

Lograto, 29 settembre 2012

CONVEGNO dell'associazione UMA.NA.MENTE

## **Multitasking:**

**come la rete, il digitale ed i social media stanno cambiando la nostra psiche e le scienze che la curano.**

**Relatore: Dott. Mattia Zanin**

**“Verso una psicoterapia digitale? Consultazione, supervisione e psicoterapia online: rischi e vantaggi”.**

Mi presento, sono Mattia Zanin, la mia formazione è in Scienze Cognitive e Processi Decisionali e in Scienze della Comunicazione, collaboro con il Dott. Giovanni Castaldi e mi occupo della gestione del sito del Centro Disturbi Psicici, [www.disturbipsichici.it](http://www.disturbipsichici.it), sia dal punto di vista redazionale sia per quanto riguarda l'aspetto tecnico.

Il tema di questo convegno è molto importante ma altrettanto vasto, per cui mi limiterò a dare alcune sensazioni su argomenti di cui ho diretta esperienza e che riguardano l'applicazione e l'applicabilità del mezzo-internet al mondo, alla pratica e alle professioni della psicologia.

Il sito [www.disturbipsichici.it](http://www.disturbipsichici.it) è un luogo virtuale aperto a tutti e che funge da interfaccia pubblicitaria e culturale del Centro.

I contenuti sono di natura multimediale, siccome sono presenti video, immagini e strumenti di interazione testuale (attraverso moduli da compilare), audiovisiva (skype) e comunitaria (forum). Nell'insieme si rileva comunque una predominanza del testo scritto o comunque i contenuti multimediali sono sempre accompagnati da contenuti testuali.

Per quanto riguarda l'aspetto generale della homepage e dunque la struttura visiva delle informazioni, il sito appare principalmente come luogo di informazione riguardo temi inerenti la psicologia, mentre l'aspetto pubblicitario legato all'attività del Centro non è in primissimo piano. È tuttavia da considerare il fatto che, grazie ai motori di ricerca e al nostro attento

lavoro di indicizzazione solo una parte degli utenti accede al sito dalla pagina principale, mentre altri “atterrano” su pagine e sezioni interne in cui sia i contenuti che gli inviti all’uso hanno target più definiti. All’interno dell’utenza possiamo identificare come distinzione principale quella fra visitatori interessati a una psicoterapia e visitatori non direttamente interessati a una psicoterapia. Entrambe le categorie trovano nel nostro sito un luogo di fruizione.

Per quanto riguarda l’interattività gli utenti hanno la possibilità di crearsi un account e di interagire in vari modi. Il loro nome reale non viene mai mostrato in nessuna parte del sito, anche se hanno la possibilità di richiederne esplicitamente la visibilità (operazione che richiede comunque varie conferme). Il sito offre una serie di dispositivi che hanno scopi e funzionalità diversi, che vanno da un servizio di consulenza psicologica online, a un forum, all’offerta (gratuita) di spazi in cui gli utenti possono pubblicare contenuti testuali o audiovisivi, a scopo di condivisione. Principalmente i contatti da parte degli utenti riguardano la consulenza online, dunque la richiesta di un parere o di un aiuto riguardo alla loro situazione personale, richiesta che è effettuabile sia in forma privata che in forma pubblica (dove domande e risposte vengono pubblicate). A livello percentuale le richieste pervengono equamente divise tra forma privata e forma pubblica e ciò accade probabilmente perché gli utenti percepiscono (anche su nostro invito) l’utilità sociale/comunitaria di condividere problematiche, opinioni e pareri, oltre al fatto che per quanto riguarda la consulenza privata si avvisa l’utente che solo la prima risposta è in forma gratuita. È inoltre presente un sistema di posta interno, fra gli utenti, che attualmente risulta poco utilizzato.

Gli utenti inviano i contenuti attraverso moduli appositamente predisposti e mai attraverso la posta elettronica e per quanto riguarda l’invio di racconti o testimonianze è loro permesso di allegare il link ad un video presente in youtube, che verrà seguentemente incorporato nella pubblicazione.

Il funzionamento del sito è semi-automatico, nel senso che i suoi dispositivi sono gestiti automaticamente dall’apparato informatico, 24 ore su 24, ma è presente un quotidiano monitoraggio da parte della redazione e nessun contenuto inviato dagli utenti, tranne per quanto riguarda il forum, viene pubblicato automaticamente, ovvero senza essere vagliato dalla redazione. Questo sicuramente comporta un certo lavoro (umano) ma permette anche di maneggiare contenuti spesso sensibili con un alto livello di sicurezza.

Riguardo al Forum è presente una forma di moderazione da parte della redazione ma i contenuti vengono pubblicati automaticamente.

Il fatto che ogni contenuto venga vagliato dalla redazione non si tratta di una forma di censura ma di una garanzia di tutela riguardo a soggetti terzi che potrebbero essere citati all'interno delle comunicazioni. A ciò si aggiunge che talvolta pervengono contenuti confusionari e/o deliranti per i quali la pubblicazione risulta impossibile.

Il fatto che i contenuti inviati dagli utenti siano affiancati da una cospicua e maggioritaria mole di contenuti prodotti e pubblicati dalla redazione ci permette di mantenere e soprattutto di avere una linea editoriale e una struttura comunicativa comprensibile e organizzata.

Abbiamo rilevato che da quando (dopo un'iniziale fase di start-up durata alcuni mesi) è necessario iscriversi al sito per inviare richieste di consulenza, si è innescato una sorta di filtro naturale che fa pervenire un numero minore di richieste ma con una definizione leggermente superiore. In pratica arriva meno materiale a "bassa definizione", ovvero appena abbozzato o incomprensibile, siccome l'atto di iscriversi comporta quella dose di investimento e di relativa domanda che favoriscono la razionalizzazione a scapito dell'impulsività.

Siamo coscienti che ciò non permetta l'apertura di alcuni canali comunicativi, per esempio da e verso persone che per i più svariati motivi (linguistici, psicologici...) hanno dei problemi nelle forme elementari di articolazione scritta, ma questo rappresenta anche uno dei limiti del mezzo utilizzato, che sono comunque minimi rispetto alle possibilità offerte.

Da un punto di vista del progetto comunicativo il sito ha fra i suoi obiettivi l'essere un filtro aperto fra i saperi, le relazioni, le categorie proprie del linguaggio scientifico più istituzionalizzato e le forme di lettura e di scrittura degli utenti, con le loro basi di conoscenza soggettive.

Come è intuibile, l'aspetto comunicativo più complicato è proprio il muoversi, nel discorso, fra ciò che è linguaggio scientifico e ciò che è linguaggio letterario o mediatico, fra ciò che può essere patologia e ciò che può essere "normalità", trovando il modo giusto di collocare e accogliere le varie dimensioni.

Alla luce di questa dialettica, nei nostri contenuti vengono da un lato definite le categorie diagnostiche internazionalmente condivise, così come allo stesso tempo vengono spesso veicolati messaggi che inducono a riflettere, a pensare sulla natura dei propri sintomi, che a volte possono essere per esempio la trasmutazione e il soffocamento, per non dire addirittura la sostituzione, di una personalità creativa ma coartata. Facciamo questo riferendoci spesso al mondo dell'arte e della cinematografia.

Non essendo il sito dedicato ad una psicopatologia specifica si riferiscono ad esso le più svariate forme di domanda, come fosse un canale attraverso il quale mettere in circolo il proprio disagio. La cosa è alquanto interessante e la dice lunga sull'attuale andamento della società, siccome succede spesso che si rivolgano al sito utenti che hanno problematiche da vita quotidiana, normo-nevrotiche, ma che a quanto pare piuttosto che parlarne con amici o familiari riversano la loro richiesta d'aiuto in un sito dal nome forte e chiaro: disturbipsichici.it, associando dunque il loro disagio ad una qualche forma di patologia o devianza. Succede che non pubblichiamo richieste veramente distanti dalla natura del luogo, a volte inviate da ragazzi e ragazze giovanissimi che si chiedono "Perché tale ragazzo/ragazza che mi piace non mi ha risposto all'sms?", oltretutto inviate al sito con un linguaggio da sms. Magari gli si risponde, ma in forma privata.

Questo per rimarcare che, riguardo a questi aspetti, è molto più significativa la questione socio-psicologica sottostante al fatto che queste persone si riferiscano ad un centro di cura mentale. Questo a mio avviso è uno dei problemi fondamentali di oggi e la rete ci permette di intercettare questo fenomeno perché è strumento della sua espressione.

Il rapporto fra richieste di aiuto che pervengono ed effettive prosecuzioni dell'intervento è abbastanza basso, in ragione da un lato della frammentazione geografica dell'utenza e dall'altro forse proprio grazie ai meccanismi intrinseci al multitasking e all'anonimato. È relativamente facile e veloce porre una questione e richiedere aiuto attraverso il web, si può restare nascosti e solitamente è gratuito. È come se la mente delle persone fosse oramai abituata ad aprire delle "finestre" e poi chiuderle con la facilità di un click.

La frammentazione e l'atomicità ("atomicità" anche in senso economico) dell'utenza richiedono necessariamente una forte attenzione o meglio presenza da parte della redazione, siccome "se il sito fosse lasciato in mano agli utenti" diventerebbe molto in fretta un calderone senza identità, come un muro sul quale venissero apposti graffiti di ogni genere, strato su strato fino a confondersi. In rete ce ne sono diversi di siti del genere.

Nonostante il sito abbia fra i suoi effetti quello di essere un volano in grado di pubblicizzare l'esistenza e l'attività del Centro, vi è in esso una certa dose di "gratuità", di "dono", in quanto la maggior parte delle interazioni (e del lavoro che richiedono per la redazione) non si conclude in uno scambio/transazione economica fra le due parti. Entra in un'economia più ampia. Diverse persone hanno dunque attinto positivamente e in modo gratuito dal sito e

magari erano persone economicamente, psichicamente, socialmente o geograficamente impossibilitate a ricevere una seppur minima dose di ascolto e di feedback.

Nel sito non sono (ancora) attivi sistemi automatici di intervento, ovvero procedure terapeutiche guidate dal software e con feedback forniti da algoritmi, come potrebbero essere per esempio la somministrazione automatica di test o quiz ai quali segue un'indicazione diagnostica fornita automaticamente dal software e in grado (o meno) di indirizzare l'utente verso una forma di supporto umano o verso programmi di intervento cognitivo-comportamentale gestiti dal programma (esercizi da svolgere quotidianamente, immissione quotidiana di dati relativi al proprio stato e sulla base dei quali il software calibra nuove domande ed esercizi, ecc.).

Questi sistemi automatici non sono ancora presenti nel nostro sito per una serie di ragioni: da un lato non è facilmente comprensibile cosa si possa e cosa non si possa fare a livello normativo e spesso (purtroppo) si tratta dei "nomi" delle cose più che della sostanza (terapia o consulenza? Diagnosi o parere? Fornitura di strumenti potenzialmente utili o presa di responsabilità, presa in carico?). Nel mondo sono già presenti siti che offrono sistemi terapeutici automatizzati, soprattutto nel mondo anglosassone. All'interno delle varie pagine e delle procedure automatizzate ci sono continui rimandi ai supporti più classici e istituzionalizzati (il medico di famiglia, lo psicoterapeuta in carne ed ossa, lo psichiatra, ecc.) e non è ben chiaro quanto si tratti di una difesa in termini di responsabilità e quanto di un semplice e sensatissimo rimando all'intervento integrato uomo-macchina. Evidentemente sono entrambe le cose. Sarebbe praticabile oggi, in Italia, fornire questi strumenti automatizzati?

Secondo, ma non ultimo, vi è l'aspetto tecnico dello sviluppo del software: certamente non stiamo parlando di siti vetrina o di facciate di rappresentanza ed un sistema del genere richiede un certo investimento economico ed uno staff che lo segua quotidianamente (difficilmente basterà una sola persona, ma è necessario mettere in campo più competenze diverse).

Un apparato del genere richiederebbe inoltre feedback ed interventi terapeutici umani ad intermittenza. Procedure di coinvolgimento dell'intervento umano attentamente predisposte e testate. Ovvero il software dev'essere disegnato per effettuare un primo lavoro di

profilazione dell'utente, per non parlare di diagnosi, in modo da indirizzarlo verso seguenti procedure che vanno da quasi totalmente automatizzate a quasi totalmente richiedenti l'intervento umano. I parametri discriminanti potrebbero inizialmente essere due: 1) la gravità della patologia 2) l'attinenza del sintomo con il programma. Più la patologia è grave più bisognerebbe indirizzare l'utente verso un supporto umano diretto (e viceversa), più il sintomo risulta specifico e attinente al programma e più ci si potrebbe affidare a procedure automatizzate (e viceversa).

Questo significa, a mio avviso, che tali interventi possano essere applicabili unicamente alla risoluzione o all'attenuazione a breve termine di sintomatologie specifiche quali gli attacchi di panico, la dipendenza da sostanze e le fobie specifiche.

Non si tratterebbe in questi casi di "psicoterapia digitale" ma di interventi di supporto a fine terapeutico basati sul web. Certo potrebbe sembrare una questione di parole ma la differenza sta nel fatto che, almeno per come io l'intendo e almeno per ora, si tratterebbe in molti casi di interventi propedeutici ad una psicoterapia in forma tradizionale, o meglio al riconoscimento dell'effettivo bisogno di una psicoterapia.

Questi sistemi automatizzati possono essere uno strumento per intercettare, raggiungere e rendere una qualche forma di servizio a coloro che per svariati motivi non hanno la possibilità o hanno delle resistenze a rivolgersi verso dispositivi più tradizionali. Basti pensare ai portatori di handicap, a coloro che vivono distanti dai centri cittadini o che non hanno i mezzi per muoversi, a coloro che non riescono ad uscire di casa proprio a causa della loro patologia psichica, ecc.

Capita che ci scrivano degli extracomunitari, più o meno clandestini (si inferisce dalle loro domande), e noi forse siamo (o meglio il mezzo da noi utilizzato forse è) l'unica minima forma di ascolto qualificato che possono anonimamente raggiungere.

Nei sistemi basati sul web e altamente automatizzati non si tratta più di siti informativi-educativi, tipologie che possono portare comunque a dei cambiamenti nella persona, ma di siti con i quali l'utente interagisce in una forma di relazione che si può certamente definire terapeutica. Non si tratta nemmeno di sola interazione fra utenti, ma di vere e proprie forme parziali di interazione uomo-macchina in cui è presente un grado di affidamento da parte dell'uomo verso la macchina (che rimanda comunque a colui o coloro che l'hanno programmata: esseri umani), la quale può avere "comportamenti" anche prescrittivi.

Da qui potrebbero nascere mille osservazioni e mille dibattiti, per esempio sulla tipologia di transfert che si mette in atto, che io ritengo essere un transfert sulla struttura delle informazioni, fondato dunque sul linguaggio. Da questo punto di vista l'e-therapy può essere molto più simile alla psicoanalisi tradizionale di quanto invece si pensa.

Ringraziando il Dott. Giuliano Castigliero e l'associazione UMA.NA.MENTE per l'organizzazione di questo evento, concludo richiamando un'osservazione di Gary Stofle in *Thoughts about Online Psychotherapy: Ethical and Practical Considerations*, citato da Silvio Merciai nel suo articolo *Psicoterapia online: un vestito su misura*, osservazione che ritengo molto valida e molto pratica. Parafraso ma il significato era questo: il web dà la possibilità a tantissime persone di crearsi uno spazio e un luogo in cui rendersi visibili e in cui interagire, in cui anche lavorare. Gli psicoterapeuti scettici o forse troppo cauti rispetto al mondo di internet possono naturalmente scegliere di restarne fuori, per cui molti professionisti qualificati e competenti ne resteranno fuori. Ma in questo caso, le persone che cercheranno aiuto attraverso internet, chi troveranno al posto loro?

Mattia Zanin