



PSICOLOGIA ONLINE: connessioni tra persone. *Da costruire su basi solide.*

Le Piattaforme online, se ben gestite, rappresentano una buona opportunità per rendere i servizi psicologici più accessibili, soprattutto a fronte di un Sistema Sanitario Nazionale che fatica a dare risposte rapide ed esaustive. Sono anche un canale di sbocco professionale, per lo meno iniziale, per l'occupazione di molti giovani Psicologi e Psicoterapeuti. Danno respiro infine alle Scuole di Specializzazione in Psicoterapia che vivono spesso con ansia la difficoltà dei loro specializzati nell'immettersi nel mercato del lavoro.

Tuttavia, non possiamo ignorare che le piattaforme siano diventate anche un ghiotto boccone per gli investitori, pronti a trasformare la salute mentale in un business milionario. Ed è qui che la nostra professione rischia di perdersi tra sconti, pacchetti "prendi tre, paghi due" e slogan accattivanti che svuotano di significato il lavoro psicologico e psicoterapeutico, riducendolo a un prodotto commerciale.

Le piattaforme di servizi digitali legate alla salute stanno vivendo una crescita significativa, alimentata da consistenti investimenti da parte di società finanziarie che considerano il settore della salute un'area strategica. Alcune di queste realtà hanno ottenuto finanziamenti importanti da fondi internazionali di capitali di rischio e *private equity* specializzati in tecnologia e attività innovative, raccogliendo milioni di euro per sostenere la loro espansione.

Molte di queste piattaforme nascono dalla collaborazione tra professionisti della salute e specialisti del digitale, combinando competenze tecniche ed un'efficace strategia di marketing per affermarsi sul mercato. Il settore della telemedicina e delle consulenze online è destinato ad un incremento esponenziale del volume di affari. Parallelamente cresce anche il numero di professionisti coinvolti in questa attività produttiva, con centinaia di specialisti contrattualizzati e una tendenza all'aumento costante.

Il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (CNOP) e gli Ordini Regionali sembra non sappiano sostanzialmente come trattare questo nuovo prodotto e come bilanciare lo sviluppo del digitale con la protezione dell'integrità della professione.

È uscito nel 2022 il "Manifesto per il supporto psicologico online" (www.manifestopsicologico.it) promosso e sottoscritto **dalle piattaforme Serenis, TherapySide, Mindwork, Minders Community e HelpMeOut.**

Nel Manifesto è riportato che la Commissione Deontologica del CNOP "ha dato il suo placet". Il CNOP si pone in effetti in posizione subalterna sul fenomeno delle piattaforme digitali di Psicologia, piuttosto che elaborare una sua posizione e una sua linea di azione.

Inutile dire, ma diciamolo, che tra i cinque firmatari di questo Manifesto, solo due afferiscono all'area psicologica avendo i titoli relativi. Gli altri sono imprenditori con altro background.

Ma non è neanche questo il punto. Possiamo infatti cominciare a concepire che l'intreccio tra business e Servizi psicologici non sia di per sé diabolico ma che, al contrario, possa molto favorire l'avvicinarsi di target di popolazione alla Psicologia, cittadini che altrimenti si orienterebbero diversamente o non si orienterebbero affatto.

Si tratta però evidentemente di costruire le condizioni organizzative per cui la Psicologia all'interno di questi Servizi Profit possa rivendicare la sua piena Autonomia, prima condizione per lo sviluppo di un pensiero competente. Una seconda condizione è che l'utenza sia messa in condizione di portare la sua domanda-in-cerca-di-risposta senza che questa venga "ripulita" dentro ad uno schema precostituito che ne faccia perdere la ricchezza dei significati.

Il *Manifesto per il supporto psicologico online* si propone dunque come un'operazione di marketing di alcune start-up, in cui vengono enunciati alcuni principi "etici", ma **priva di risvolti pratici** inerenti al processo produttivo dei servizi di Psicologia online. Ad esempio andrà valutato se sia credibile, come indicato, che siano le stesse aziende firmatarie a verificare il rispetto dei principi etici promossi dal Manifesto.



Sappiamo che l'appello all'etica supplisce spesso ad una carente capacità di analisi dei contesti produttivi o ad un deliberato distoglimento da questa analisi; stiamo parlando nella fattispecie del prodotto 'relazione tecnico/profano' all'interno del contesto delle piattaforme digitali dei servizi psicologici.

Riteniamo pertanto doveroso da parte delle Istituzioni ordinistiche sottoporre al vaglio l'azione delle piattaforme, per valutare l'effettiva rispondenza dei principi etici enunciati allo stato dell'arte della qualità del servizio erogato e dell'autonomia dei professionisti contrattualizzati.

È indubbio che, sulla scorta di quanto avvenuto con la pandemia, le Piattaforme abbiano dato una ulteriore spallata allo sdoganamento della Psicologia e della Psicoterapia on line. Oltre al lavoro di ricerca e di conoscenza sulla consulenza on line in quanto tale, è dunque necessario avviare uno studio approfondito del fenomeno delle Piattaforme avente come punti di reperi la Qualità del servizio erogato e l'Autonomia dell'esercizio della competenza psicologica.

Adesso Cultura e Professione ritiene che l'Ordine, oltre a promuovere la ricerca, debba farsi portavoce per l'attivazione di una didattica mirata, sia con le Università sia con le Scuole di Specializzazione. Debba costruire un'interlocuzione e un confronto forti con tutte le Società che gestiscono le Piattaforme, promuovendo e animando **un Tavolo Tecnico** per avere un luogo di confronto costante che favorisca la condivisione di criteri di analisi e di orientamento sullo sviluppo di questa nuova area di esercizio professionale.

In tutto ciò l'Ordine dovrà, come consuetudine, garantire una propria posizione imparziale verso piattaforme e professionisti, a tutela dell'intera comunità professionale.

Adesso Cultura e Professione intende battersi per l'istituzione presso l'Ordine di **un Gruppo di Lavoro altamente qualificato** per trattare le complessità del lavoro psicologico e psicoterapeutico all'interno delle piattaforme, che proceda anche all'elaborazione di **Linee Guida** che le Piattaforme e i Professionisti che vi lavorano debbano tenere in debito conto, attraverso meccanismi da individuare. Esse vanno concepite come un oggetto in continua evoluzione, tanto più a fronte dello sviluppo veloce del prodotto che intendono esaminare e in una certa misura orientare.

Tali **Linee Guida** dovranno mirare alla **Tutela dell'Autonomia del professionista e alla Qualità del servizio erogato ai cittadini**. Sugeriamo alcuni punti a nostro parere irrinunciabili:

1. Profilo delle Piattaforme

- Presenza di professionisti specificatamente qualificati all'interno dei comitati direttivi (Psicologhe/i e Psicoterapeute/i) per garantire, attraverso l'analisi del contesto di esercizio, la qualità e l'appropriatezza clinica delle procedure e dell'intervento in quanto tale.
- Chiara comunicazione dell'approccio di riferimento in ordine ad una diffusione informativa di tipo scientifico.
- Identificazione dei criteri minimi per la nomina delle figure intermedie (trainer, tutor) e dei supervisori, basati su una comprovata esperienza sul campo e su competenze specifiche acquisite.
- Individuazione delle più idonee forme di aggiornamento professionale del personale contrattualizzato.

2. Incontro tra Utente e Psicologo/Psicoterapeuta

L'abbinamento tra il Cliente e lo Psicologo/Psicoterapeuta è ad oggi prevalentemente regolato da un programma elettronico che, attraverso alcuni algoritmi, trova il giusto match tra i due sulla base delle mere disponibilità orarie. Le Linee Guida dovranno indicare altre possibili forme di assegnazione del professionista all'utente.



3. Autonomia della/del Professionista

- Autonomia dei professionisti nella gestione del setting e nella definizione delle modalità più idonee per l'intervento.
- Le norme contrattuali devono essere rispettose del ruolo del professionista e favorire, nella lettera come nello spirito, le condizioni di autonomia necessarie per l'esercizio della competenza psicologica che non è avulsa da dimensioni di contesto esplicite o implicite.
- Valutazione del compenso del professionista alla luce degli standard di mercato delle prestazioni professionali.
- Svolgimento dell'incontro in presenza, in caso di necessità e di urgenza, nel rispetto della comune consuetudine clinica.
- Strutturazione da parte delle piattaforme online di chiari protocolli operativi per la gestione delle urgenze/emergenze con possibili invii, in caso di necessità, verso le risorse territoriali appropriate.

4. Questione etiche e deontologiche:

- Chiara regolamentazione in merito alla distribuzione delle responsabilità tra la Piattaforma erogante il servizio sanitario ed il Professionista, riguardo all'attività professionale esercitata.
- Vigilanza del rispetto del Codice Deontologico degli Psicologi in ogni fase del processo, anche riguardo alle modalità di sponsorizzazione e di pubblicizzazione del Servizio da parte delle piattaforme.
- Vigilanza sui requisiti richiesti dal Garante per la protezione dei dati personali (GDPR) e dalla regolamentazione europea sulla protezione dei dati, ponendo particolare attenzione alle captazioni dei dati del professionista e del cliente da parte delle reti su cui si muovono le piattaforme.

Concludiamo. Siamo di fronte ad una realtà in espansione, che ha prodotto un incremento del servizio di consulenza psicologica on line ad opera di piattaforme gestite in modo imprenditoriale. Si tratta di regolare la logica del mercato che mira alla promozione e alla creazione di profitto, con la tutela dell'immagine della professione, l'autonomia del professionista e le garanzie per il destinatario finale dell'intervento.

Ciò si traduce nell'elaborazione di un pensiero autonomo prodotto da un Ordine competente e attivo da condensare in Linee Guida, sulla cui base andare ad un confronto continuo con committenti e professionisti per migliorare il servizio, potenziare le condizioni di esercizio dei professionisti e creare il giusto perimetro deontologico.