

LA RICHIESTA DI AIUTO PSICOLOGICO VIA SKYPE



RAPPORTO 2014

a cura del
Servizio Italiano di Psicologia Online

**RICHIESTA DI AIUTO
PSICOLOGICO VIA SKYPE**

RAPPORTO 2014

a cura del

Servizio Italiano di Psicologia Online

Il profilo dell'utente via webcam – Skype

Nell'anno 2014 sono pervenute al S.I.P.O 643 richieste di consulenza via Skype.

I consulenti hanno ricontattato tutti gli utenti e, di questi, 275 hanno scelto di approfondire il proprio caso con gli psicologi fissando un appuntamento via webcam per un primo colloquio.

Tutti gli utenti che hanno fatto richiesta di consulenza hanno compilato un primo questionario in ingresso (t1) con l'obiettivo di raccogliere feedback circa la prestazione ricevuta e eventuali migliorie da apportare al servizio.

Nelle attività dello sportello sono stati coinvolti Psicologi e Psicoterapeuti, tutti regolarmente iscritti all'Albo e costantemente supervisionati dal gruppo di professionisti del Servizio Italiano di Psicologia Online attraverso incontri programmati con cadenza mensile.

Nel 2013 il Servizio via Skype è stato rivolto esclusivamente a cittadini italiani e maggiorenni. Tuttavia, di fronte all'arrivo di richieste di cittadini italiani e stranieri residenti all'estero nonché di utenti minorenni, abbiamo ritenuto necessario inserire questi nuovi dati nel rapporto del 2014. Un aspetto fondamentale da sottolineare è che, mentre il servizio è stato allargato agli utenti che hanno fatto richiesta da paesi esteri, ciò non è accaduto per gli utenti minorenni i quali sono stati, per quanto possibile, indirizzati a strutture consone presenti sul loro territorio.

Il servizio ha riscontrato un range di partecipazione che comprende soggetti dai 13 agli 80 anni. La maggiore partecipazione si registra tra i 18 e i 30 anni a differenza del 2013 dove si era registrata una maggiore richiesta da parte di utenti tra i 31 e i 41 anni. Un dato rilevante è rappresentato dalla partecipazione dei soggetti con età < di 18 anni: questo dato pone l'accento sulla necessità di creare un servizio apposito per i minorenni che rappresentano una categoria che viene esclusa dai servizi di consulenza online e le cui richieste rimangono, il più delle volte, non ascoltate. **[Fig.1]**

Utilizzando formule statistiche, è emerso che la *Media* dell'età anagrafica è di 27 anni: ciò sta a indicare che gli utenti che si rivolgono a questo servizio ha in media un'età di 27 anni. Inoltre la *Moda* (valore più ricorrente in un intervallo di dati) è 18 che compare 40 volte: ciò significa che il numero maggiore di utenti che ha fatto richiesta al SIPO ha 18

anni. La nostra distribuzione di definisce *unimodale* poiché ammette un solo valore modale.

Nella **Fig.2** possiamo osservare che il servizio è stato utilizzato nel 70 % da donne a differenza del 2013 in cui invece vi era stata una prevalenza di utenti di sesso maschile (57% contro il 30% femminile). Vi è stato quindi un cambiamento di tendenza.

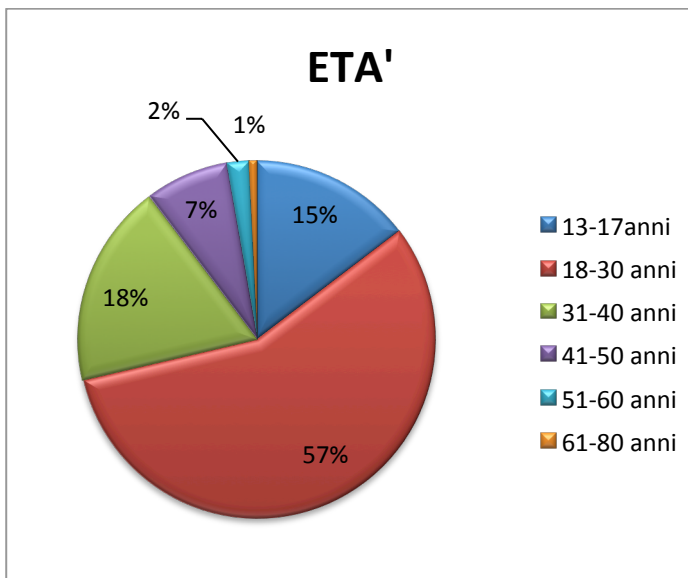


Fig. 1

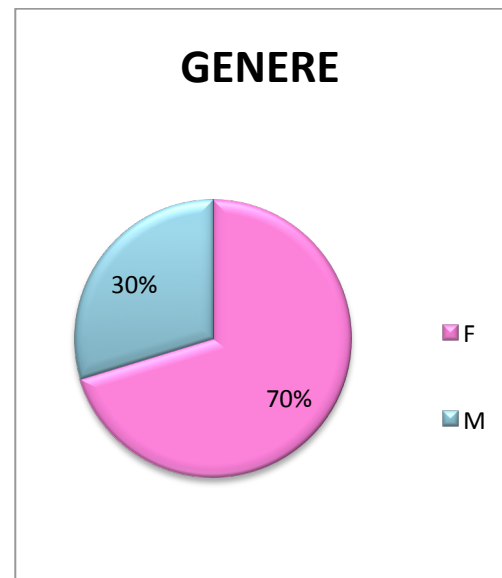


Fig. 2

A livello geografico, l'analisi dei dati evidenzia una maggiore distribuzione degli utenti nelle regioni del Sud Italia (35%) e, a seguire, nelle regioni del Nord Italia (32%). Tuttavia la distribuzione può ritenersi abbastanza omogenea soprattutto se si considerano i dati del 2013 in cui vi era una netta maggioranza di utenti delle regioni Settentrionali (51%) rispetto a quelle meridionali (26%). Un' ultima riflessione va fatta in merito alla richiesta dall'estero che, suppur minima, va tenuta in considerazione per poterla paragonare a quella dell'anno prossimo dal momento che nel 2013 questa categoria non era stata ancora introdotta. **[Fig.3]**

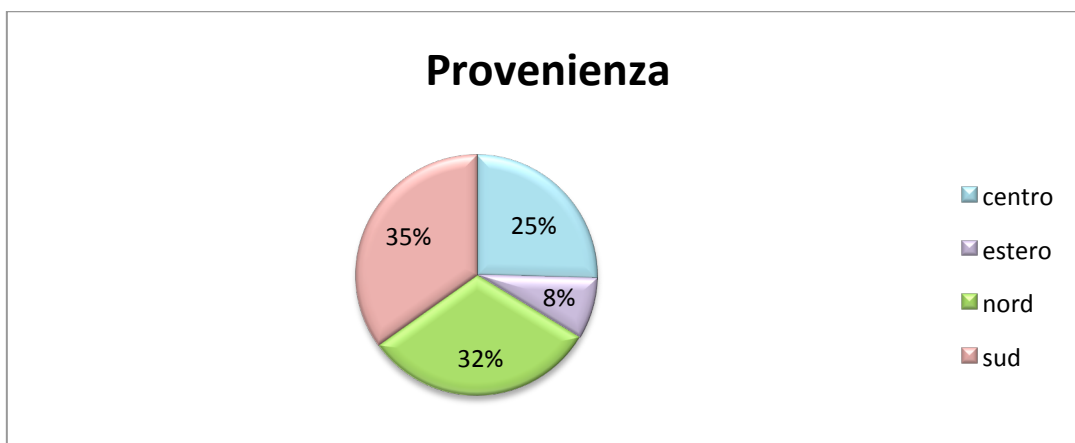


Fig. 3

Per quanto riguarda la variabile “professione”, si può notare che la maggior parte degli utenti sono “STUDENTI” (39%) mentre per le altre categorie vi è una distribuzione abbastanza omogenea: 15% imprenditore-libero professionista; 13% dirigente, impiegato, funzionario, insegnante; 12% sia per l’operaio che per il disoccupato fino ad arrivare a percentuali irrisorie per le categorie di “casalinga” (5%), “artigiano, esercente, commerciante” (3%) e “pensionato” (1%). Anche in questo caso c’è stata una controtendenza rispetto al 2013 dove la percentuale degli studenti era molto minore (solo l’8%) ed era invece maggiore quella degli impiegati che risultava come categoria maggiormente rappresentata (37%). Per le altre categorie invece la situazione è rimasta per lo più uguale. [Fig.4]

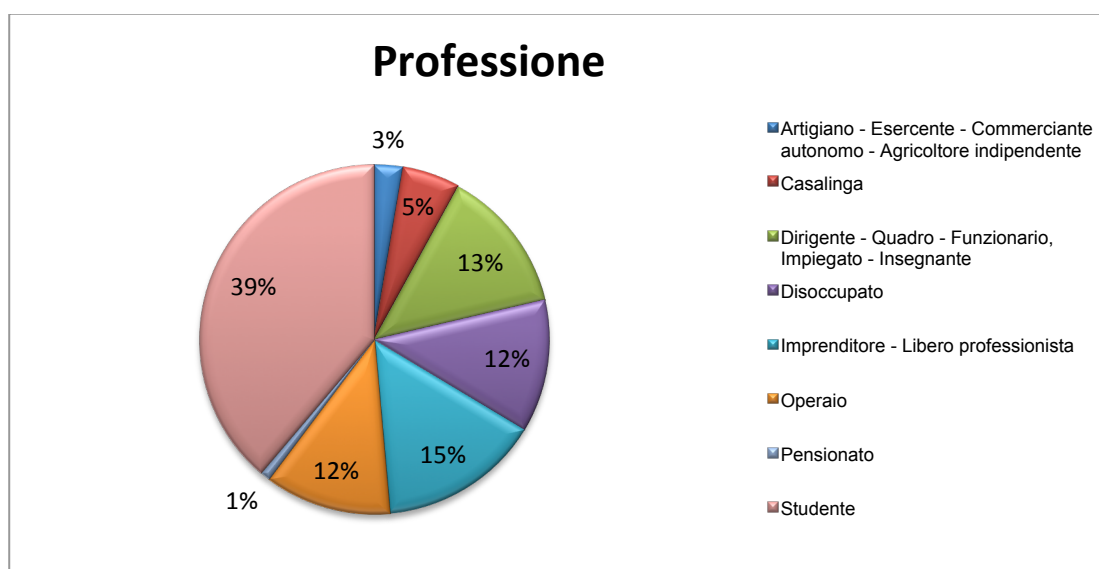


Fig.4

Le motivazioni che spingono a chiedere aiuto al SIPO sono abbastanza eterogenee: il 29% degli utenti dichiara di non sapere a chi rivolgersi (in aumento rispetto al 2013) e di avere bisogno di un supporto immediato (tale percentuale è rimasta pressochè invariata rispetto al 2013 in cui era al 31%) Al contrario il motivo legato alla comodità del servizio risulta essere meno rappresentato (17%) rispetto al 2013 in cui era invece al 31%. [Fig.5]

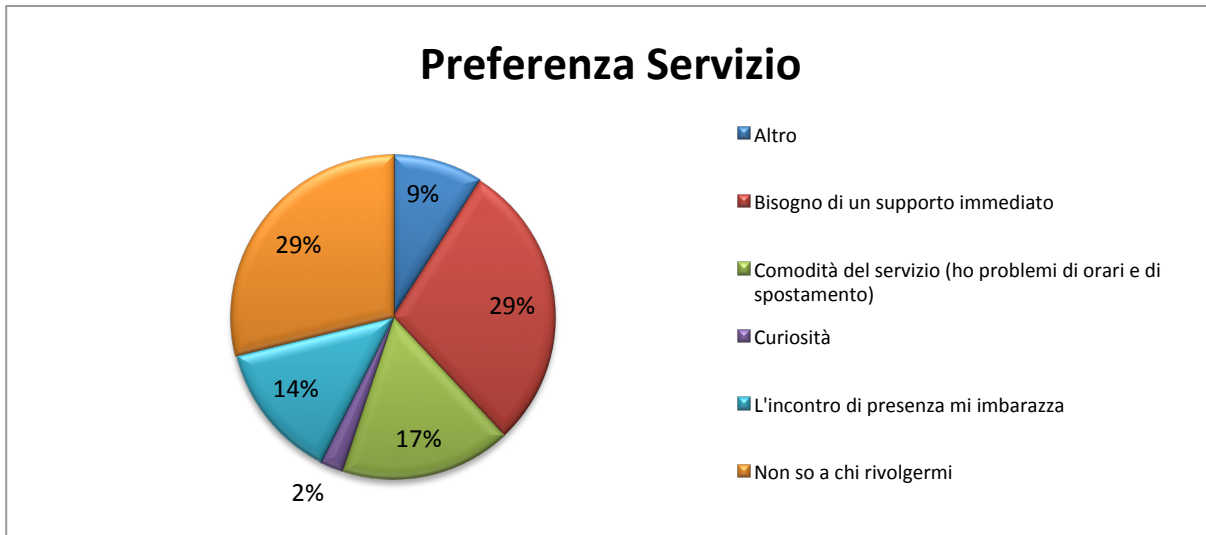


Fig. 5

Le difficoltà presentate dagli utenti sono molto variegata con una prevalenza di problemi d'umore, ansia e nelle relazioni con il partner. Rispetto al 2013 la distribuzione è rimasta per lo più invariata con un piccolo aumento dei problemi d'umore (dal 23% al 25%) e una diminuzione più consistente delle problematiche legate all'ansia (dal 30% al 23%). [Fig. 6]

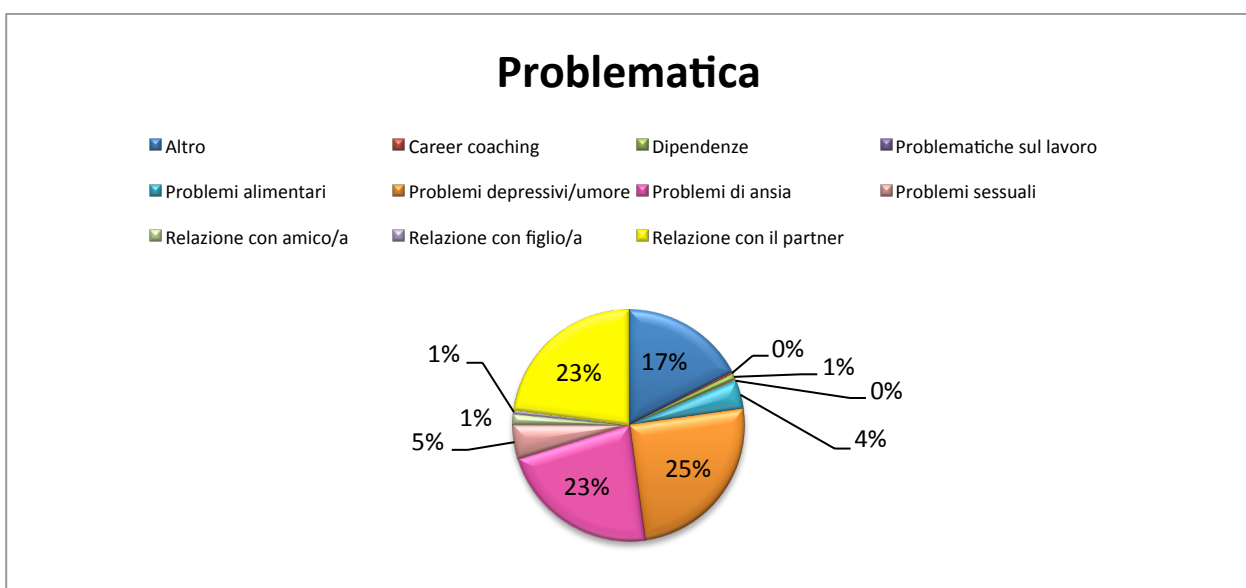


Fig. 6

ORIENTAMENTI FUTURI

Il Servizio Italiano di Psicologia Online è aperto a collaborazioni con enti e individui interessati ad approfondire vantaggi e svantaggi conseguenti alle nuove modalità di diffusione della cultura psicologica.

Continuerà pertanto l'attività di sportello via webcam supportata da ulteriori proposte e servizi che il team di psicologi e psicoterapeuti sta mettendo a disposizione a titolo volontario.

Nel 2014 il SIPO ha attivato gruppi psicoeducativi via webcam su tematiche specifiche e particolarmente salienti per l'utenza. Il primo gruppo sperimentato ha avuto come tematica "la fine delle relazioni". Ha fatto richiesta un numero considerevole di utenti ma, ad oggi, non siamo riusciti a organizzare il gruppo per problemi legati in particolare alla dispersione delle richieste causata da diversi fattori. Obiettivo del 2015 è quello di cercare modalità più funzionali per riuscire a controllare tali fattori.

Invitiamo tutti gli interessati ad eventuali collaborazioni o approfondimenti a contattare il nostro servizio scrivendo a direzione.sipo@gmail.com.

CONCLUSIONI

Nel 2014 il SIPO ha ricevuto 633 richieste di sostegno psicologico via webcam. Tale numero ha subito un incremento notevole rispetto al 2013 in cui queste erano state solo 83. Tale numero è comunque destinato ad aumentare nel corso dei prossimi mesi e questo porterà a dare sempre più maggiore validità alle riflessioni preliminari che hanno accompagnato questo scritto.

Dall'analisi dei dati emerge che la tipologia di utente che contatta maggiormente il nostro servizio ha un'età giovane (maggiore frequenza per gli utenti di 18 anni) e ha una prevalenza femminile. Un dato importante è che vi è una grande percentuale di minorenni che richiedono aiuto ai nostri consulenti e che però non ricevono risposta alla loro richiesta. In alcuni casi, laddove è stato possibile, abbiamo rimandato questi soggetti a strutture presenti sul loro territorio. Tuttavia, per la maggioranza di loro, non è stato possibile accogliere la loro domanda. Inoltre, la maggioranza degli utenti sono studenti, in accordo con il dato relativo alla giovane età di coloro che contattano maggiormente il servizio; seguono poi i liberi professionisti/imprenditori mentre vi è una scarsa rappresentanza di casalinghe, commercianti/artigiani e pensionati.

La scelta del servizio tramite webcam è dovuta principalmente ad un bisogno di aiuto immediato e ad una difficoltà nel trovare figure o strutture a cui rivolgersi. Questo dato mette in evidenza come il nostro servizio sia immediato e possa colmare lacune relative a una scarsa informazione territoriale circa la presenza di servizi rivolti a chi ha bisogno di aiuto psicologico. Infine, la maggior parte degli utenti presenta una problematica di tipo depressivo e di umore, di ansia e nelle relazioni con il partner. In questo caso è importante sottolineare che vi è stata una grande percentuale (17%) che ha risposto "altro": questo richiede di specificare ancora di più le categorie di disturbi che altrimenti non verrebbero rappresentate (ad esempio "disturbi alimentari", "sostegno per i familiari", "disturbi del sonno").

I responsabili del servizio



LUCA MAZZUCHELLI

Fondatore e Responsabile clinico del SIPO

Psicologo, psicoterapeuta e giornalista pubblicitario, utilizza le nuove tecnologie per divulgare la cultura psicologica e per promuovere il benessere. Vice Presidente dell'Ordine degli Psicologi della

Lombardia, ha coordinato per anni il gruppo di lavoro sulla "Psicologia e nuove tecnologie" per conto di OPL.

Sito personale: www.psicologo-milano.it | Email: l.mazzucchelli@gmail.com

YouTube: [Parliamo di Psicologia](#) | Facebook: [Parliamo di Psicologia](#) | Twitter: [psicologomilano](#)



DAVIDE ALGERI

Fondatore e Responsabile clinico del SIPO

Psicologo e psicoterapeuta, svolge la libera professione a Milano e da diversi anni cerca di coniugare la psicologia e le nuove tecnologie. Fondatore del Servizio Italiano di Psicologia Online, ha

maturato diverse esperienze nel campo della realtà virtuale applicata alla psicologia e si interessa delle tecniche di posizionamento dei contenuti sul web per un'autopromozione efficace. Ha collaborato all'interno del gruppo di lavoro sulla "Psicologia e nuove tecnologie" per conto di OPL.

Sito personale: www.davidealgeri.com | Email: davide.algeri@gmail.com

Facebook: [Psicologia Pratica](#) | Twitter: [psicologimilano](#)



ALICE CARELLA

Responsabile Area Ricerca SIPO

Psicologia del Benessere, iscritta all'Albo degli Psicologi del Lazio e specializzanda in Psicodramma a orientamento dinamico.

Collabora con l'Ass.ne "Casato Filo della Rosa", impegnata principalmente, ma non solo, a sostenere le donne vittime di abuso fisico e/o psicologico.

Organizza corsi di training autogeno per adulti e bambini, psico-cineforum, gruppi di sostegno.

Sito personale: <http://www.psicologiattiva.com> | Email: alicecarella@libero.it

Facebook: <https://www.facebook.com/psicologaalice.carella> | Twitter: [alice_carella](#)

Gruppi di discussione

- *Problemi lavoro-correlati*
- *Insonnia. Domande e risposte*
- *Disturbi alimentari. Domande e risposte*
- *Internet addiction e nuove dipendenze. Domande e risposte*
- *Ansia: panico e fobie. Domande e risposte*
- *Problemi di coppia. Domande e risposte*

Linkografia

1. Sito del [gruppo AlgeriMazzucchelli.it](#) Il gruppo di psicologi e psicoterapeuti che coniugano la psicologia con le nuove tecnologie attraverso progetti pionieristici tra i quali una serie di applicazioni psicoeducative per iPhone, una web-tv interamente dedicata alla psicologia e il Servizio Italiano di Psicologia Online.
2. Sito ufficiale del [Servizio Italiano di Psicologia Online](#), da cui è possibile richiedere consultazioni psicologiche via webcam.
3. Profilo del [SIPO Sportello d'ascolto](#) su Facebook, dal quale si effettuano le chat con gli utenti del social network che hanno smarrito la bussola.
4. [Pagina fan SIPO](#) su Facebook, dalla quale si può accedere a tutti i gruppi di discussione (visionabili nella colonna di sinistra).