

**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 *What's up* (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.