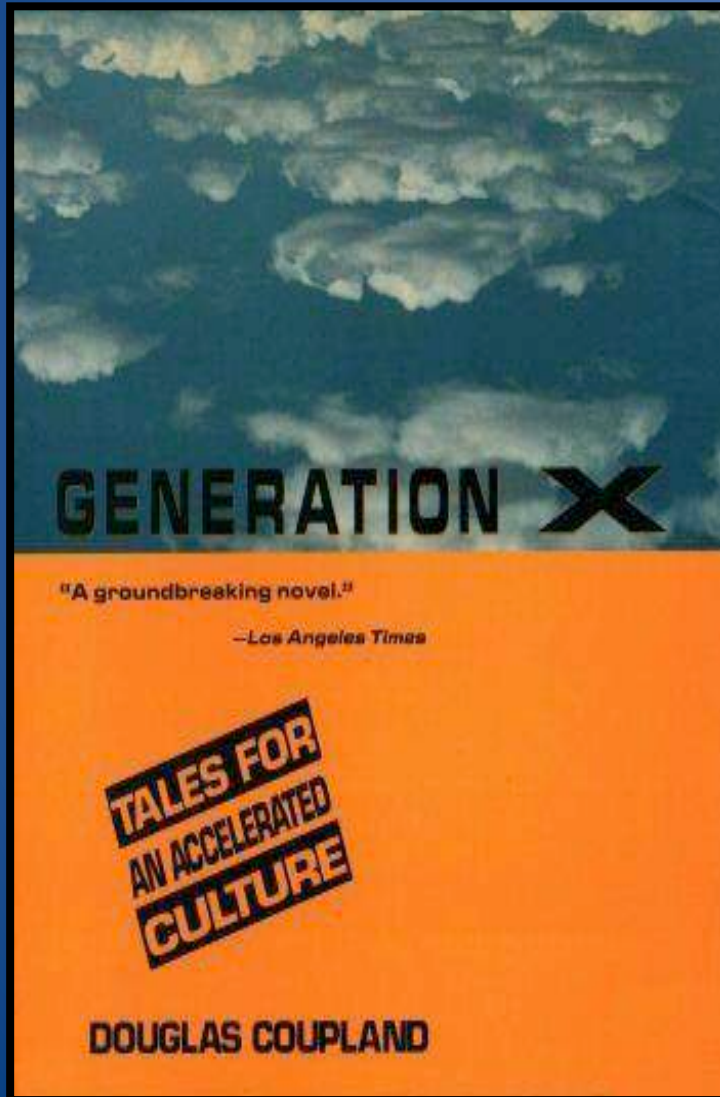
4



41% of online diagnosers had their condition confirmed by a clinician.

- Cercano informazioni per “capirsi” o trovare una diagnosi
- Scelgono perché “hanno conosciuto” il terapeuta

Perché online? 3. Età



Perché online? 4. Alcuni tratti comuni

1. Quattro pazienti avevano una relazione stabile, e la relazione stessa era all'origine della richiesta d'aiuto;
2. Tutti gli altri avevano grossi problemi a iniziare o mantenere relazioni sentimentali;
3. 6 pazienti su 10 avevano avuto precedenti esperienze con uno o più colleghi e non ne erano rimasti soddisfatti;

Perché online? **La richiesta**

6

DISAGIO
ESISTENZIALE

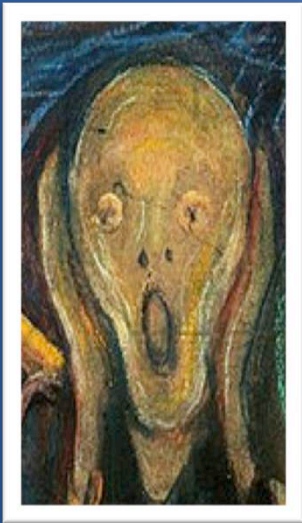
3

PROBLEMI
RELAZIONALI

1

PENSIERI
OSSESSIVI

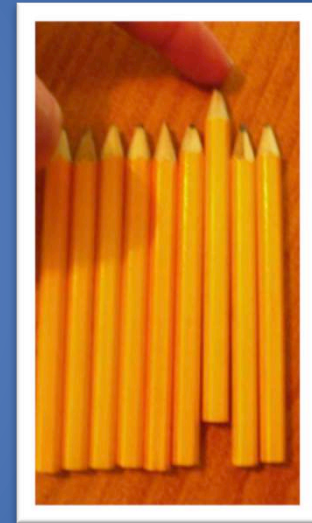
Perché online? I sintomi



ATTACCHI DI
PANICO



ASINTOMATICI



PENSIERI
OSSESSIVI

5. Punti aperti, opportunità e rischi



La relazione

- Più povera?
- Comincia prima dell'incontro
- Percepita come maggiormente personale?
- Costruzione "soft" (via mail)
- Percepita meno vincolante?



Sfide e criticità della psicologia online

- **Comunicazione non verbale** non sempre accessibile (rischio di fraintendimenti)
- E' richiesta da parte di entrambi gli interlocutori **dimestichezza nell'utilizzo del pc**, una discreta **conoscenza del software** e una **connessione sufficientemente stabile e veloce**
- Necessita un'estrema attenzione per la **verifica dell'identità** del paziente attraverso sistemi di criptaggio dati, la **tutela della privacy** ed il **tipo di patologia** trattata.
- Dibattito aperto sulle controindicazioni per la web therapy

Opportunità

- Possibilità di sostegno a persone con **mobilità limitata**, **restrizioni temporali** e difficoltà di accesso ai servizi di salute mentale;
- Seguire la mobilità dei pazienti, senza dovere rinunciare ai colloqui psicologici (italiani all'estero)
- Maggiore facilità nel **superare la resistenza iniziale** e la **paura del giudizio** e quindi minore possibilità di **stigmatizzazione sociale**;

Rischi nel rapporto con le nuove tecnologie in psicologia



- Pensare che nel nostro lavoro possano sostituire le persone
- Delegare eccessivamente alle tecnologie i compiti dello psicologo
- Non effettuare ricerche su limiti e risorse

Il rischio di avere paura



Meglio uno psicologo esperto in tecnologia che
un tecnologo esperto in psicologia.

6. Link utili e approfondimenti

- Kit pronto all'uso per lo psicologo online
- Servizio Italiano di Psicologia Online
www.psicologi-online.it
- Canale youtube OPL (convegno nuove tecnologie)

Follow me on...



+ Newsletter ;-)

Contatti

l.mazzucchelli@gmail.com

www.psicologo-milano.it