

facebook e la richiesta di aiuto psicologico



RAPPORTO 2012

a cura del
Servizio Italiano di Psicologia Online

Rapporto 2012 “Facebook e la richiesta di aiuto psicologico”

a cura del Servizio Italiano di Psicologia Online

Anche nel corso del 2012 il Servizio Italiano di Psicologia Online rende pubblici i dati raccolti durante l'attività di ascolto e informazione svolta attraverso il suo canale Facebook (www.facebook.com/consulenza.psicologica.online).

Il servizio di chat gratuita, inaugurato nel settembre 2011, ha fin da subito riscosso un elevato numero di richieste di aiuto che nel corso del 2012 sono triplicate, come si potrà vedere dai dati presentati nelle prossime pagine.

Ancora una volta i dati testimoniano il desiderio e grande facilità che le persone hanno nell'avvicinarsi alle tematiche psicologiche in un ambiente virtuale, percepito maggiormente protettivo e rassicurante e quindi facilitatore del contatto con l'esperto.

All'interno di questo rapporto, oltre a illustrare come già facemmo nel 2011 i dati raccolti relativi alla tipologia di utenza che si è rivolta a noi, ci soffermeremo anche su una serie di indicatori relativi all'efficacia del servizio erogato.

Tra i vari aspetti che emergeranno nel corso del documento ci preme sottolineare che grazie al confronto ripetuto e costante all'interno del nostro team abbiamo prodotto diverse riflessioni in merito alla peculiarità del lavoro psicologico a distanza e che prossimamente vorremo condividere con gli altri addetti ai lavori attraverso altre pubblicazioni che saranno messe online sul nostro sito.

Tra i fattori che più ci hanno colpito nello svolgere il nostro lavoro c'è l'incontro con la costante ignoranza da parte dell'utente circa quelli che sono i potenziali servizi, pubblici e privati, presenti sul territorio: prezzi, modalità di accesso e di ricerca, differenze tra i diversi ruoli professionali operanti al loro interno e così via.

Uno degli obiettivi principali che abbiamo portato avanti all'interno degli incontri online è sicuramente quello di chiarire questi aspetti, lavorando in seguito sulla motivazione della persona a fare un passo in più e trasformare l'approccio virtuale in virtuoso e reale.

Una seconda riflessione che è maturata in questi due anni è relativa all'introduzione del programma di videoconferenza Skype, strumento che gradualmente stiamo

integrando e affiancando negli spazi di chat su Facebook e rispetto al quale ci stiamo attrezzando per testarne l'efficacia e compararla a quella riscontrata via chat.

L'ipotesi dalla quale partiamo è che questo strumento favorisca la creazione di un rapporto di tipo differente tra gli utenti, che si possa collocare a metà strada tra quello via chat e quello *vis à vis*, facilitando la creazione di una relazione maggiormente stretta e motivante.

Anche per questo continuiamo a credere all'idea di *Psicologo 2.0* quale filosofia per il professionista che promuove un modo nuovo di diffondere la cultura psicologia, aumentando grazie alle nuove tecnologie il livello di interattività e confronto tra professionista e utente: è lo psicologo che impara ad usare gli strumenti dell'utente e non viceversa.

Davide Algeri
Luca Mazzucchelli

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 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 referente per il coordinamento dello sportello o 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, le problematiche lavoro-correlate, 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

Nell'anno 2012 presso lo [sportello d'ascolto e orientamento su Facebook](#) hanno fatto richiesta 191 utenti e sono state condotte 94 chat per due sere a settimana, il martedì e il giovedì, dalle ore 21.00 alle ore 22.30.

A tutti gli utenti che hanno avuto accesso al servizio è stato somministrato un [questionario in ingresso](#) e uno in uscita, a conclusione del colloquio, per ricevere un feedback sulla prestazione ricevuta e su come migliorare il servizio.

Allo sportello hanno collaborato 5 psicologi, tutti regolarmente iscritti all'albo, e costantemente supervisionati dal gruppo di professionisti del *Servizio Italiano di Psicologia Online* attraverso incontri con cadenza mensile.

Il servizio, rivolto esclusivamente a utenti maggiorenni di nazionalità italiana, ha riscontrato una maggiore partecipazione tra 18 ai 25 anni ed è stato utilizzato nel 78% dei casi da donne, esattamente come nell'anno 2011. [Fig.1]

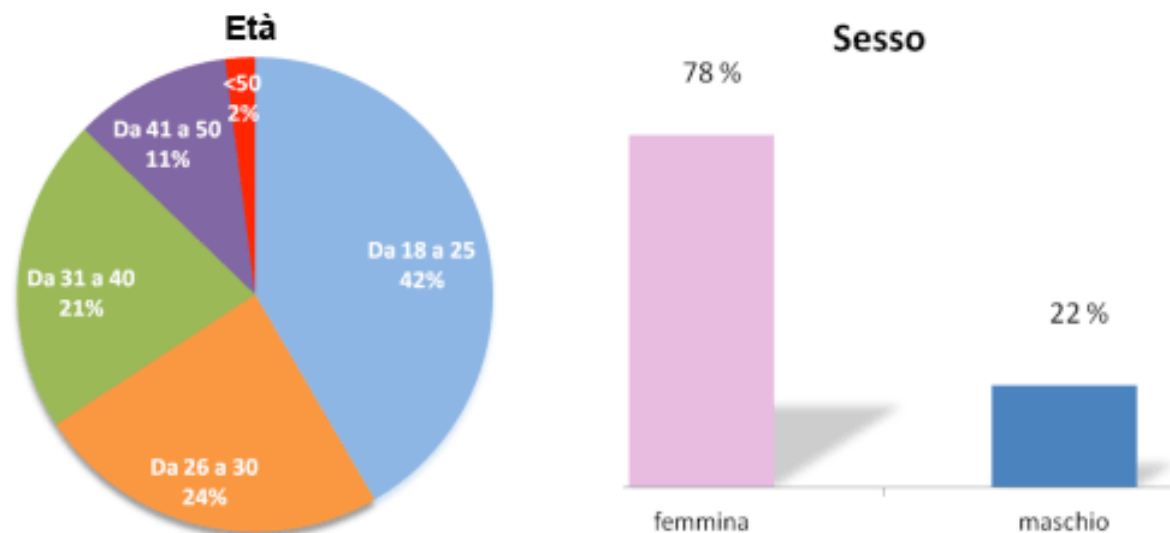


Fig. 1

Dall'analisi dei dati emerge come la diffusione geografica [Fig. 2] sia concentrata tra nord e sud (79%), mentre vi è un notevole sbilanciamento nel campione per la scolarità: il 62% dei partecipanti ha terminato le medie superiori e il 22% è laureato. [Fig.3]

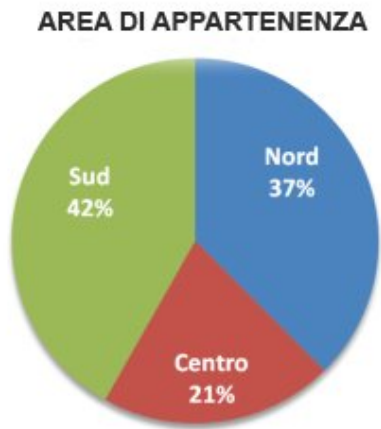


Fig. 2

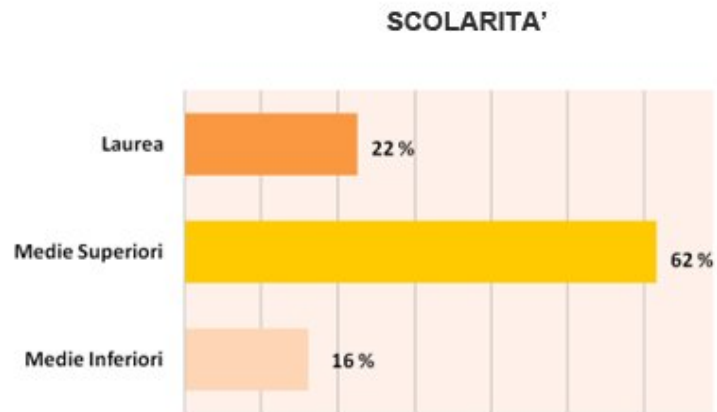


Fig.3

Numerose richieste di aiuto sono pervenute da figure professionali quali impiegati, insegnanti, liberi professionisti e operai, anche se la netta maggioranza è composta da studenti e disoccupati [Fig.4].

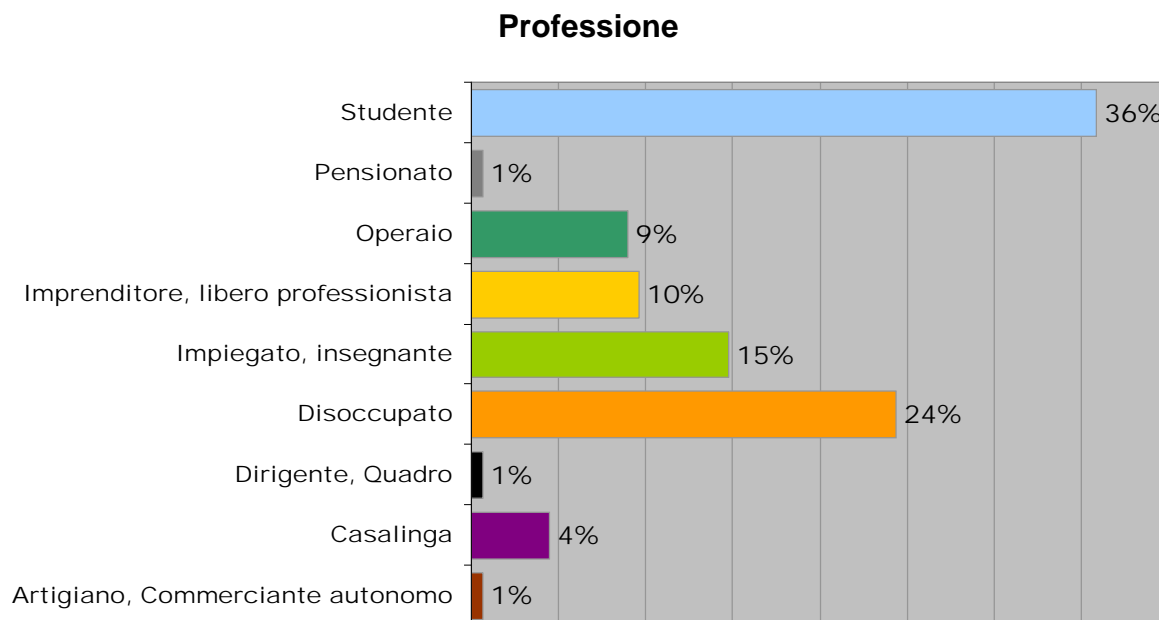


Fig.4

La spinta a chiedere aiuto al SIPO è rappresentata da motivazioni molto eterogenee: al primo posto troviamo il bisogno di un supporto immediato, seguito dalla comodità dell'online. Interessante è notare come, a seguire, si trovino pressoché a pari merito la difficoltà relative a non sapere a chi rivolgersi e l'imbarazzo che susciterebbe un incontro in presenza. [Fig.5]

Un elemento da rilevare è il notevole calo riportato dalla voce "curiosità", che se nel nostro rapporto del 2011 si attestava al 28% ora è ridimensionato all'8%.

Al contrario un interessante aumento è stato registrato alla voce "Bisogno di un supporto immediato".

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

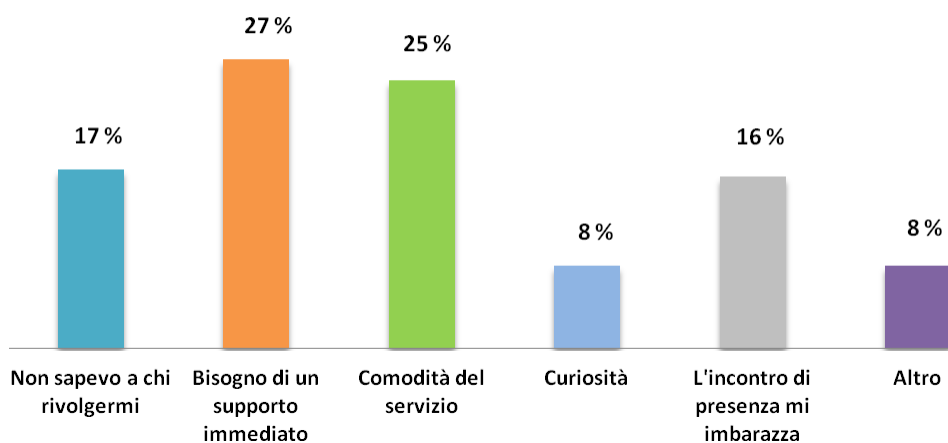


Fig.5

Le difficoltà portate dagli utenti sono molto variegata con una prevalenza di problemi dell'umore e d'ansia, ma anche da problemi di coppia e familiari. [Fig.6]

Problematiche presentate

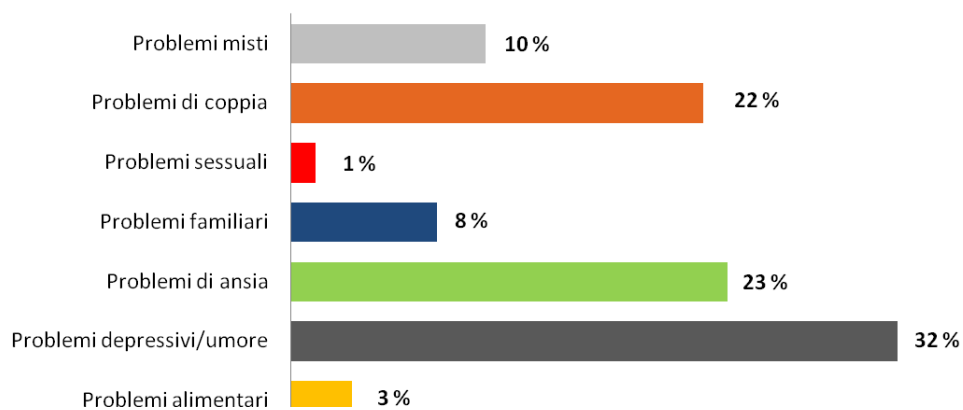


Fig.6

Per più della metà dei nostri utenti (il 51%) lo sportello chat del SIPO rappresenta il primo contatto con uno psicologo. Un incontro in cui sono presenti aspettative legate principalmente all'opportunità di comprendere meglio il problema vissuto, ma anche per il semplice bisogno di parlare con qualcuno. In una discreta percentuale di casi (30%) 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?

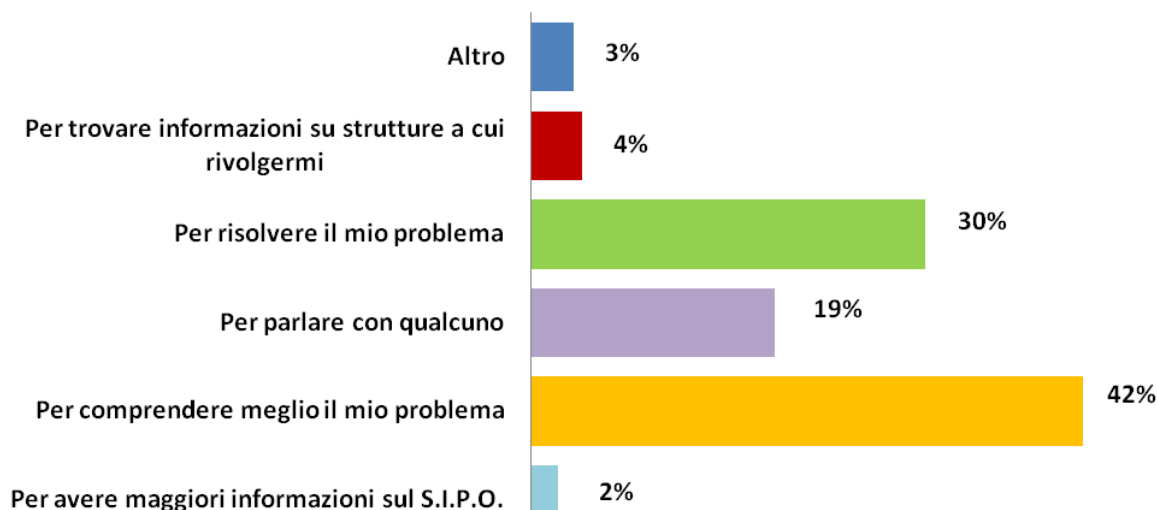
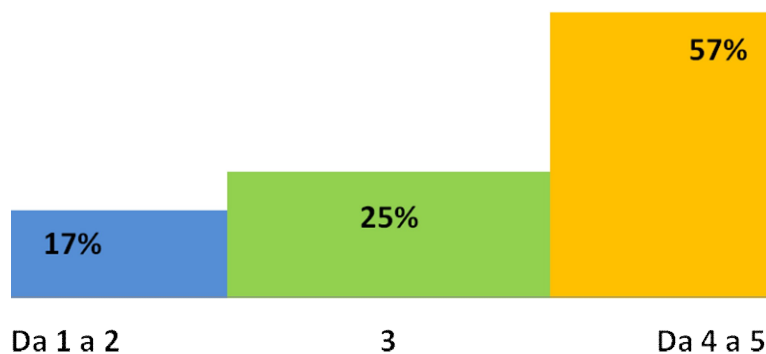


Fig.7

Dal [questionario in uscita](#) è emerso che l'82% dei partecipanti si è ritenuto soddisfatto della prestazione ricevuta, valutandola in una scala di gradimento¹ da 1 a 5, con un punteggio superiore o uguale a 3, mentre solo il 17% degli intervistati ha attribuito 1 o 2 al servizio di accoglienza. [Fig.8]

Ritiene che il servizio di accoglienza abbia soddisfatto le sue aspettative?



¹ Per nulla, poco, abbastanza, molto, moltissimo

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, o di aggiungere più colloqui.

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

Da ultimo presentiamo il dato che più ci fa piacere: buona parte delle persone (41%) dopo il primo contatto di chat dichiarano di essere più propense a rivolgersi ad uno psicologo in una scala da 1 a 5². [Fig.9]

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

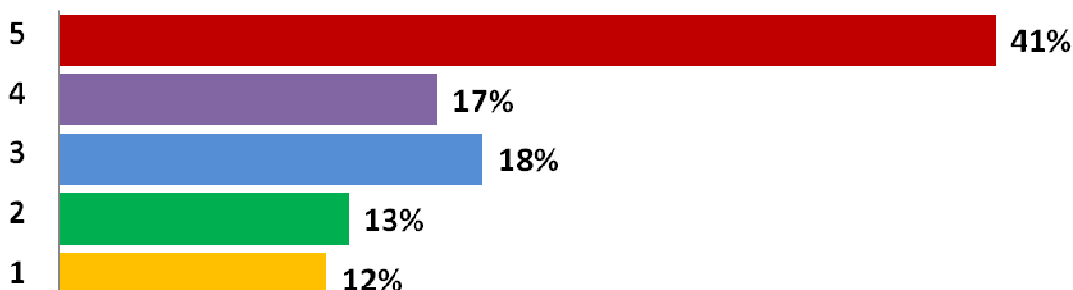


Fig.9

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 contesto *vis à vis*.

Come preannunciato nel Rapporto relativo all'anno 2011, l'attività di ricerca è proseguita recentemente con la predisposizione di un terzo [questionario di follow-up](#) volto a indagare l'efficacia dell'intervento.

² Per nulla motivato, poco motivato, motivato, abbastanza motivato, molto motivato

I primi dati raccolti mostrano come il 46% delle persone che hanno usufruito dello sportello, successivamente alla chat hanno cercato un supporto di tipo psicologico. [Fig. 10]

Questo dato risulta di estrema importanza, in quanto fa pensare che il servizio rappresenta uno strumento efficace per lavorare sulla motivazione a richiedere un supporto.

Dai dati che abbiamo raccolto possiamo anche affermare che quando l'utente si reca dallo psicologo, solitamente lo fa immediatamente dopo la chat con il SIPO (41% hanno chiesto aiuto subito dopo l'incontro). [Fig. 11]

Fig. 10

Successivamente alla chat ha ricercato un supporto psicologico?

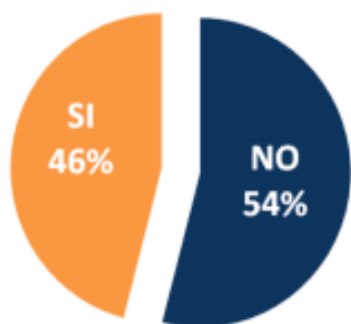


Fig. 11

Dopo quanto tempo ha cercato supporto psicologico?



Per quanto riguarda il tipo di servizio scelto, prevale di poco la scelta del servizio privato. Da rilevare un 22% di utenti che hanno scelto di intraprendere un percorso di consulenza online. [Fig. 12] Anche questo dato è interessante, in quanto mostra come sempre più utenti manifestano la preferenza crescente a rivolgersi ad un servizio psicologico a distanza.

A che genere di servizio si è rivolto?

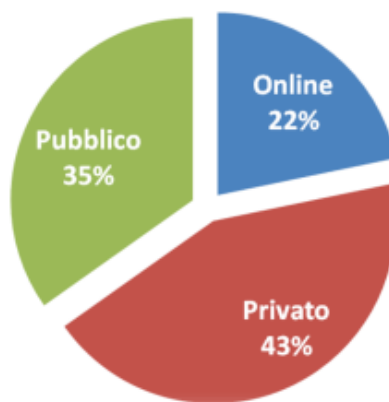


Fig. 12

E' riuscito/a a risolvere la sua problematica tramite l'aiuto di un professionista?

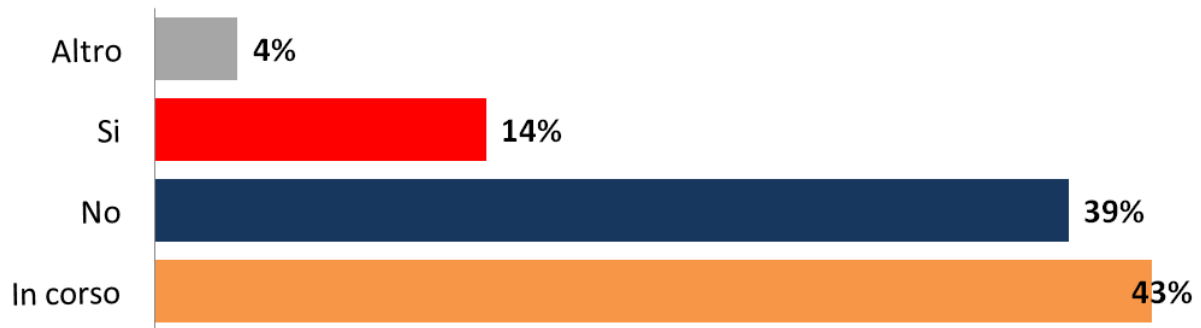


Fig. 13

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 chat e da quest'anno introdurrà l'utilizzo di Skype, supportando le attività in corso con sempre nuove proposte e servizi, che il team di psicologi e psicoterapeuti sta mettendo a disposizione a titolo volontario.

Invitiamo tutti gli interessati ad eventuali collaborazioni o approfondimenti a contattare il nostro servizio scrivendo a 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, è Consigliere dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia per cui coordina di diversi gruppi di lavoro tra i quali "Psicologia e nuove tecnologie".

E-mail: l.mazzucchelli@gmail.com

Sito Personale: www.psicologo-milano.it

Facebook: [Parliamo di Psicologia](#)

Twitter: [psicologomilano](#)

Canale YouTube: [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 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 e webmarketing per psicologi.

E-mail: davide.algeri@gmail.com

Sito Personale: www.davidealgeri.com

Facebook: [Bacheca Psicologica](#)

Twitter: [psicologimilano](#)

Pinterest: [/psicologomilano](#)



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.

E-mail: matteo.radavelli@yahoo.it

Sito Personale: www.psicologomonzaebrianza.it

Blog: www.psychomer.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 Psichici (ISERDIP), con un approccio breve e integrato.

E-mail: francesco.pagnini@unicatt.it



Filippo Mantelli

Responsabile Sportello SIPO

Pedagogista e psicoeducatore, da diversi anni lavora in diversi servizi educativi rivolti all'infanzia e all'adolescenza. □ Ha conseguito una seconda laurea in Psicologia, svolge la propria attività come libero professionista a Verona, occupandosi prevalentemente di adulti e adolescenti. □ Si sta specializzando presso la Scuola in Psicoterapia Integrativa.

E-mail: filippo.mantelli@gmail.com

Sito Personale: www.psicoeducazione.wordpress.com

Facebook: [Filippo Mantelli – Psicologo Psicoeducatore](#)



Gabriele Achilli

Responsabile Area Crescita e Sviluppo SIPO

Psicologo Clinico, si occupo di consulenza alla persona e alle organizzazioni. Ha fondato Psylogos, uno studio di consulenza psicologica dove riceve adulti e minori interessati a superare le proprie difficoltà e disagio o che desiderano intraprendere percorsi di conoscenza personale. □Attraverso il circuito delle scuole salesiane della Lombardia, opera in Istituti privati e pubblici realizzando interventi formativi rivolti agli studenti delle scuole (educazione affettiva e prevenzione al bullismo) e agli operatori (professori, educatori, ...) di queste. □Ex-insegnante di sostegno ed ex-educatore presso comunità per minori, si è laureato all'Università Cattolica di Milano nel 2007, mi sono iscritto all'albo dal 2008.

E-mail: gabrieleachilli@alice.it

Sito Web: www.gabrieleachilli.it

I nostri consulenti allo sportello chat

Simona Lauri

Sito personale: www.milano-psicologa.it

Stefania Di Leva

Sito personale: www.stefaniadileva.it

Viola Nicolucci

Sito personale: www.neuroviola.it

Paola Lorenzini

Sito personale: palorenzini.wix.com/psicologo-corsico

Valentina Maggiorelli

Responsabili gruppi di discussione

Nicola Armenise

Gruppo: *Problemi lavoro-correlati*

Filippo Mantelli

Gruppo: *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://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](http://ServizioItalianoDiPsicologiaOnline.it), da cui è possibile richiedere consultazioni psicologiche via webcam.
3. Profilo del [SIPO Sportello d'ascolto](https://www.facebook.com/SIPOSportelloDAscolto) su Facebook, dal quale si effettuano le chat con gli utenti del social network che hanno smarrito la bussola.
4. [Pagina fan SIPO](https://www.facebook.com/PaginaFanSIPO) su Facebook, dalla quale si può accedere a tutti i gruppi di discussione (visionabili nella colonna di sinistra).