

# facebook e la richiesta di aiuto psicologico



RAPPORTO 2011

a cura del  
Servizio Italiano di Psicologia Online

**Rapporto su**  
**Facebook e la richiesta di aiuto psicologico**  
a cura del Servizio Italiano di Psicologia online

# INDICE

1. Presentazione	pag. 1
2. Perché uno sportello di ascolto su Facebook?	pag. 3
3. Lo sportello in pratica	pag. 3
4. Gruppi di condivisione	pag. 4
5. Profilo dell'utente che si rivolge allo psicologo su Facebook	pag. 5
6. Direzioni future	pag. 10
7. I responsabili del servizio	pag. 11
8. I nostri consulenti allo sportello chat	pag. 12
9. Responsabili gruppi di discussione	pag. 13
10. Linkografia	pag. 14

## Presentazione

E' con piacere che presentiamo il rapporto sui primi dati raccolti a due mesi dal lancio dell'iniziativa "*Psicologo 2.0, lo psicologo arriva su Facebook*".

Il servizio di chat gratuita, inaugurato il 15 settembre 2011, ha riscontrato immediatamente grande consenso tra il pubblico del social network più famoso al mondo, tanto che ad appena due giorni dalla promozione dell'iniziativa oltre 60 persone già richiedevano di usufruirne.

E' questa una testimonianza importante di quanto le persone desiderino avvicinarsi alle tematiche psicologiche e si sentano più libere di farlo se sono mediate da un ambiente virtuale, probabilmente percepito maggiormente protettivo e rassicurante. In questi due mesi abbiamo lavorato sodo per offrire un servizio innovativo e pionieristico che è sempre più imitato e preso come riferimento anche dai colleghi psicologi.

In questa sede vogliamo condividere i dati raccolti che delineano un primo profilo dell'utente che si rivolge ai social network per chiedere un iniziale orientamento allo psicologo.

Come gruppo di professionisti appassionati alla clinica e alle nuove tecnologie abbiamo svolto numerose occasioni di confronto interni al team, producendo svariate riflessioni sulle peculiarità del lavoro psicologico a distanza. Ci sembra interessante in questa sede dividerne per il momento due.

La prima è che c'è ancora molto da lavorare per abbattere alcuni stereotipi legati alla professione dello psicologo, che contribuiscono a creare un muro tra utenti e professionisti. "*Non vado dallo psicologo perché costa troppo*" è stata una frase scritta molte volte dalle persone con cui ci siamo confrontati. Gli utenti convinti di quest'idea non hanno mai pensato di verificare il costo delle prestazioni psicologiche in un centro pubblico: l'idea di recarvisi anche solo per avere informazioni spaventa troppo.

Nelle nostre chat c'è stato modo di chiarire anche questi aspetti, lavorando molto sulla motivazione della persona a fare un passo in più per passare dal virtuale al reale.

Ed è questo il secondo punto sul quale vogliamo ulteriormente riflettere.

Nella nostra quotidianità, per una serie di motivi, molti di noi sono costretti a indossare robuste difese che, in un ambiente come quello della chat di Facebook o delle consulenze via webcam, siamo più propensi ad abbassare. La grande opportunità che questo ambiente offre è di guardare da vicino e in maniera talvolta più aperta la questione, permettendo di concentrarsi sulla motivazione e consapevolezza di un aiuto reale.

Per questo crediamo all'idea di *Psicologo 2.0* quale filosofia per il professionista che promuove un modo nuovo di avvicinarsi alla psicologia, un termine che sottolinea l'importanza di aumentare il livello di interattività tra professionista e utente mediato dagli strumenti che le nuove tecnologie ci offrono: è lo psicologo che impara ad usare gli strumenti dell'utente e non viceversa.

Luca Mazzucchelli  
Davide Algeri

## Perché uno sportello di ascolto su Facebook?

Il gruppo “AlgeriMazzucchelli - psicologia innovativa” promuove da diversi anni iniziative volte a coniugare la psicologia con le nuove tecnologie. A seguito delle prime applicazioni psicoeducative per iPhone su ansia, genitorialità e sessualità, il team di psicologi si è orientato verso l'erogazione di consulenze psicologiche via webcam, con l'intento di *andare verso* i bisogni degli utenti sfruttando le nuove tecnologie e le loro potenzialità.

E' in questa direzione che nasce il [Servizio Italiano di Psicologia Online](#) (SIPO) e lo Sportello di Ascolto gratuito su Facebook, pensato per eliminare gli ostacoli tra la psicologia e i navigatori di internet perché crediamo che vi sia un autentico bisogno di consulenza psicologica, ma che occorra adoperarsi per intercettarla, pena la perdita di rilevanti opportunità per utenti e professionisti.

La finalità dello sportello d'ascolto, che è tenuto esclusivamente da psicologi abilitati e iscritti all'albo, non è comunque quella di una presa in carico psicologica, ma di una prima accoglienza e orientamento che indichi un professionista a cui rivolgersi per intraprendere un percorso di cambiamento.

Contemporaneamente alla consulenza dello sportello vi sono due imprescindibili attività. Da una parte la somministrazione di un questionario in entrata e in uscita rivolto agli utenti che vi partecipano (fondamentale per avere un feedback sul lavoro che svolgiamo e sulle caratteristiche dell'utenza), dall'altra una costante attività di formazione e supervisione rivolta a tutti gli operatori coinvolti nel progetto. Quest'ultimo passaggio è importante perché diventa anomalo contestualizzare una relazione di aiuto (anche se “semplicemente” finalizzata all'ascolto e orientamento) in ambiente virtuale: vi sono infatti rischi che occorre considerare ed elaborare, meglio se ciò avviene non in modo individuale ma in gruppo con colleghi attenti alle norme deontologiche e alla necessità di garantire un servizio di qualità.

## Lo sportello in pratica

Il servizio è consultabile due sere a settimana (martedì e giovedì) dalle 21.00 alle 22.30, e consiste in una chat della durata di 30 minuti per ogni utente. Gli utenti interessati devono aggiungere ai loro amici di Facebook il profilo “[SIPO Sportello di ascolto](#)”, e inviarvi un messaggio privato. Il personale di turno raccoglie la richiesta e propone la prima data disponibile per l'incontro, invitando l'utente a compilare la scheda di accesso al servizio (Questionario 1) necessaria per accedere al colloquio.

Il giorno dell'incontro, lo psicologo ha a disposizione 30 minuti per ascoltare la domanda dell'utente e raccogliere le informazioni necessarie ad indicare un

riferimento presso cui iniziare una presa in carico. Generalmente vengono offerti agli utenti 2 o 3 possibili riferimenti nel pubblico o nel privato, in relazione alle esigenze della persona che chiede aiuto.

Alla fine di ogni colloquio si chiede a ogni utente di compilare una breve scheda di valutazione del servizio (Questionario 2).

## **Gruppi di condivisione**

Il S.I.P.O. dopo avere affiancato all'attività di consulenza via webcam quella della chat gratuita, ha considerato anche di strutturare dei [gruppi di discussione su Facebook](#) per approfondire e discutere diverse tematiche psicologiche quali l'ansia e le fobie, la relazione di coppia, l'insonnia, il mobbing, le problematiche alimentari e altre ancora.

Questi gruppi vogliono essere un'ulteriore opportunità per informarsi su quesiti psicologici e confrontarsi con i vissuti degli altri utenti come in una sorta di piazza virtuale. Su questo fronte il ruolo dello psicologo moderatore è quello di proporre spunti di riflessione, articoli e domande finalizzate a promuovere la discussione tra gli utenti registrati.

## Profilo dell'utente che si rivolge allo psicologo su Facebook

Durante i primi due mesi di attività dello sportello sono state condotte 58 chat della durata di 30 minuti ciascuna. L'attività di orientamento si è svolta due sere a settimana, il martedì e il giovedì, dalle ore 21 alle ore 22.30. A tutti gli utenti è stato somministrato un [questionario in ingresso](#) obbligatorio oltre a un questionario in uscita per fornire un feedback sulla prestazione ricevuta e su come migliorare il servizio.

Allo sportello hanno lavorato 6 psicologi tutti regolarmente iscritti all'albo e costantemente supervisionati dal gruppo di esperti del *Servizio Italiano di Psicologia Online*.

Dato l'alto numero di richieste pervenute a soli due giorni dal lancio del servizio di consulenza, si è subito creata una rilevante lista d'attesa, creando una situazione per la quale non sempre è stato possibile lavorare sull'emergenza.

Il servizio, rivolto esclusivamente a utenti maggiorenni italiani, ha riscontrato una maggiore partecipazione tra 18 ai 25 anni ed è stato utilizzato nel 78% dei casi da donne. [Fig.1]

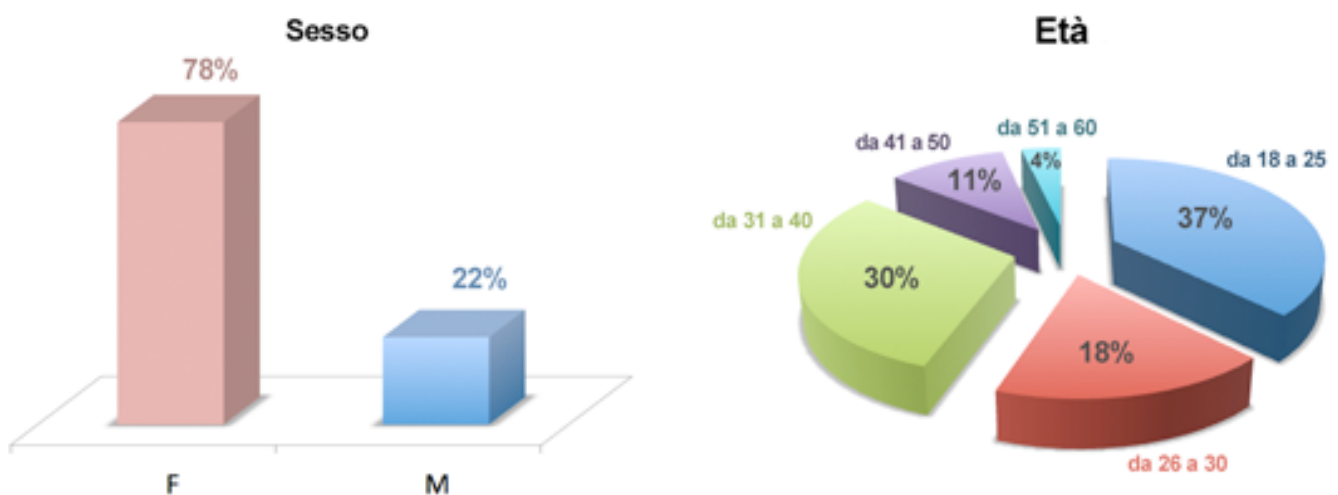


Fig. 1



Dall'analisi dei dati emerge come la diffusione geografica [Fig. 2] sia concentrata tra nord e sud, mentre vi è un notevole sbilanciamento nel campione per la scolarità: l'86% dei partecipanti è laureato o ha terminato le medie superiori, e solo il 14% si possiede il diploma di medie inferiori. [Fig.3]

**Area geografica di appartenenza**

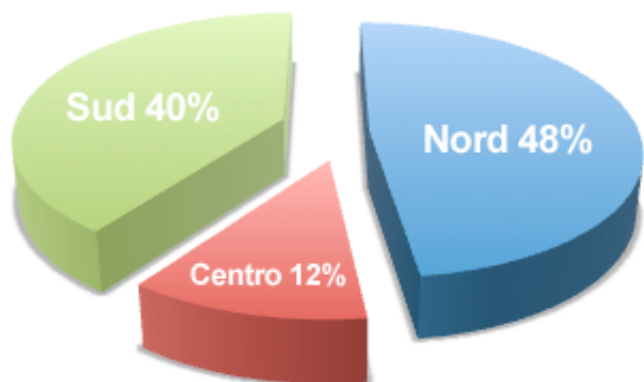


Fig.2

**Scolarità**

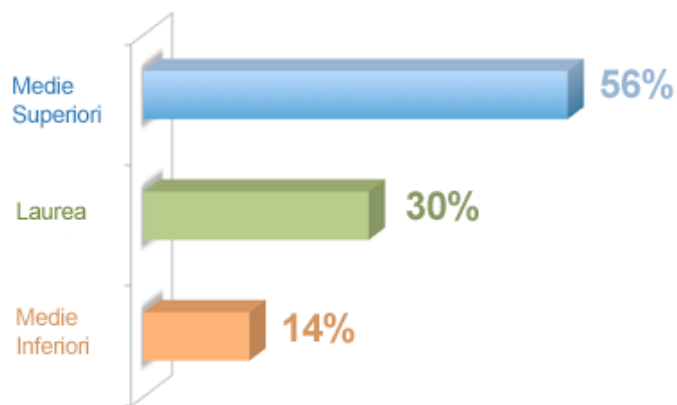


Fig.3

Poiché una parte del campione è compresa tra i 18 e 25 anni, il numero dei laureati è verosimilmente destinato ad aumentare.

Numerose richieste di aiuto sono pervenute da diversi professionisti [Fig.4] quali impiegati, insegnanti, studenti e disoccupati, spinti a chiedere aiuto al SIPO da motivazioni molto eterogenee: al primo posto troviamo la curiosità, seguita dalla comodità dell'online a pari merito con l'imbarazzo che susciterebbe un incontro in presenza.

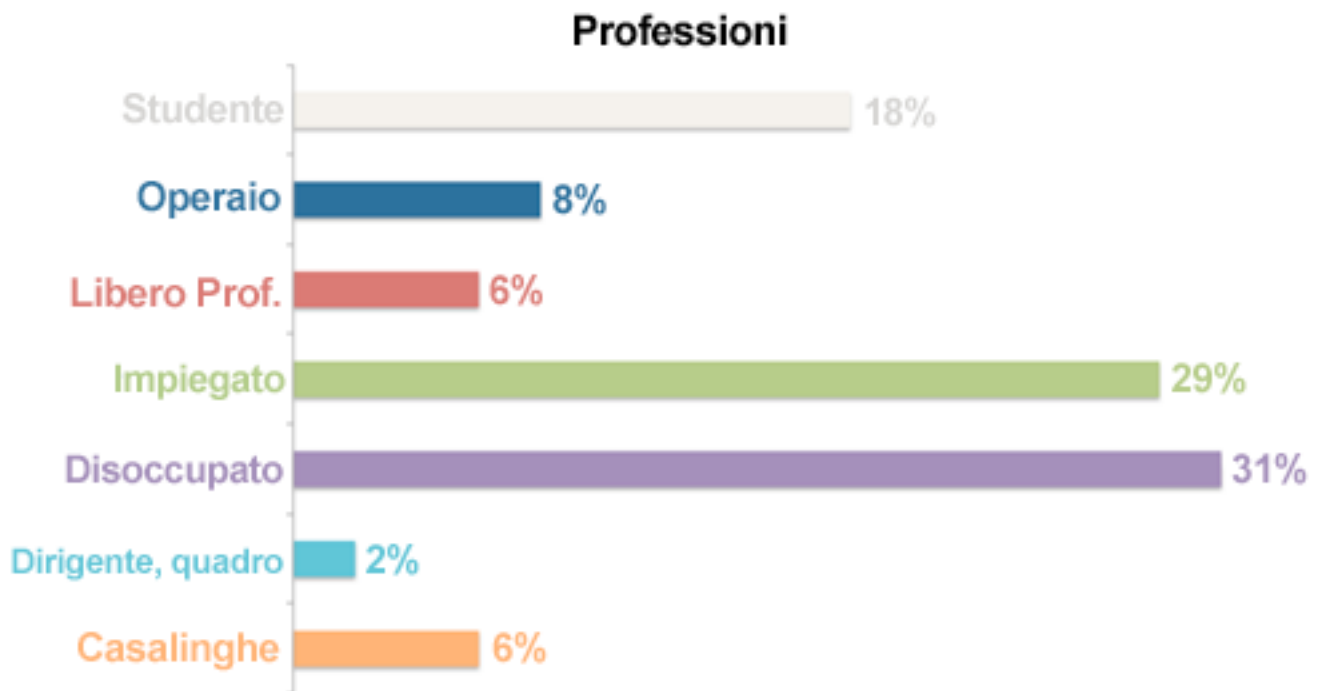


Fig.4

Non sono tuttavia poche le persone che segnalano confusione nell'orientarsi rispetto ad altri servizi di psicologia, come coloro che sottolineano il bisogno di ottenere un supporto immediato. [Fig.5]

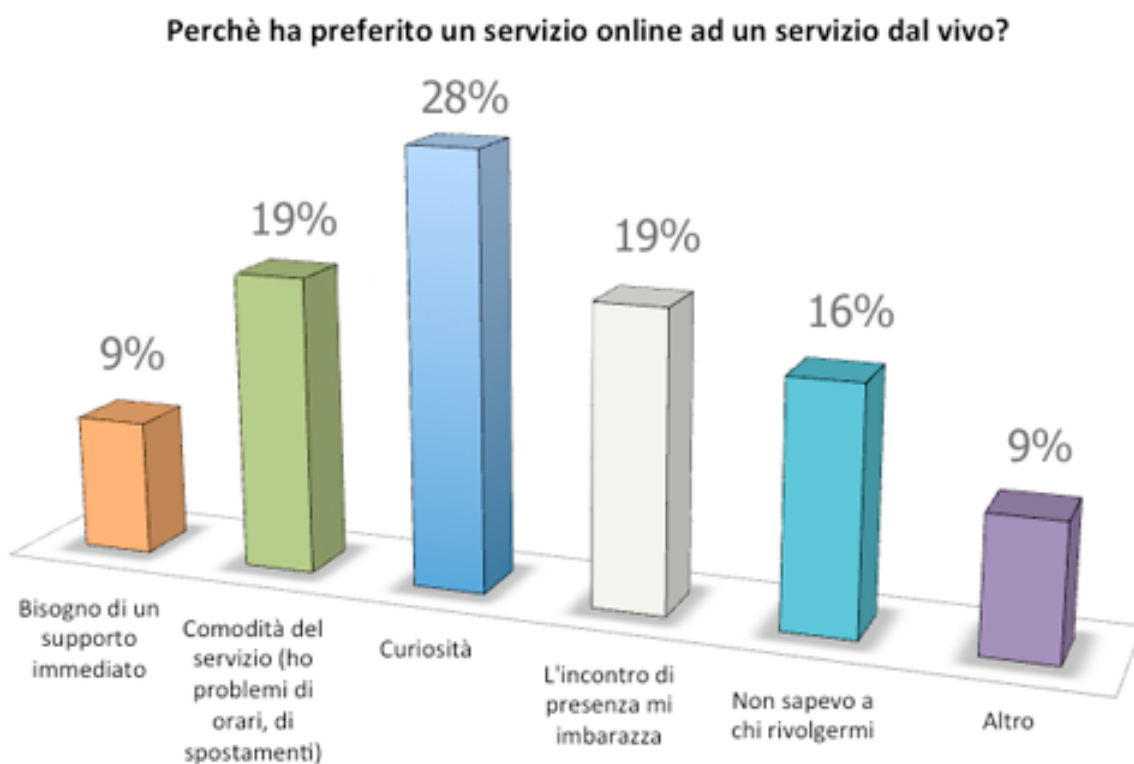


Fig.5

Le problematiche sofferte dagli utenti sono molto variegate con una sostanziale equidistribuzione tra problemi di ansia, depressione, difficoltà relazionali e familiari. Sono riportate anche difficoltà di relazioni di coppia, lavorative, alimentari e sessuali. [Fig.6]

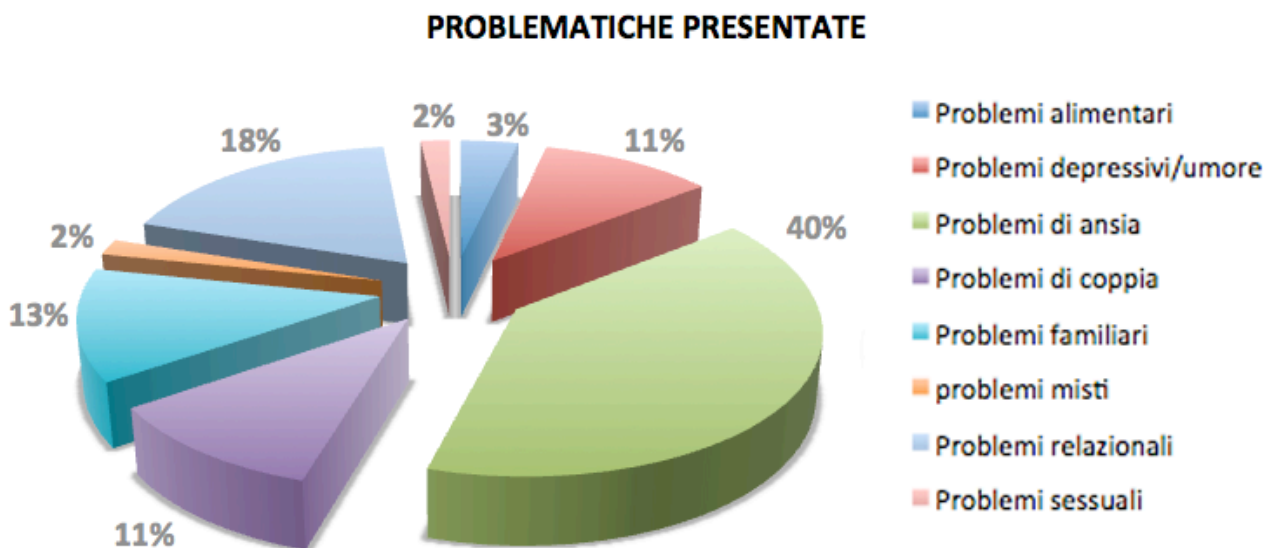


Fig.6

Per il 60% dei nostri utenti lo sportello della chat SIPO rappresenta il primo contatto con uno psicologo. Lo fanno accompagnati da aspettative legate principalmente all'opportunità di comprendere meglio il problema vissuto, ma anche per il semplice bisogno di parlare con qualcuno. In una minoranza di casi si è assistito a una richiesta spesso irrealistica di risolvere immediatamente il problema portato. [Fig.7]

**Come mai ha deciso di rivolgersi al servizio di accoglienza?**

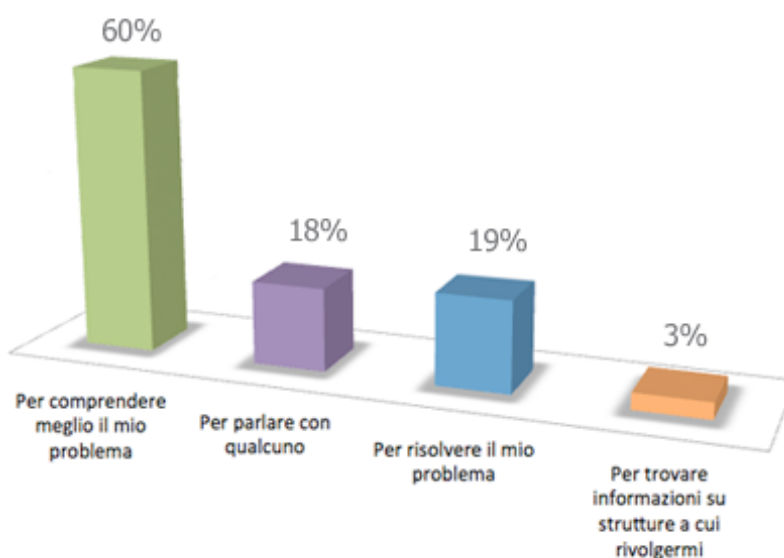


Fig.7

Nel [questionario in uscita](#) l'86% dei partecipanti si è ritenuto soddisfatto della prestazione ricevuta, valutandola in una scala da 1 a 5 con un punteggio superiore o uguale a 3, mentre solo il 14% degli intervistati ha attribuito 1 o 2 al servizio di accoglienza. [Fig.8]

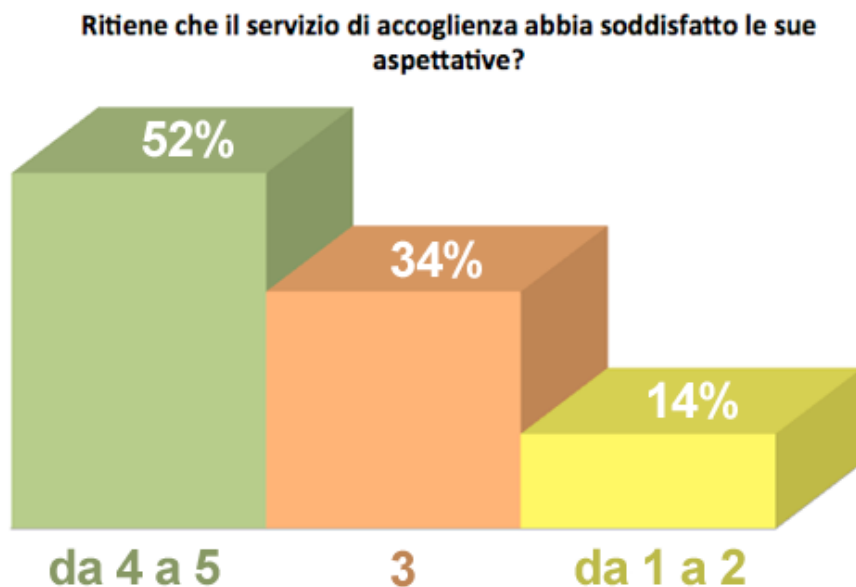


Fig.8

Le indicazioni ricevute per migliorare il servizio sono soprattutto incentrate sulla proposta di allungare il tempo dedicato all'incontro, anche solo di 10-15 minuti.

In complesso sono molti gli apprezzamenti e incoraggiamenti pervenuti attraverso il secondo questionario, a testimonianza ulteriore della curiosità e interesse concreto rispetto all'iniziativa.

Da ultimo presentiamo il dato che più ci fa piacere: la maggior parte delle persone (62%) dopo il primo contatto di chat dichiarano di essere più propense a rivolgersi ad uno psicologo. [Fig.9]

## Dopo questo incontro, ritiene di essere maggiormente motivato/a a rivolgersi a uno psicologo?

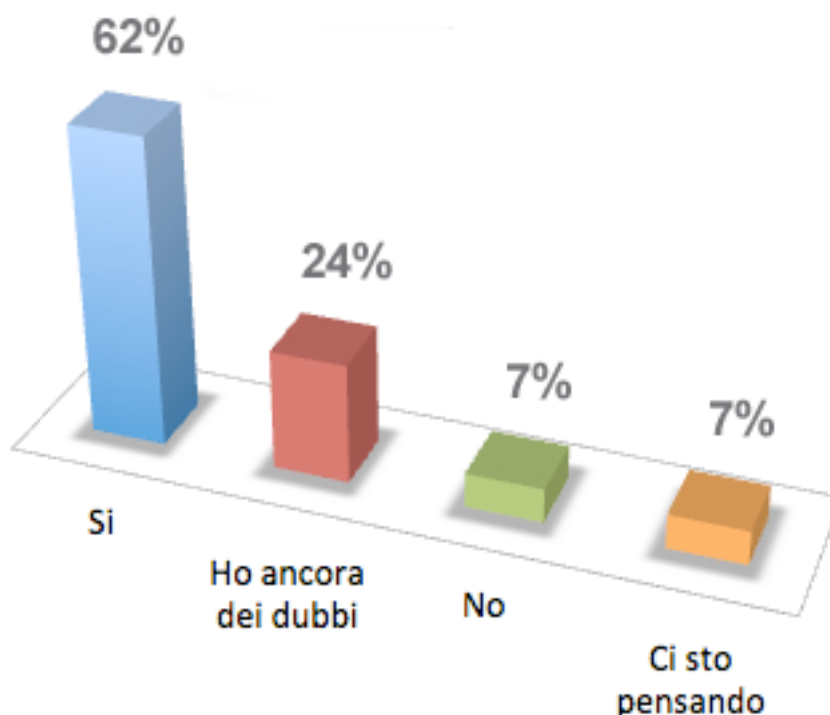


Fig.9

Come a dire che il contatto virtuale può considerarsi primo passo altrimenti intrapreso con maggiori ostacoli verso una presa in carico che potrà approdare al contatto “vis à vis” consigliato dai canoni tradizionalmente proposti dalla psicologia.

### Orientamenti futuri

Il Servizio Italiano di Psicologia 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 chat, eventualmente incrementata di un ulteriore giorno di consulenza, garantito dall'impegno che il team di psicologi e psicoterapeuti sta mettendo a disposizione a titolo volontario.

Parimenti si darà seguito l'attività di ricerca che in questo documento abbiamo voluto esporre in via preliminare: stiamo valutando l'ipotesi di introdurre un terzo questionario di follow up per indagare in modo più profondo alcune variabili del campione.

Invitiamo tutti gli interessati ad eventuali collaborazioni o approfondimenti a contattare il nostro servizio scrivendo a [direzione.sipo@gmail.com](mailto:direzione.sipo@gmail.com).

## I responsabili del servizio



**Luca Mazzucchelli** - Fondatore e Responsabile clinico del SIPO

Psicologo, psicoterapeuta e giornalista pubblicitario appassionato di psicologia applicata alle nuove tecnologie. Fondatore dell'Associazione Giovani Psicologi Lombardia, da anni impegnata ad aiutare i giovani colleghi ad orientarsi nel mondo lavorativo una volta terminata

l'Università, e Consigliere dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia quale coordinatore di diversi gruppi di lavoro tra i quali "Psicologia e nuove tecnologie".

Sito personale: [www.psicologo-milano.it](http://www.psicologo-milano.it)

Facebook: [Parliamo di Psicologia](#)

Twitter: [psicologomilano](#)

E-mail: [l.mazzucchelli@gmail.com](mailto:l.mazzucchelli@gmail.com)



**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 Gruppo

AlgeriMazzucchelli, del Servizio Italiano di Psicologia Online e dello Sportello di Ascolto e di Orientamento su Facebook. 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.

Sito personale: [www.davidealgeri.com](http://www.davidealgeri.com)

Facebook: [Bacheca Psicologica](#)

Twitter: [psicologimilano](#)

E-mail: [davide.algeri@gmail.com](mailto:davide.algeri@gmail.com)



**Matteo Radavelli** - Responsabile Area Social Network del SIPO

Psicologo e psicoterapeuta sistemico in formazione. Riceve in studio ad Arcore (MB) e coltiva diversi progetti personali legati alla psicologia dello sport ed all'applicazione delle nuove tecnologie per il benessere

della persona. E' fondatore ed amministratore di uno dei blog di psicologia e pedagogia più letti in Italia.

Sito personale: [www.psicologomonzaebrianza.it](http://www.psicologomonzaebrianza.it)

Blog: [www.psychomer.it](http://www.psychomer.it)

E-mail: [matteo.radavelli@yahoo.it](mailto:matteo.radavelli@yahoo.it)



**Francesco Pagnini** - Responsabile Area Ricerca del SIPO

Psicologo e dottore di ricerca (Ph.D) in Psicologia Clinica, collabora stabilmente come consulente ricercatore con il Laboratorio di Psicologia Clinica dell'Università Cattolica, occupandosi prevalentemente di problematiche psicologiche

legate a patologie organiche, del rapporto medico-paziente e di studi sull'efficacia degli interventi psicologici e psicoterapeutici. Attualmente psicoterapeuta in formazione presso l'Istituto per lo Studio e la Ricerca sui Disturbi Psicici (ISERDIP), con un approccio breve e integrato.

## **I nostri consulenti allo sportello chat**

### **Simona Lauri**

Sito personale: [www.milano-psicologa.it](http://www.milano-psicologa.it)

### **Stefania Di Leva**

Sito personale: [www.stefaniadileva.it](http://www.stefaniadileva.it)

### **Viola Nicolucci**

Sito personale: [www.neuroviola.it](http://www.neuroviola.it)

### **Davide Algeri**

Sito personale: [www.davidealgeri.com](http://www.davidealgeri.com)

### **Luca Mazzucchelli**

Sito personale: [www.psicologo-milano.it](http://www.psicologo-milano.it)

## **Responsabili gruppi di discussione**

### **Tatiana Porcelli**

Gruppi: *Mobbing. Domande e risposte* | *Insonnia. Domande e risposte*

### **Elisabetta Boschini**

Gruppo: *Disturbi alimentari. Domande e risposte*

### **Simona Lauri**

Gruppi: *Internet addiction e nuove dipendenze. Domande e risposte* | *Ansia: panico e fobie. Domande e risposte*

### **Stefania Di Leva**

Gruppo: *Problemi di coppia. Domande e risposte* | *Ansia: panico e fobie. Domande e risposte*



## Linkografia

1. Sito del [gruppo AlgeriMazzucchelli.it](http://gruppoAlgeriMazzucchelli.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 a prezzi contenuti finalizzate ad una prima analisi della domanda dell'utente.
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).