



LA PSICOLOGIA AL TELEFONO E ONLINE

**Manuale di utilizzo dei Servizi Psicologici
Telefonici e Online**

Servizio Sanitario di Psicologia

“Psicologi Al Telefono e Online 24/7”

www.psicologialtelefono.it

Centro D'Intervento Psicologico UNO

del Dott. Francesco Giorico



Centro d'Intervento
Psicologico UNO

 *Psicologi
al telefono .it*

Posso affermare che la maggiore soddisfazione di uno Psicologo, all'interno dello studio, stia nella relazione con i pazienti, nello sperimentare la loro e la propria evoluzione. Lo stesso vale per la psicologia al telefono e online. (Francesco Giorico)

Prefazione

Il presente manuale è rivolto ai professionisti Psicologi che operano in Italia, in qualità di Liberi Professionisti, ed erogano prestazioni sanitarie all'interno della legislazione fiscale italiana.

In questo manuale sono contenute indicazioni e documenti completi in merito alle normative di riferimento nella pratica della psicologia al telefono e online.

Il manuale vuole essere una guida all'utilizzo consapevole dei servizi psicologici telefonici e online, e di ulteriori possibili modalità di comunicazione telematica.

Il presente manuale è inoltre una raccolta di indicazioni professionali, personalmente offerte dal gestore del servizio Psicologo Al Telefono e Online 24/7, che ha voluto proporre un orientamento a tal riguardo. Esso si configura, dunque, come una raccolta organizzata di indicazioni fornite unicamente a scopo informativo, finalizzata alla collaborazione professionale consapevole.

In aggiunta, all'interno dell'ultima parte del manuale, è stata inserita una sezione tecnica con la quale si intende incoraggiare il professionista verso uno stile di auto-promozione efficace e duraturo, in linea con gli interessi della comunità di psicologi e psicoterapeuti italiani.

Indice

Cap. 1 - Introduzione alle normative e al panorama attuale.....	5
Cap. 2 - Tipo di Sostegno.....	8
Cap. 3 - La Prima Consulenza Psicologica Telefonica e Online.....	10
Cap. 4 - Gli strumenti e la loro importanza.....	14
Cap. 5 - Il primo contatto con il paziente.....	22
Cap. 6 - Dopo il primo contatto.....	27
Cap. 7 – Internet.....	32
Cap. 8 – L'Auto-promozione.....	35
Ulteriori strumenti per la pratica.....	49
Conclusione.....	62

Cap. 1

Introduzione alle normative e al panorama attuale

Il presente testo è stato realizzato nel 2017.

Prima di addentrarci nell'argomento specifico è necessario sottolineare il fatto che, al momento attuale, in Italia, la normativa riguardante la psicologia al telefono e online è abbastanza comprensibile e definisce parametri certi grazie ai quali orientarsi. Tuttavia, le normative sono soggette a revisioni e aggiornamenti, ed a direttive sia accademiche che istituzionali. È necessario, quindi, aprirsi alla possibilità di nuove consapevolezze sull'utilizzo degli strumenti a disposizione del professionista e sulle prospettive che si dipanano intorno a questi argomenti.

Da un'analisi delle normative nazionali e regionali risulta inequivocabile che, per gli Psicoterapeuti, sia preclusa la possibilità di effettuare **psicoterapie** online e al telefono.

È invece consentita, ed anche incentivata, l'attività cosiddetta di **consulenza psicologica** a distanza, al telefono e online, di **sostegno psicologico** e per **l'acquisizione di dati o per formazione a distanza tramite corsi online**.

In merito sono state emesse, dagli organi preposti, poche ma sufficienti Linee Guida, e su queste ci si basa per la pratica e la ricerca nell'ambito della psicologia a distanza, al telefono e online.

La prima è rilasciata direttamente dall'Ordine Nazionale degli Psicologi e si chiama [Linee Guida per le prestazioni psicologiche via Internet e a distanza](#), essa si aggiunge al noto [Codice Deontologico degli Psicologi italiani](#).

Allo stesso modo, alcuni degli Ordini regionali hanno realizzato ed emesso dei testi al riguardo, oppure si sono quantomeno dichiarati a favore della pratica al telefono e online, anche se, sino ad ora, sono pochi ad essersi pronunciati.

L'Ordine degli Psicologi del Lazio, qualche anno fa, ha emesso un [Codice di condotta](#), il quale è stato successivamente abrogato. In sostanza, faceva divieto agli iscritti di utilizzare la rete web per

Il presente manuale è stato creato in riferimento al Servizio Sanitario Psicologi a Telefono e Online 24/7 gestito dal Centro d'Intervento Psicologico UNO – Studio Professionale di Psicologia del dr. Francesco Giorico. I dati in esso contenuti sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). L'appropriazione o detenzione indebita, la diffusione indebita o la modificazione di tali contenuti, o anche di una parte, è contro la legge.

attività cliniche di tipo virtuale o in video chiamata.

L'Ordine della Toscana ha, invece, emanato a tal riguardo, il [Regolamento sulla pubblicità sanitaria](#), il quale è attualmente in vigore e determina i limiti e le modalità con cui gli iscritti possono fare attività clinica tramite comunicazione a distanza.

È interessante anche notare che è stata necessaria la progettazione e realizzazione di regolamenti appositi per questa attività, e che soggetti diversi si sono adoperati per dare risposte a dei quesiti di carattere professionale, scientifico e umano che, in qualche modo, si sono resi degni di interesse.

È molto importante riflettere sul concetto che ha guidato la stesura della normativa che *vieta la psicoterapia online consentendo, invece, la consulenza e il sostegno psicologico sia online che al telefono*.

Questa differenza è cruciale in quanto la Sanità Pubblica affida la salute del paziente alla responsabilità del professionista che se ne fa carico, per il quale non sono ammesse ignoranze o incomprensioni.

La **psicoterapia** è una branca della psicologia e si occupa di attività sanitarie legate in modo inequivocabile alla **psicopatologia** (psicopatologia in senso generale).

La psicoterapia, in tutte le sue forme, più o meno diffuse, (cognitiva-comportamentale, psicosomatica, sistemico-relazionale, psicoanalitica, etc..) concerne la cura della psicopatologia, oltre che del disagio, dunque, delle istanze psicologiche conflittuali e dei loro sintomi manifesti, attraverso tecniche che comportano l'impegno del professionista verso obiettivi terapeutici di varia natura. L'obiettivo è curare la psicopatologia a tutti i livelli.

La psicoterapia è, inoltre, indicata in relazione a specifiche condizioni traumatiche o eventi particolarmente gravi (catastrofi naturali, violenze, abusi), i quali possono generare risposte conflittuali anche in persone che, precedentemente, non soffrivano di psicopatologie.

La psicoterapia non è invece indicata nei casi clinici per i quali nel paziente non siano conclamate, dichiarate o sospettate psicopatologie, nei quali casi sono indicate altre tecniche di intervento psicologico, come il **counselling psicologico e numerose forme di intervento e di sostegno psicologico**, svolte comunque dallo stesso psicologo/psicoterapeuta che eroga la prestazione.

Diversamente dalla psicoterapia quindi, l'obiettivo **dell'intervento e del sostegno psicologico**, e anche **dell'intervento e del sostegno psicologico al telefono e online**, è la cura e l'evoluzione

psicologica del **paziente non affetto da psicopatologie**.

Nel momento, dunque, in cui sussista nel paziente una apprezzabile “normalità clinica”, e sia presente nel paziente comunque una **sofferenza a livello psicologico, comportamentale o emotivo** dettata da fattori di varia natura psico-sociologica, e non siano emersi episodi classificabili come “psicotici o post-traumatici”, la normativa sanitaria nazionale indica al clinico di compiere un intervento psicologico attraverso tecniche di **“sostegno psicologico, riorientamento psicologico e counselling psicologico, sia di persona che al telefono e/o attraverso mezzi di comunicazione telematici”**.

La fondamentale differenza di approccio al paziente che ha orientato coloro i quali hanno redatto le normative è dunque attribuibile, in gran parte, a questa specificità di tecniche psicologiche e a questa distinzione pratica per cui: **a diversi obiettivi clinici corrispondono diverse metodologie di intervento sanitario**.

Cap. 2

Il tipo di Sostegno

Con le forme di sostegno utilizzate nell'attività psicologica al telefono e online è possibile aiutare il paziente a riconoscere, riordinare e ristrutturare i propri obiettivi e le proprie motivazioni; accompagnarlo nella realizzazione consapevole di una tappa della vita personale o relazionale; aiutarlo a riconoscere, definire e superare le proprie paure; sostenerlo nello scoprire il senso individuale delle proprie ansie e angosce; guidarlo nella realizzazione della propria salute psicologica e nell'utilizzo degli strumenti che, anche attraverso lo Psicologo, si sono resi disponibili per la vita quotidiana del paziente. È possibile utilizzare numerose tecniche di intervento psicologico e intraprendere numerosi percorsi clinici o di sostegno nelle sfere del sociale, delle relazioni sentimentali, del lavoro e della crescita personale in generale.

Alcuni tipi di sostegno online e al telefono, **in passato**, si sono incentrati sul Coaching e sul Mental Training, e hanno avuto successo nell'ambito dello sport e del lavoro, ovviamente sempre intervenendo nelle sfere del privato. **Oggi** invece, la tendenza, soprattutto grazie all'esempio dei paesi anglofoni dove questa attività è consolidata, è quella di orientare l'intervento psicologico a distanza verso **forme di sostegno psicologico più integrate** e globali, permettendo ai pazienti di usufruire davvero delle tecniche psicologiche più consolidate, e agli Psicologi di intervenire all'interno di una rete di Servizi Sanitari e sociali che si dirama in molte forme tra pubbliche e private.

Naturalmente, l'attività al telefono è impegnativa dal punto di vista professionale, ed è necessario che lo Psicologo abbia già dimestichezza con l'attività di Supporto Psicologico e Intervento Psicologico di persona, affinché possa applicare le proprie conoscenze e capacità all'interno di questa attività la quale, sebbene sia incentrata quasi esclusivamente sul canale verbale, ha le medesime caratteristiche contenutistiche della consulenza psicologica di persona.

Proprio il fatto che essa sia incentrata quasi esclusivamente sul canale verbale fa, di questa attività, una terra di scoperta per la ricerca e l'attività psicologica.

Per il singolo Psicologo, questa modalità di lavoro può essere un grande spunto di crescita e per numerose riflessioni; tuttavia questa interessante attività richiede allo Psicologo una buona capacità

di adattamento, empatia e impegno professionale.

Il tipo di supporto che lo Psicologo erogherà al paziente sarà dunque determinato da tre fattori contingenti:

- 1) Dalla formazione universitaria e professionale dello Psicologo
- 2) Dalle richieste specifiche del paziente
- 3) Dalle evidenze cliniche raccolte durante la consulenza

Sulle modalità di intervento non è possibile dare suggerimenti più specifici. Senz'altro, è bene ricordare che all'interno della consulenza, un elemento necessario è l'anamnesi; dunque, per forza di cose, una parte del colloquio dovrà essere di tipo anamnestico e analitico.

Cap.3

La Prima Consulenza Psicologica Telefonica e Online

Introducendo gli argomenti più centrali di questo manuale, è necessario descrivere e far luce sulla modalità della **prima consulenza psicologica telefonica anamnestica**. **Come affrontare la prima consulenza telefonica o online** con un paziente del quale non si hanno informazioni specifiche, tranne quelle riportate dalla persona stessa o rintracciabili dal numero di telefono chiamante?

In effetti, per uno Psicologo, rispondere telefonicamente ad una persona sconosciuta, che lo contatta telefonicamente e richiede aiuto, è usuale. Anzi, è proprio così che avviene solitamente il primo contatto. È davvero raro che i pazienti si presentino nello studio dello Psicologo e bussino alla porta senza un appuntamento. Quasi sempre, avranno contattato il professionista o comunque una segreteria di qualsiasi genere e poi, successivamente, si saranno presentati per una prima seduta.

Dunque, la prima consulenza telefonica o online è informativa, e svolge le medesime funzioni del primo contatto con il paziente: **prendere un appuntamento per una seduta**.

In aggiunta a ciò, **nella prima consulenza al telefono o online** si svolge un'**anamnesi della storia pregressa e attuale del paziente**, che può durare diversi minuti, del tutto necessaria ai fini sanitari e legali. Vediamo brevemente perché è necessaria.

Durante la prima consulenza al telefono e/o online vengono raccolti dati come:

- *Nome, cognome, età e sesso dell'utente*
- *Problematica riferita, per la quale si sta richiedendo la consulenza*
- *Informazioni sulla condizione personale attuale, familiare, sociale e lavorativa (presenza o assenza di genitori, fratelli e sorelle, coniuge, figli, amici, utilizzo dei servizi socio-sanitari)*
- *Informazioni sulla storia clinica e sanitaria attuale e pregressa (ricoveri, percorsi psicoterapeutici svolti, terapie psicofarmacologiche attuali o pregresse)*

Queste informazioni, già dal primo contatto con il paziente, seppure molto elementari, sono necessarie allo Psicologo al fine di comprendere quale tipo di intervento sia necessario attuare. In particolare, al termine della prima consulenza telefonica, lo Psicologo dovrà fare una *ipotesi d'intervento*, e procedere con tale decisione al fine di fornire al paziente un supporto adeguato e professionale. Nonostante, abitualmente, sia possibile effettuare più di una seduta con un paziente all'interno del proprio studio prima di formulare una ipotesi, quando si svolge un'attività al telefono e/o online è necessario compiere, già dalla primo contatto con il paziente, una scelta. Proprio per questo motivo è indispensabile raccogliere alcuni dati già dal primo contatto, arrivando a decidere, infine, tra una delle seguenti possibilità:

1. **Fissare una o più sedute telefoniche o online conoscitive** (*solitamente massimo 3*) per comprendere meglio la problematica.
2. **Iniziare un percorso di consulenze telefoniche o online** fissando il primo ed i successivi appuntamenti secondo giorni e orari settimanali o bisettimanali tendenzialmente stabili (*al pari di una consulenza di persona*).
3. **Prendere in carico il paziente presso il proprio studio professionale** e svolgere sedute di persona (*in caso il paziente abiti nell'area limitrofa allo studio dello Psicologo*).
4. **Inviare il paziente presso lo studio professionale di un altro professionista** per svolgere un percorso di intervento psicologico, o psicoterapia, di persona.
5. **Inviare il paziente verso una struttura socio-sanitaria, socio-assistenziale o presso organi e istituzioni pubbliche**, a seconda, ovviamente, di quanto riferito direttamente dal paziente.

Ognuna di queste scelte viene compiuta dallo Psicologo sulla base di dati riferiti dal paziente.

La scelta, dunque, è da compiersi con la massima attenzione sia a quanto appena esposto che alle possibili variabili incalcolabili, ponendo in primo piano la sicurezza della persona e la buona riuscita dell'intervento psicologico, esattamente come la prima seduta in un studio, di persona.

È bene sapere che, in alcuni casi, proprio come durante una consulenza di persona, anche al telefono e online può essere necessario indirizzare il paziente, fornendo recapiti specifici o intercedendo presso Enti sanitari, provinciali o comunali, ad esempio, per la cura dei disturbi mentali, oppure centri anti-violenza, centri anti-stalking, case protette, Forze dell'Ordine, servizi sociali e socio-assistenziali.

Una sesta scelta clinica, improbabile ma possibile, è quella che può derivare dalla possibilità di avere a che fare, telefonicamente o online, con persone che intendano disturbare il professionista, sia per motivazioni inerenti problematiche psicologiche che per semplice dissacrazione. In entrambi i casi, risulterebbe assai difficile compiere una scelta condivisa con l'utente e, comunque, sarebbe impossibile porre le basi per un intervento. Lo Psicologo, in questo caso, avrà la possibilità di chiudere la conversazione come ritiene opportuno. Naturalmente, bisogna ricordare che uno dei diritti di ogni cittadino, che sia un professionista o meno, è quello di ricorrere alle forze dell'ordine allorquando lo ritenga opportuno.

Ma quali sono le possibili forme del primo contatto con il paziente?

Nello specifico, per **primo contatto** si intende: *la prima volta che il paziente comunica con lo Psicologo.*

Ci sono **tre tipi di primo contatto** possibile:

1. *al telefono;*
2. *in video-chiamata;*
3. *via Email.*

In questi tre tipi di primo contatto, esattamente come durante *la prima consulenza in studio*, quando il paziente sta esponendo la propria problematica, lo Psicologo è tenuto a verificare la congruenza del discorso in base ad alcuni parametri clinici di riferimento; successivamente farà il raffronto con le informazioni ottenute spontaneamente e quelle derivanti dalle risposte a domande specifiche che egli stesso avrà posto al paziente. Il raffronto tra il racconto del paziente e la realtà oggettiva, osservabile dallo Psicologo, genererà la necessità di formulare ipotesi sulle cause del malessere e, dunque, una formulazione in merito darà modo al clinico di effettuare **la scelta di base sul tipo di intervento sanitario necessario al paziente.**

La condizione che mette in una posizione diversa il clinico che opera telefonicamente dal clinico che opera di persona è che, mentre il secondo ha a disposizione un'ampia gamma di parametri osservabili (visibili) sui quali orientarsi per la propria ipotesi di intervento, il clinico che opera telefonicamente dovrà compiere uno sforzo d'attenzione verbale maggiore, al fine di massimizzare la comprensione di alcune caratteristiche comuni di base utilissime per orientarsi nella valutazione

iniziale, la quale può derivare, quasi esclusivamente, dal canale verbale.

È, infatti, compito dello Psicologo che opera al telefono effettuare una valutazione degli aspetti psicologici e comportamentali riferiti dal paziente e stabilire quale tipo di intervento sia necessario, valutando la probabile presenza o l'assenza di psicopatologie.

Qualora vi sia il sospetto di psicopatologie, ma non sia possibile verificarlo nell'immediato, nell'interesse del paziente, lo Psicologo è incoraggiato ad approfondire la propria ipotesi fino ad escludere ragionevolmente la psicopatologia, oppure a confermarne l'esistenza, possibile o palese, intervenendo dunque, in entrambi i casi, a tal riguardo.

Trovo che le Linee Guida in merito a ciò che stiamo trattando siano davvero appropriate; orientandosi attraverso queste non si corre il rischio di uscire dai confini del buon senso, della deontologia e dell'etica. Allo stesso modo, all'interno delle medesime Linee Guida, è possibile attuare in libertà un vasto numero di attività cliniche e di ricerca.

E' quindi di grande importanza che gli Psicologi i quali si occupano di consulenza online, al telefono o in video-chiamata, si occupino anche di documentarsi approfonditamente sulle ricerche scientifiche riguardo le applicazioni clinicamente più fruttuose e i rischi derivanti dal mezzo in uso, espandendo la propria attenzione affinché si incrementi una crescita collettiva e consapevole di questa branca della professione, e non si rischi di infrangere qualche punto del regolamento deontologico generale o di regolamentazioni regionali, evitando, così, eventuali conflitti e danni ai pazienti.

Cap.4

Gli strumenti e la loro importanza

Per fare una panoramica delle attività concrete da svolgersi nella pratica dell'attività al telefono e online è bene iniziare dagli strumenti di lavoro e dal loro utilizzo tecnico. Nel paragrafo successivo descriverò come utilizzare questi strumenti in relazione al loro principale e comune supporto tecnologico di riferimento: Internet.

Utilizzare i giusti strumenti è la prerogativa di un buon lavoro.

Anche nella pratica del supporto psicologico telefonico e online, il professionista utilizza alcuni semplici, ma efficaci, dispositivi e oggetti di lavoro. Eccoli:

1. Telefono (smartphone ovviamente)
2. Cuffie con microfono
3. Agenda elettronica nel telefono
4. Quaderno degli appunti
5. Computer portatile
6. Accesso a internet

1- TELEFONO

Il telefono è lo strumento principale nella pratica di questo tipo di consulenze; parliamo di smartphone naturalmente. Un altro tipo di dispositivo risulterebbe farraginoso o inutilizzabile. Il telefono smartphone può essere utilizzato semplicemente per le chiamate vocali oppure per effettuare video-chiamate. Inoltre, attraverso il telefono è possibile entrare in Internet e visitare il Sito, utilizzare la propria Pagina Personale e utilizzare i servizi di prenotazione e pagamento, indirizzando correttamente gli utenti.

Per quanto riguarda il telefono da utilizzare nell'attività in questione, occorre fare dei distinguo.

Ogni smartphone è utilizzabile; tuttavia, è possibile decidere se, e come, utilizzare il proprio telefono personale, solo dopo aver compiuto un breve ragionamento in merito. In Linea di massima

Il presente manuale è stato creato in riferimento al Servizio Sanitario Psicologi a Telefono e Online 24/7 gestito dal Centro d'Intervento Psicologico UNO – Studio Professionale di Psicologia del dr. Francesco Giorico. I dati in esso contenuti sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). L'appropriazione o detenzione indebita, la diffusione indebita o la modificazione di tali contenuti, o anche di una parte, è contro la legge.

si suggerisce di utilizzare il proprio telefono cellulare, quello già posseduto, ma è **Sconsigliato utilizzare il proprio numero di telefono personale.**

Innanzitutto, quindi, occorre occuparsi del **numero telefonico da utilizzare per le consulenze psicologiche.**

La linea guida offerta da questo manuale dice che:

prima di iniziare a utilizzare il Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7 è necessario dotarsi di un numero telefonico NUOVO! Per far questo **gratuitamente**, il Servizio *Psicologi Al Telefono e Online 24/7* fornisce tutto il supporto necessario, **indirizzando i colleghi verso alcune App scaricabili via smartphone, sia gratuite che a pagamento.**

La ragioni per cui utilizzare un nuovo numero stanno nell'*organizzazione pratica dell'attività e nella tutela della privacy* del professionista. Consiglio vivamente, anche se non è necessario, di dotarsi anche di un NUOVO numero di cellulare, una nuova SIM Card, poiché, svolgendo questo servizio al telefono o online, si APRE un canale di comunicazione diretto che è del tutto simile ad uno studio fisico, nel quale, appunto, il professionista decide orari di apertura e gestione degli appuntamenti, ed il numero di telefono è parte integrante del setting. Dunque, avere un nuovo numero permette di utilizzare tutte le potenzialità offerte dalla tecnologia e, nel contempo, preservare la propria privacy e i propri orari di lavoro, senza avere la preoccupazione di essere disturbati in orari inopportuni o la sensazione di essere sempre reperibili.

Per agevolare il collaboratore, un gestore di telefonia VOIP nazionale, che fornisce numerazioni con tecnologia VOIP sia gratuite che a pagamento, è già indicato al momento della sottoscrizione, e grazie all'utilizzo di alcune Applicazioni Web per smartphone, italiane e di grande successo, è possibile utilizzare direttamente il proprio telefono cellulare, con un nuovo numero. Lo Psicologo, già con questo nuovo numero VOIP installato sul proprio cellulare, può iniziare e portare avanti fruttuosamente tutta l'attività!

Ad ogni modo, consiglio tre modalità diverse di utilizzo del telefono, ognuna con caratteristiche e pregi differenti in egual misura:

- 1- **Acquistare una nuova scheda SIM** con un piano di abbonamento che comprenda le **chiamate illimitate** (ad esempio con la H3G – TRE). Il numero sarà naturalmente intestato alla propria Partita Iva.
- 2- **Utilizzare un servizio VOIP** (Come Messagenet o Lieber). Anche in questo caso il numero sarà intestato alla propria Partita Iva.
- 3- **Utilizzare i servizi telefonici via internet gratuiti**, come Messagenet, WhatsApp e Messenger.

Il presente manuale è stato creato in riferimento al Servizio Sanitario Psicologi a Telefono e Online 24/7 gestito dal Centro d'Intervento Psicologico UNO – Studio Professionale di Psicologia del dr. Francesco Giorico. I dati in esso contenuti sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). L'appropriazione o detenzione indebite, la diffusione indebita o la modificazione di tali contenuti, o anche di una parte, è contro la legge.

NUOVA SIM

1 - Pro: Con una nuova scheda SIM a chiamate illimitate è possibile gestire i contatti e fare tutto il lavoro attraverso il proprio telefono in modo agile e ottimale. È possibile richiamare i pazienti all'orario stabilito, a prescindere dal funzionamento della linea web, e mantenere così un alto livello d'affidabilità del setting. Inoltre, è possibile tenere attiva la linea VOIP abbinata alla SIM, 24 ore su 24, oppure utilizzarla solo quando lo si decide.

2 - Contro: è necessario affrontare la spesa di un abbonamento da circa 10€ mensili; è necessario procurarsi un telefono smartphone dedicato all'attività di lavoro al telefono.

NUMERO VOIP

(Internet)

1 - Pro: Con una Linea VOIP è possibile utilizzare pienamente un nuovo numero di telefono installato sul proprio cellulare. Si scarica un'applicazione per smartphone, si inseriscono i dati, si sceglie un numero con un prefisso nazionale e si ricevono le chiamate direttamente sul cellulare. L'attivazione per le chiamate in entrata è solitamente gratuita. Si può accendere e spegnere la propria Applicazione e determinare così l'apertura o la chiusura del servizio. È possibile anche mantenere attiva la linea 24 ore su 24, senza suoneria, e utilizzarla solo quando lo si decide. È possibile ricevere gratuitamente un numero illimitato di chiamate.

2 - Contro: È necessario essere sempre connessi a internet dalla linea del cellulare o in wi-fi. Per effettuare chiamate è necessario acquistare credito telefonico.

SERVIZI GRATUITI

(Messenger e WhatsApp)

1 – Pro: Sono facilissimi da utilizzare. Le telefonate e le video-chiamate hanno un'ottima qualità sia audio che video. La maggior parte delle persone ha già installate alcune di queste App sul proprio telefono e le usa regolarmente; sono molto più affidabili del numero di telefono usuale dal punto di vista della capacità di comunicare l'identità dell'interlocutore, in quanto comunicano informazioni personali aggiuntive che possono confermare o meno, appunto, l'identità. Utilizzando queste

applicazioni CON UNA NUOVA SIM, si ottiene il massimo del risultato per quanto riguarda l'utilizzo e comodità del setting, raggiungendo, davvero, una libertà evoluta di utilizzo degli strumenti.

2 – Contro: Queste applicazioni funzionano sul telefono, ma, solo attraverso l'utilizzo dei dati in Internet. Per poter utilizzare queste Applicazioni è necessario che, sia il paziente che lo Psicologo, abbiano a disposizione una sufficiente copertura internet, e una disponibilità di utilizzo adeguata. Nella pratica, è utile che lo Psicologo abbia a disposizione una normale rete wi-fi libera da restrizioni di utilizzo.

CUFFIE CON MICROFONO

Si potrebbe pensare che sia possibile utilizzare direttamente il proprio telefono senza cuffie, cioè una cassa singola con microfono, **appoggiato alla guancia** o in **viva-voce con l'altoparlante**; il telefono è sicuramente uno strumento utilizzabile, se in buone condizioni, per effettuare chiamate con amici, parenti o di lavoro, o per chiedere informazioni di qualunque genere. Questa soluzione NON È, però, consigliata per la pratica della psicologia al telefono. E ci sono numerose ragioni, che non tratteremo per la loro ovvietà. In ogni caso è necessario usare delle cuffie, sia per comodità che per professionalità.

Le cuffie sono uno strumento indispensabile, e ce ne sono di vari tipi, ecco i principali:

1°



1) Il primo modello è classico e può essere utilizzato in modo preferenziale. Se sono di buona qualità, come ad esempio le cuffie fornite assieme ai cellulari di media-alta fascia, possono essere la scelta migliore, soprattutto per ragioni di praticità. Tuttavia, durante le sedute, è necessario

ricordarsi di verificare attentamente la posizione e il funzionamento del microfono e di chiedere all'interlocutore se riesca a sentire bene le nostre parole.

2°



2) Il secondo tipo è ovviamente il modello di cuffia che sembrerebbe il più indicato. Ma non lo è. È composto da due cuffie destra e sinistra, e da un microfono montato sul filo. Questo modello, soprattutto se di buona qualità, può offrire la maggiore libertà di movimento ed essere efficiente sotto tutti gli aspetti. In realtà, per avere una qualità audio almeno paragonabile a delle cuffie incluse nella vendita di un telefono smartphone (primo modello), soprattutto di fascia alta, è necessario spendere un patrimonio.

Il suggerimento restano dunque le cuffie con microfono dello smartphone, il primo modello, a meno che non si vogliano spendere circa 100 € per la stesso genere di qualità audio.

Come vedete non sono stati presentati modelli di cuffia con connessione Bluetooth o Wi-Fi, senza fili. Questi mezzi sono ovviamente utilizzabili nell'uso quotidiano ma risultano avere una scarsa affidabilità e praticità quando li si utilizza numerose ore per lavoro.

Ad ogni modo, ognuno è libero di utilizzare gli strumenti che vuole, anche se è vivamente sconsigliato parlare direttamente al telefono, ed è invece consigliato dotarsi di strumenti efficienti.

AGENDA ELETTRONICA NEL TELEFONO

Sarà bene familiarizzare quanto prima con una applicazione di indubbia utilità quale *l'agenda elettronica presente sul cellulare*. L'agenda è uno strumento semplicissimo ma geniale. Oggi è possibile avere una sola agenda con la quale gestire tutte le proprie attività.

Il miglior tipo di App Agenda è il Calendario Google. Chi ha una casella email di Google, cioè Gmail, e utilizza già questa App, ne ha già avuto la prova. Utilizzando il Calendario Google è possibile tenere tutti gli appuntamenti aggiornati con un semplice click e poter consultare il proprio

Il presente manuale è stato creato in riferimento al Servizio Sanitario Psicologi a Telefono e Online 24/7 gestito dal Centro d'Intervento Psicologico UNO – Studio Professionale di Psicologia del dr. Francesco Giorico. I dati in esso contenuti sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). L'appropriazione o detenzione indebita, la diffusione indebita o la modificazione di tali contenuti, o anche di una parte, è contro la legge.

calendario, sempre identico, da qualsiasi telefono, computer o tablet, anche di altre persone. Sicuramente è un servizio comodo che offre una certa serenità.

Nell'attività psicologica al telefono è online l'agenda è uno strumento fondamentale in quanto ci permette di fissare appuntamenti con estrema comodità. Bisogna tenere a mente che una delle grandi possibilità offerte da questa modalità di lavoro è quella di avere un setting che non è, per forza di cose, ubicato in una stanza specifica con dei mobili specifici. È possibile effettuare consulenze telefoniche o online in luoghi diversi. Ad esempio, è possibile lavorare nel proprio studio seduti sulla propria abituale poltrona, oppure a casa propria in una stanza adeguatamente organizzata e insonorizzata, oppure, se ci si trova in viaggio, è possibile affittare una sala di un albergo, o ancora, sempre in viaggio, è possibile lavorare nell'appartamento che abbiamo appena affittato. Per questo è bene avere sempre a portata di mano la propria agenda. Naturalmente il setting personale, anche i propri strumenti materiali e immateriali, dovranno sempre accompagnare chi svolge tale attività. Detto ciò, per motivi di praticità, suggerisco di utilizzare l'agenda elettronica del proprio telefono smartphone, piuttosto che una cartacea.

Quando si prende un appuntamento è possibile scrivere in breve tutti i dati necessari, ossia

1. il nome della persona,
2. il numero di telefono o il contatto online
3. il setting, quindi se in studio o al telefono.

Ad esempio: AL TEL MARIO 02.2382992; oppure IN STUDIO MARIO 02.2382992.

Naturalmente imposteremo l'orario corretto.

Per chi non lo avesse mai provato potrebbe sembrare una banalità, ma vi assicuro che utilizzare un calendario elettronico, che ricorda le attività giornaliere generando dei suoni agli orari prestabiliti, è un aiuto preziosissimo.

QUADERNO DEGLI APPUNTI

Questo è universalmente riconosciuto essere un oggetto indispensabile nella pratica clinica dello psicologo. Sul quaderno vengono annotate le sedute, le frasi dei pazienti, vengono svolti esercizi e scritte considerazioni.

Sebbene sia possibile svolgere nel proprio studio qualsiasi attività clinica anche senza l'utilizzo del proprio quaderno, è bene comunque averne sempre uno di riferimento.

Questo strumento diventa ancora più importante nella pratica della psicologia al telefono e online.

Sebbene per prender appunti sia possibile utilizzare sia il proprio computer che lo stesso telefono smartphone, ed il quaderno cartaceo appaia antiquato come strumento, il semplice quaderno è invece una metodologia molto più efficace degli appunti elettronici poiché permette maggiore libertà nel costruire un “materiale tangibile”.

Nella pratica clinica in studio i visi dei pazienti diventano familiari, ci ricordiamo tutto di loro... Nella pratica telefonica, invece, è la voce che diventa familiare; a volte, si hanno a disposizione dei riferimenti come delle foto oppure la video-chiamata, ma è comunque prevalente la presenza della voce. È importante quindi abbinare alla persona anche un qualcosa di osservabile come un quaderno. Anche durante le video chiamate è possibilissimo utilizzare questo strumento, esattamente come in studio, i pazienti sono perfettamente a conoscenza della sua esistenza e anzi tendono a comprenderne l'importanza.

L'impossibilità di vedere i visi delle persone rende più faticosa l'associazione di immagini e idee, e perciò più difficile, per lo Psicologo, il raggiungimento immediato di uno standard di consapevolezza ottimale. In effetti, rispetto ad una seduta *de visu*, la pratica della psicologia al telefono può essere decisamente più impegnativa per quanto riguarda lo sforzo d'attenzione. Tuttavia, tale sforzo di concentrazione, che lo Psicologo svolge in maniera autonoma ma condivisa col paziente, al telefono o online, è molto fruttuoso dal punto di vista della comprensione clinica generale e della analisi meta-cognitiva della relazione.

COMPUTER PORTATILE

Anche il computer portatile è ormai un mezzo indispensabile per la pratica di quasi tutte le attività lavorative. Sebbene non sia strettamente necessario per la pratica della psicologia applicata al telefono e online, dato che è sufficiente uno smartphone, il computer risulta comunque infinitamente più comodo per alcune attività specifiche, come la raccolta dei dati, e, alla lunga, avere sempre a disposizione un computer portatile, ben funzionante, risulterà sicuramente la scelta migliore anche per la propria attività. Sul proprio computer è sempre importante mantenere una sezione dedicata ai pazienti ed al proprio lavoro clinico, nella quale tenere copia o memoria delle proprie fatture, avere a disposizione i modelli degli eventuali contratti professionali da utilizzare, tenere i test cartacei, le relazioni cliniche, i progetti e quant'altro. Nelle specificità della psicologia online e al telefono, il computer utilizzato per qualche ora al giorno, sebbene non sia indispensabile, è uno dei migliori alleati del professionista.

CONNESSIONE AD INTERNET

La connessione a internet, nell'attività psicologica al telefono e online, è ovviamente necessaria per diverse motivazioni:

1. leggere le Email
2. leggere i messaggi su WhatsApp
3. entrare sui Social Web
4. ricevere chiamate sul numero di telefono VOIP
5. svolgere video-chiamate
6. ricevere e visualizzare i pagamenti
7. aggiornare o modificare il proprio profilo utente su www.psicologialtelefono.it
8. pubblicare articoli

Per le normali attività, da svolgersi quotidianamente, è sufficiente la connessione ad Internet del proprio telefono smartphone, con almeno 10 gigabyte al mese di traffico dedicato al servizio. Sembrerà riduttivo ma, vi assicuro che, anche con il solo smartphone connesso alla rete web mobile, si possono svolgere agilmente tutte le attività previste in questo manuale.

Tuttavia, per svolgere in modo “più comodo e ottimale” le attività previste è meglio utilizzare una connessione Wi-Fi mediamente veloce; di qualsiasi tipo: fissa o mobile.

Tutte le soluzioni sono acquistabili da diverse società telefoniche. Nella gestione del servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7 vengono utilizzate agevolmente la rete Wi-Fi d'ufficio e contemporaneamente diverse altre soluzioni mobili. L'ideale, per svolgere questa attività come singolo professionista, è disporre di un piano telefonico dello smartphone personale (o dello smartphone dedicato a tale attività professionale) il quale comprenda almeno 30 gigabyte al mese, e che offra la possibilità di creare un *Hotspot* con lo smartphone, cioè di generare una rete Wi-Fi utilizzabile per connettere ad Internet anche il PC portatile o il Tablet.

Cap.5

Il primo contatto con il paziente

Per una persona, in generale, ma ancor di più per uno Psicologo, è indubbia la necessità di stabilire subito un buon livello di comunicazione con l'interlocutore, già dal primo contatto. Per quanto riguarda la psicologia al telefono, il primo contatto avviene appunto *telefonticamente*, o *via messaggio Email*, anche quando si svolgono consulenze in video-chiamata solitamente il contatto avviene nelle precedenti due modalità.

Il paziente, quindi, effettua una richiesta telefonando direttamente allo psicologo accedendo ai contatti attraverso il Servizio Web, oppure invia una richiesta Online (Email - Form contatti). Lo psicologo che risponde sia al telefono che Online ad una Email, normalmente riceve una richiesta “diretta”, ad esempio:

- *Salve, ho bisogno di aiuto, ho un problema di questo tipo.....*

Oppure riceve solo una semplice richiesta di informazioni, ad esempio:

- *Salve, mi chiamo Lucia, ho trovato questo servizio in internet. È lei lo psicologo Online? Posso parlare di tutto?*

La risposta, in questo caso, è bene che sia diretta, naturale, una vera risposta empatica. È impossibile, e sarebbe ingiusto, tentare di formulare risposte già confezionate, pronte. Certo è, però, che alcune regole formali, seppure con sfumature diverse, vengano mantenute.

Al primo contatto telefonico con lo Psicologo le persone, spesso, non sanno bene cosa dire o si sentono impacciate; anche in questo caso è importante sapere come gestire almeno la base della comunicazione, tecnicamente parlando.

Queste regole, che mi sento di inserire in questo manuale, valgono per tutti gli operatori sanitari che svolgono questa attività attraverso mezzi telematici. Sono regole formulate sia sul buon senso che sull'esperienza, ma soprattutto sulla base della legislazione italiana vigente. Per quanto riguarda il contenuto, invece, ogni professionista è ampiamente titolato per analizzare il caso specifico del paziente e intervenire in autonomia come meglio ritiene, professionalmente parlando.

Il presente manuale è stato creato in riferimento al Servizio Sanitario Psicologi a Telefono e Online 24/7 gestito dal Centro d'Intervento Psicologico UNO – Studio Professionale di Psicologia del dr. Francesco Giorico. I dati in esso contenuti sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”). L'appropriazione o detenzione indebita, la diffusione indebita o la modificazione di tali contenuti, o anche di una parte, è contro la legge.

Dunque, specialmente durante il primo contatto, le poche *regole tecniche* da tenere a mente sono le seguenti:

1. Comunicare prima di tutto il proprio nome, cognome e titolo professionale (anche se in modo colloquiale).
2. Chiedere all'interlocutore il nome e l'età.
3. Chiedere all'interlocutore il motivo della Telefonata o della Richiesta Online.
4. Chiedere informazioni riguardanti passate e attuali esperienze con Psicologi e Psichiatri, quindi notizie sulle eventuali terapie farmacologiche.
5. Chiedere quali sono le intenzioni della persona circa l'intraprendere un percorso di consulenza al telefono, online o in studio.

Il *primo contatto telefonico o online*, detto anche *consulenza preliminare anamnestica*, è classificato unicamente come *raccolta di informazioni*, e **non costituisce di fatto una consulenza psicologica** (infatti è gratuito), è invece un'attività d'anamnesi, sulla base della quale lo Psicologo formulerà una ipotesi di intervento che condurrà presumibilmente ad una delle tre scelte di base:

1. Intraprendere assieme al paziente una o un ciclo di consulenze telefoniche o online.
2. Intraprendere assieme al paziente un ciclo di sedute di persona nel proprio studio fisico.
3. Inviare il paziente ad altro Psicologo, Psicoterapeuta, Psichiatra o ad una struttura socio/sanitaria.

- **Il primo caso** è possibile solo se il paziente non ha avuto una diagnosi di psicopatologia o sospetta psicopatologia, dunque se non sussistono, per quanto emerso, difficoltà di carattere psicologico non diagnosticate che potrebbero inficiare lo svolgimento delle sedute telefoniche o Online (vedi deliri; disturbi psicotici riferiti; minacce a cose o persone)

- **Il secondo caso** è possibile quando ad esempio il paziente abita nello stesso Comune, Provincia o Regione. Naturalmente a seconda della propria specializzazione, lo Psicologo o lo Psicoterapeuta svolgerà le sedute secondo il proprio giudizio; in questo caso il Professionista adotta il comportamento previsto dall'ordinamento nazionale, ossia emettere fattura direttamente facendosi consegnare i compensi in contanti, o via assegno o bonifico, senza nulla dovere al Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7, il quale si riserva una percentuale prestabilita della fattura

Il presente manuale è stato creato in riferimento al Servizio Sanitario Psicologi a Telefono e Online 24/7 gestito dal Centro d'Intervento Psicologico UNO – Studio Professionale di Psicologia del dr. Francesco Giorico. I dati in esso contenuti sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”). L'appropriazione o detenzione indebite, la diffusione indebita o la modificazione di tali contenuti, o anche di una parte, è contro la legge.

emessa a favore del paziente *solo per le Consulenze Telefoniche o Online acquistate attraverso il sito Web*, e dunque per le consulenze che, sempre riguardo il telefono e l'online, sono state generate grazie al Servizio. Questo secondo caso, prendere in carico i pazienti nel proprio studio, può risultare la modalità privilegiata di utilizzo del portale e della propria pagina web personale.

Nel caso si desideri orientarsi verso pazienti che risiedono nelle proprie vicinanze di residenza, il Servizio di Psicologia Al Telefono e Online può risultare, dunque, un ottimo strumento anche per l'ingresso dei pazienti nel proprio studio fisico professionale, ed utilizzando la Fatturazione online è possibile generare, sempre attraverso il servizio, le proprie fatture.

- **Il terzo caso** invece, l'invio del paziente ad altro professionista o struttura, è la decisione da mettere necessariamente in atto, ad esempio, quando vengono riferite dal paziente informazioni che evidenziano conclamate o presunte psicopatologie; oppure, nei casi in cui il paziente riferisce disturbi di tipo sociale o familiare, come violenze, abuso di sostanze, episodi psicotici, deliri, e disturbi non classificabili di vario genere.

È fondamentale ricordare che già dal primo contatto è necessario sapere se il paziente sta attualmente assumendo psicofarmaci o è in cura presso un altro psicoterapeuta. Nel caso stesse assumendo psicofarmaci NON sarà possibile intervenire telefonicamente, né online, in quanto risulta accertato che un altro professionista ha diagnosticato una psicopatologia per la quale il paziente è anche già in cura.

Chiamate perse

Sempre per quanto riguarda *il primo contatto*, se ricevendo una telefonata non si riuscisse a rispondere in tempo (in caso quindi di CHIAMATA PERSA), è consigliabile richiamare il numero telefonico durante il proprio orario di lavoro o comunque quanto prima, e ricordare le regole appena descritte, alle quali aggiungo due suggerimenti:

1. Dopo essersi presentati, ricordare al paziente d'essere stati contattati attraverso il Servizio di Psicologia Al Telefono (il paziente potrebbe aver effettuato diversi tentativi e non ricordare o essere confuso sul Servizio specifico).
2. Chiedere alla persona se il momento attuale è buono per parlare, o se invece preferisce essere richiamato in un altro momento.

In ultimo, è doveroso indicare, con semplicità, cosa NON fare, durante il primo contatto telefonico e online. Sono le seguenti:

1. NON rispondere alle telefonate anonime (numero nascosto)
2. NON rispondere alle telefonate oltre il proprio orario di lavoro
3. NON rispondere a messaggi Email vaghi o deliranti
4. Dopo aver risposto al telefono o online, NON proseguire lo svolgimento del primo contatto dopo aver accertato o sospettato la minore età dell'interlocutore (sotto 18 anni). Nel qual caso è necessario richiedere il contatto certificato e valido con i genitori o tutori per poter eventualmente proseguire con la valutazione della richiesta dell'utente minorenni ed inviare il paziente per la presa in carico nel proprio o in altrui studio professionale o struttura socio-sanitaria.

Le prime tre di queste quattro indicazioni hanno spiegazioni ovvie che non inserirò.

Pazienti minorenni

Colgo l'occasione per rammentare che, **in nessun caso è consentito svolgere consulenze psicologiche telefoniche e/o online con un minorenni**, senza il previo consenso scritto dei genitori al momento della presa in carico; per quanto non descritto ed esplicitamente contenuto nella legge, si fa riferimento al Codice Deontologico degli Psicologi, alle Regole sulla Condotta in merito alle consulenze al telefono e online e, solo infine, al buonsenso legato all'esperienza clinica personale.

Bisogna considerare che è impossibile impedire ad un minorenni di effettuare deliberatamente una richiesta di contatto telefonico o online (anche se nel sito web vi si fa esplicito divieto).

È necessario attenersi sempre alle norme appena descritte e, qualora si avesse il sentore o si avvertisse, sulla base dei contenuti della telefonata, la necessità di verificare l'effettiva maggiore età dell'utente, è necessario e legittimo chiedere, anche in forma ufficiale, documentazione attestante l'identità e dunque la maggiore età della persona, certificata fino a quel momento sulla parola e sulla base di un numero telefonico registrato (chiunque, mentendo sulla propria età, commetterebbe reato, come spiegato nelle normative sulla privacy dell'utente).

Violando questo obbligo deontologico e civile fornendo consulenza a pazienti minorenni, anche se solo in Chat, via Email o durante un primo contatto, si commette una grave infrazione professionale sotto diversi punti di vista.

Quanto appena detto è valido anche per gli utenti maggiorenni e dunque, per tutte le tipologie di pazienti. *Qualora si avvertisse, professionalmente parlando, la necessità di verificare l'effettiva identità civile e clinica dell'utente, chiunque esso comunichi di essere, anche oltre le attendibili evidenze riportate, è necessario e legittimo chiedere, anche in forma ufficiale, il rilascio della documentazione attestante l'identità, al fine di proseguire con qualsiasi valutazione clinica e/o intervento. Nel caso in cui lo Psicologo ritenga attendibile la comunicazione dei dati personali fornita dall'utente, potrà astenersi dal richiedere all'utente ulteriori prove dell'effettiva identità, escluse le informazioni necessarie al pagamento, ossia i dati personali trattati al momento dell'acquisto online della seduta: nome; cognome; codice fiscale; dati identificativi bancari; ecc.*

Nel caso in cui sussistano condizioni di pericolo, sospettato o accertato, in base a quanto riferito dal minore, lo Psicologo è tenuto a contattare le forze dell'ordine ed a comunicare tempestivamente i dati in suo possesso, avvisando, naturalmente, anche la direzione del Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7 attraverso i numeri di telefono e contatti a disposizione.

Cap.6

Dopo il primo contatto

Cicli di consulenza al telefono e/o online

Dopo il primo contatto fruttuoso, scaturisce un ciclo di consulenze al telefono o online.

Nello stendere questo paragrafo mi preme ricordare il fatto che, sebbene il presente manuale sia l'unico che fornisca indicazioni specifiche a riguardo, esso è comunque il frutto dell'esperienza individuale, sia mia che dei colleghi collaboratori che si sono approcciati a questo servizio, grazie a questa metodologia; pertanto, le indicazioni che vado a inserire sono da ritenersi puramente informative e, sebbene credo siano riportate alcune evidenze, è comunque possibile o consigliabile, qualora fosse necessario, variare le seguenti modalità secondo il proprio giudizio.

Il Servizio, così come è pensato e organizzato, permette di ricevere ed effettuare telefonate o video-chiamate di consulenza, prenotare sedute, emetterne la relativa fattura e ottenerne il pagamento.

I cicli di sedute, siano essi svolti al telefono o in video-chiamata (online), sono realizzati abitualmente in questo modo:

- 1. Il paziente effettua la richiesta al telefono o online (primo contatto)**
- 2. Durante la richiesta prenota la seduta, o le sedute, a pagamento (i giorni e gli orari)**
- 3. Nel lasso di tempo che intercorre tra la prenotazione della seduta e la data della prima seduta effettiva, lo Psicologo invia il Link di pagamento al Paziente, confermando così la prenotazione; il paziente acquista la seduta attraverso il Sito Web, oppure attraverso il Servizio di Supporto al telefono, generando così la Fattura Sanitaria.**
- 4. Il giorno della seduta, all'orario prefissato, lo Psicologo telefona o video-chiama il paziente.**

La sequenza si ripete allo stesso modo per le successive sedute. Naturalmente, il paziente può acquistare, già da subito, tre o più sedute; in questo caso, lo Psicologo semplicemente telefona o video-chiama agli orari prefissati.

Il paziente può acquistare le sedute in 3 modi:

1. Attraverso il pulsante nella pagina dello Psicologo-Paziente
2. Attraverso il Link inviato sul suo telefono o sulla sua Email (a seconda della scelta)
3. Attraverso il Servizio di Supporto, che telefona al Paziente e lo supporta nel pagamento, direttamente al telefono!

Questo Servizio di pagamento, così flessibile, è pensato per agevolare maggiormente il paziente e rendere più semplice il pagamento ripetuto attraverso il Web, spesso ancora difficoltoso per alcune persone.

Come avete letto, nello svolgimento del percorso psicologico al telefono o online, **è lo Psicologo a telefonare al Paziente**, e non viceversa!

Questa modalità di lavoro è conosciuta col nome: “TI RICHIAMIAMO NOI”; già da subito è diventata una politica imprescindibile del Servizio.

Ci sono diverse ragioni. La prima è che il paziente ha già pagato per la seduta e addebitargli il costo della chiamata sarebbe una spesa aggiuntiva non prevista e non gradita.

Il secondo motivo sta nella gestione della consulenza. È lo Psicologo a decidere il momento d'inizio, come a gestire lo svolgimento e il momento della conclusione. Quindi, è meglio che sia lo Psicologo a decidere in quale momento effettuare la telefonata o la video-chiamata (il cui processo di prenotazione è ovviamente già iniziato al momento del primo contatto). Diversamente, lo Psicologo si troverebbe ogni volta ad aspettare d'essere contattato dal paziente ed a sottostare, quindi, allo stress dell'attesa della telefonata o video-chiamata del paziente; seppur contenuto, questo potrebbe creare complicazioni sia da un punto di vista tecnico che psicologico.

Usualmente i pazienti sono ben sorpresi di questa modalità di effettuare il contatto. Essere richiamati dallo Psicologo è una cortesia che non passa inosservata.

Un ulteriore suggerimento tecnico è quello di *chiamare il paziente con qualche minuto di ritardo*. Due o cinque minuti sono sufficienti. Avere un piccolo ritardo come modus operandi delle sedute al telefono e Online è davvero consigliabile ed a supporto di tale tesi vi propongo alcune evidenze empiriche, comunque discutibili:

1. Evitando l'estrema puntualità nelle sedute si cominciano ad evitare fenomeni riconducibili a rituali indesiderati o a risposte comportamentali ossessive;
2. Avere l'abitudine di alcuni minuti di ritardo predispone il paziente all'attesa e, durante questa, può favorire uno stato di rilassamento inconscio e di affidamento allo Psicologo il

quale, come sempre, non disattende le aspettative del paziente, ma anzi le conferma.

3. Avere un piccolo ritardo abituale (solo al telefono o Online) può offrire la possibilità di concludere una precedente telefonata che necessita di alcuni minuti ulteriori, anche dopo i 60 minuti massimi previsti e, dunque, ci si permette così di poter contattare il paziente successivo pur avendo leggermente oltrepassato l'orario previsto. Questo è un suggerimento del tutto personale il quale, seppure possa apparire in controtendenza, è invece offerto consciamente sulla base dell'imprevedibilità della natura umana. È una sorta di paracadute. Anche se abitualmente si svolgessero sedute da 45 minuti, è possibile che, per necessità, i tempi si prolunghino. È anche possibile che, tra una seduta e l'altra, si desideri un minuto in più di pausa, rispetto al previsto. Ecco le motivazioni di questo particolare suggerimento.

È necessario avvisare il paziente, già alla prima seduta, di questo possibile ritardo, in modo tale da condividere questo intento. Si può anche esplicitamente comunicare al paziente che:

“La telefonata o la video-chiamata arriverà il giorno stabilito, al numero stabilito, pochi minuti dopo l'orario preciso previsto, solitamente dai 2 ai 5 minuti dopo”.

I pazienti accolgono di buon grado questa offerta e queste precisazioni, è una libertà, forse, soprattutto per loro. Ad ogni modo, se il ritardo previsto, una volta comunicato al paziente, fosse motivo di lamentele (eventualità tendenzialmente rara), avrete già raccolto qualche informazione su di lui/lei e potrete comportarvi come meglio ritenete, sempre nell'interesse esclusivo del paziente.

Per una contro-analisi vi propongo un pensiero: immaginate d'essere degli Psicologi perfettamente puntuali, capaci di telefonare o video-chiamare i pazienti sempre nel preciso minuto previsto, per esempio alle 8 e 1 minuto. I pazienti si abituerebbero a questa regola e si aspetterebbero che la chiamata arrivi sempre perfettamente in orario, e si farebbero un'idea dell'estrema puntualità dello Psicologo. Se, dopo dieci sedute e quindi dieci telefonate puntuali, la telefonata, un giorno, per un errore dell'orologio, arrivasse con 6 minuti di ritardo... Cosa penserebbe il Paziente dello Psicologo? Si preoccuperebbe per lo Psicologo? Si sentirebbe abbandonato? Penserebbe che lo Psicologo stia perdendo colpi? Potremmo continuare così a lungo.

E se uno Psicologo che attua la regola della perfetta puntualità, incappasse in un Paziente il quale, per discutibili problematiche psicologiche, a volte si trovasse ad essere in ritardo e non riuscisse a rispondere alla telefonata nel minuto giusto? Come gestirebbe questa eventualità quello Psicologo

puntualissimo? Forse la gestirebbe bene? Oppure potrebbe nascere una problematica da risolvere all'interno della diade Psicologo-Paziente? Difficile fornire una risposta accettabile. Per non incorrere in queste ed in altre problematiche, in questo manuale vi suggerisco di riflettere attentamente su tutte le implicazioni dei vostri gesti oltre che delle vostre parole, poiché, sebbene ognuno di noi Psicologi abbia una abbondante formazione personale, la psicologia al telefono e online, e i mezzi telematici in genere, sono campi ancora molto inesplorati, i quali, nella pratica clinica, vanno a richiedere uno sforzo sostenuto di concentrazione e attenzione al contesto globale, forse, in taluni casi, maggiore che in una classica consulenza di persona. Bisogna considerare che spesso i pazienti abitano in città o regioni anche molto diverse da quelle dello Psicologo, che contemporaneamente può trovarsi a fare consulenze a persone di dieci regioni italiane diverse e, talvolta, anche con persone all'estero.

Nel caso in cui, come sopra accennato, il paziente non riuscisse a rispondere alla chiamata o videochiamata, suggerisco di tentare una seconda volta, alcuni minuti dopo. Se anche al secondo tentativo non dovesse rispondere, suggerisco di inviargli un messaggio Email, un SMS o altro tipo di messaggio. La regola sempre adottata dal Servizio in questi casi prevede appunto: una seconda telefonata e un messaggio Email, SMS o su WhatsApp.

È naturalmente possibile che un paziente non risponda e non si faccia risentire per giorni, pur avendo pagato anticipatamente una o più sedute; il suggerimento è di non perdere mai la calma, si ha sempre la possibilità di restituire il denaro già versato o di riesaminare eventuali accordi; all'interno della logica e di ciò che è lecito, in questa, come in ogni attività, ogni professionista ha completa libertà di movimento.

In conclusione, ci tengo a informarvi che, come prevedibile, molti pazienti preferiscono acquistare più sedute contemporaneamente, piuttosto che acquistare le sedute singolarmente di volta in volta. Infatti, proprio per incentivarli sono previsti specifici sconti e specifiche modalità di pagamento. Acquistando, con un unico versamento, un numero crescente di sedute, si ottengono maggiori sconti. Naturalmente a discrezione del professionista. Questo è, ovviamente, un comportamento non solo corretto ma anche umile, in quanto va incontro a tutte quelle persone (pazienti) che, sapendo di avere a disposizione un certo budget mensile, e sapendo di voler sostenere un certo numero di sedute psicologiche, preventivamente, decidono di investire su se stesse e, contemporaneamente, di risparmiare laddove possono. Per quanto riguarda la marca da bollo da applicarsi sulla Fattura originale del Paziente, superati i 77,47 euro di importo, il Servizio, erogando in prima battuta la Fattura sanitaria per conto del collaboratore, si occupa direttamente dell'assolvimento dell'imposta

di bollo, e, qualora richiesta, addebita al professionista il suo costo, 2 euro, e si occupa direttamente di regolarizzare l'imposta.

Un altro suggerimento importante, banale ma non scontato, è quello di tenere sempre ben funzionanti ed a portata di mano i propri strumenti (cuffie, quaderno, connessione a internet, telefono smartphone) durante gli orari di lavoro. Avere le cuffie mal funzionanti, una connessione ad internet limitata o esaurita, o trovarsi sprovvisti del proprio quaderno, sono circostanze che portano inevitabilmente una scarsa serenità e/o inconvenienti.

Una frase che mi viene in mente al riguardo è: *bisogna procurarsi gli strumenti per vivere la propria serenità, mantenendoli efficienti!*

Cap. 7

Internet

Internet, per il mondo occidentalizzato, rappresenta senz'altro una “moderna scoperta del fuoco”. Tutto è cambiato; dalle modalità di informazione al modo di gestire gli acquisti e perfino alla comunicazione. Proprio come il fuoco, Internet potenzia le possibilità umane, ma se ci si avvicina troppo può bruciare. Cosa significa questo per uno Psicologo? Nella pratica dell'attività professionale abituale, lo Psicologo, utilizza Internet per informarsi e comunicare stabilendo contatti con tutte le persone (pazienti). Ad esempio, lo Psicologo, attraverso un sito web, si informa sugli accadimenti scientifici, oppure informa egli stesso i pazienti, divulga informazioni e dati scientifici e professionali di ogni genere. Fin qui si parla dell'uso di Internet per uno Psicologo comune.

Ma è necessario comprendere cosa può succedere, in termini probabilistici, quando lo Psicologo si avvicina ad una attività come la psicologia al telefono e online, la quale è appunto fortemente legata al mondo interno ad Internet.

Non esagero nel dire che uno dei rischi è quello di perdere parte dei confini del sé a favore della fusione con questo potentissimo mezzo di comunicazione e scambio. Ciò significa che, seppure sia possibile lavorare incessantemente in Internet (e alcune persone riescano a farlo benissimo), anche lo Psicologo, al pari di molte altre persone, incorre nel pericolo di introiettare Internet nella propria vita a tal punto da perdere il senso del limite, tanto quanto ancora non è chiaro.

Per gli psicologi, a mio avviso, è cruciale riuscire a mantenere la propria professione fortemente radicata al mondo individuale e personale, a ritmi e “modi” umani. Ed è necessario, anche navigando e comunicando con i pazienti su Internet, mantenere lo stesso tipo di atteggiamento e visione della comunicazione che si utilizza nel proprio studio professionale.

Internet offre la possibilità di slegarsi di parecchio dal concetto di spazio e tempo, e anche dal concetto di responsabilità. Già oggi potremmo vedere, accanto a noi in una piazza, una persona di *tredici* anni parlare in video-chat o telefonata VOIP con il proprio telefono, alle ore 12.30 in Italia,

Il presente manuale è stato creato in riferimento al Servizio Sanitario Psicologi a Telefono e Online 24/7 gestito dal Centro d'Intervento Psicologico UNO – Studio Professionale di Psicologia del dr. Francesco Giorico. I dati in esso contenuti sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”). L'appropriazione o detenzione indebite, la diffusione indebita o la modificazione di tali contenuti, o anche di una parte, è contro la legge.

con una persona italo-americana di ventisei anni, che sta a Los Angeles in California, dove sono le ore 03.30 del mattino, oltretutto anche gratis!

Attraverso Internet è possibile, alle ore 03.30 del mattino, prenotare il proprio viaggio in aereo di sola andata per Milano, per una partenza a due giorni dopo il momento attuale, dove si andrà a ritirare la bicicletta di marca giapponese, che siamo riusciti a comprare mezz'ora prima su un sito web francese!

Dunque, è bene considerare le possibili implicazioni di tali aperture che si sono affacciate alle nostre vite quotidiane. È meraviglioso, è vero. Ma anche il fuoco lo è.

Senza spiegare troppo oltre le motivazioni per le quali l'utilizzo di Internet è pericoloso, mi limiterò a fornirvi una metodologia di utilizzo dei servizi che utilizzano Internet, in riferimento al Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7, che possiate utilizzare per orientarvi nello spazio e nel tempo, senza spreco di importanti energie mentali.

La metodologia, per utilizzare una semplice metafora, è un po' come l'automobile sulla quale si viaggia: l'automobile ha certe possibilità di movimento, e per utilizzarla bene bisogna compiere alcune azioni specifiche, ma le strade e i luoghi da visitare, che sono i contenuti del viaggio, sono determinati dal pilota. Poi, se l'automobile viene usata bene, dura a lungo e porta lontano, mentre se la si usa in modo scorretto rischia di far uscire fuori strada, oppure di rompersi e di non funzionare correttamente e, come tutti ben sanno, quando la macchina si rompe bisogna sprecare molte energie, di vario tipo, per farla riparare. Dunque, avere una buona metodologia e utilizzarla già da subito è quanto di meglio ci si può augurare come Psicologo/a che si approccia in modo deciso ad Internet. Nei paragrafi che seguiranno, illustrerò a grandi linee la metodologia, per poi fornire dati specifici e un riassunto tecnico utilizzabile come promemoria.

Come gestire le Email

Naturalmente mi riferisco unicamente a come gestire le Email legate al Servizio di psicologia al telefono e online. Il Servizio, al momento della sottoscrizione, fornisce una Email che riporta il nome del professionista e il dominio del sito Web (ad es.: **paola.bianchi@psicologiatelefono.it**).

Si accede alla casella di posta elettronica mediante il sito www.one.com – precisamente dall'indirizzo: <https://login.one.com/mail>

Le informazioni quali *nome utente* e *password provvisoria*, vengono fornite dal Servizio al momento della sottoscrizione.

Una volta entrati nella propria Email con i dati forniti dal Servizio, è necessario occuparsi di come avere sempre la casella di posta a portata di mano. Ciò che suggerisco è di installare sul proprio telefono smartphone un'applicazione che permetta di configurare la nuova casella Email, in modo semplice e funzionale. Ci sono molte App che funzionano benissimo, anche la stessa App di Google, ma bisogna trovarne una che permetta di utilizzare la casella di posta elettronica fornita dal sito www.one.com; e ce ne sono diverse; solitamente queste applicazioni sono capaci di gestire molte caselle Email contemporaneamente.

Il miglior modo per utilizzare questa casella, a lungo termine, è quello di avere un orario fisso giornaliero nel quale controllare sistematicamente la posta. Un ottimo momento è a metà mattina, o a metà pomeriggio. Normalmente, una persona mediamente abituata all'utilizzo di Internet, legge le Email quando le capita, o appena squilla l'applicazione dello smartphone. È bene però ricordare che, nel momento in cui si leggono le Email, bisognerebbe essere pronti a rispondere.

Nella casella Email si riceveranno varie tipologie di messaggi:

- *messaggi Email dei pazienti che richiedono un primo contatto;*
- *messaggi della segreteria telefonica che avvertono delle chiamate perse;*
- *messaggi Email della Direzione del servizio;*
- *messaggi Email dei pazienti che già hanno iniziato un percorso*

Dunque, data l'evidenza di fatto che le Email possano essere lette durante tutta la giornata e sia anche possibile rispondere a queste Email in qualsiasi momento, cosa talvolta corretta, è necessario invece che, per massimizzare le energie e liberare la mente da pensieri inutili, gli Psicologi operanti al telefono e online, si lascino sempre aperta la possibilità di rispondere alla singola Email che arriva durante la giornata, mantenendo integra la propria responsabilità e impegno professionale, stabilendo un orario giornaliero fisso, nel quale utilizzare il tempo e le energie unicamente per leggere e rispondere alle Email, per telefonare alle chiamate perse e per svolgere le attività previste. Per adempiere facilmente a questo compito, sempre nell'ottica della libertà e leggerezza mentale, sarà utilissimo avvalersi della *sveglia* e/o il *calendario con sveglia*.

Cap.8

L'AUTO-PROMOZIONE

Il modello interno del Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7

Il modello di Auto-promozione proposto è pensato per essere *efficiente, considerato il rapporto tra dispendio di energie e risultati*. È già ampiamente testato nel tempo. Inoltre questo modello si adatta alle necessità di persone, come gli Psicologi, che normalmente non hanno a che fare con il web e quindi, solitamente, non dedicano tempo alle attività di Auto-promozione; in questo senso è facile da applicare e contiene tutti gli elementi necessari al fine dell'ottimizzazione di tempi ed energie.

Il modello è attuabile utilizzando **un ora al giorno e una sola mezza giornata al mese! In sei giorni alla settimana. Naturalmente le attività di autopromozione vanno ad aggiungersi ad attività pratiche di consulenza; il risultato è di circa quattro ore al giorno di lavoro per ottenere uno stipendio soddisfacente e mantenersi lontano da fenomeni come il burnout.**

L'AUTO-PROMOZIONE

Il modello

Le attività esposte di seguito sono complementari e pertanto collegate tra loro; l'insieme delle attività costituiscono di fatto il *modello di Auto-promozione* proposto in questo manuale.

Le attività riguardano l'utilizzo di alcuni strumenti forniti da gestori terzi come Social Web e piattaforme di comunicazione elettronica; le modalità di utilizzo tecnico degli strumenti indicati è perciò da riferirsi alle informazioni divulgate dai detentori dei servizi menzionati.

1

Creare e gestire una nuova Pagina Facebook

1.a

Innanzitutto è necessario accedere al portale di Facebook e creare una pagina di *Attività Professionale* intitolata con le seguenti caratteristiche:

Titolo + Nome + Cognome + Psicologo Al Telefono

Ad esempio quindi, nel caso di un ipotetico Antonello Rossi, la pagina da creare sarà intitolata così:

- **Psicologo Al Telefono Dott Antonello Rossi**

Per registrare la pagina occorre anche indicare un indirizzo Email ed un numero di telefono, ovviamente suggerisco di indicare quelli forniti dal Servizio al momento dell'iscrizione.

N.B.

Per aprire una Pagina Facebook occorre avere già attivo un profilo Facebook personale al quale collegare la nuova Pagina. Se non si possiede un Profilo Facebook è necessario crearne preventivamente uno con il proprio Nome e Cognome, il quale in ogni caso, sarà invisibile nella nuova Pagina.

1.b

Inserire l'immagine di Copertina

Sebbene nessuno sia obbligato, il Servizio, insieme agli altri documenti utili, fornisce l'immagine da mettere sulla Copertina della pagina, dunque è possibile inserire in copertina questa immagine appositamente creata.

1.c

Inserire una immagine di Profilo

Anche se l'Immagine di Profilo è ovviamente una libera scelta, si consiglia di utilizzare la stessa che si utilizza per la propria Pagina Personale all'interno del Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7. Questo metodo aiuta le persone a riconoscere e identificare a colpo d'occhio il professionista, evitando incomprensioni.

1.d

Preparare e programmare i Post

Una volta al mese è necessario creare almeno 12 Post, oppure andare a cercare online, e poi condividere, ancora una volta 12 Post, ossia poco meno di 3 per settimana. Ogni volta che si crea un Post, questo va pubblicato preimpostando la data e il giorno della pubblicazione. Occorrono all'incirca tre ore per effettuare tutta l'operazione.

I testi dei Post programmati devono essere concisi e corredati da immagini. Naturalmente le immagini devono essere associate al tema del Post.

I post vanno programmati al momento della pubblicazione in modo tale che vadano pubblicati automaticamente per le ore 13:00 circa del lunedì, del mercoledì e del venerdì, per tutte le settimane del mese.

È possibile variare questi giorni e orari; tuttavia, per vari calcoli statistici, quelle suggerite sembrano buone indicazioni sia per il momento attuale che per il futuro.

È importante, quindi, che in ogni mese si crei una copertura completa di presenza e attività su Facebook, come su altri Social Network; ovviamente si intende *unicamente* per quanto riguarda le attività professionali.

1.e

Preparare e pubblicare un Post a pagamento

1 volta al mese preparare un Post, possibilmente di proprio pugno, e pubblicarlo a pagamento. Consiglio di programmare il Post per 10 giorni, spendendo la cifra giornaliera minore possibile.

Anche in questo caso si ha piena libertà di pubblicare o meno uno o più Post al mese, oppure nessuno. Per pubblicare un Post a pagamento, è necessario indicare alcuni parametri di riferimento, chiamati *targhet*, in base ai quali Facebook deciderà a chi mostrare o meno i Post.

È necessario scegliere gli utenti che si vogliono raggiungere *targhettizzando* in base all'età, e selezionando, tendenzialmente, *dai 21 ai 60 anni*.

Poi, è necessario selezionare l'area geografica: provincia, grandi città o regioni.

Per uno Psicologo al telefono la miglior scelta riguardante l'area geografica è certamente la propria zona d'origine o di residenza attuale. È bene *targhettizzare* con questa modalità affinché si possa favorire **la conversione del paziente al telefono, in paziente in studio**. Tuttavia, se si intende lavorare principalmente al telefono, la targhettizzazione potrebbe comprendere sia le

maggiori città italiane, le loro provincie o le maggiori aree metropolitane; oppure si potrebbe optare per tutta Italia. Inoltre, ci si può orientare verso provincie minori, ma più numerose, che sono interessate al Servizio di psicologia al telefono e online, per ragioni di varia natura.

Tutte le opzioni sono valide.

Si possono indicare o meno altri parametri di riferimento, ma i principali sono l'età e la zona geografica.

1.f

Creare il bottone di re-indirizzamento

Molto utile anche la funzione del “bottone cliccabile” nella nuova Pagina FB. Nella creazione del bottone si possono scegliere diverse opzioni. Personalmente, consiglio di impostare la funzione CONTATTACI, indicando, come indirizzo, la URL della propria Pagina Personale all'interno del Sito web del Servizio (copiandola direttamente dalla barra del browser). Ciò permetterà agli utenti di accedere subito anche alla Pagina Personale, leggere le informazioni in essa contenute, telefonare e acquistare direttamente le sedute.

Facebook può essere utilizzato sia per generare nuovi contatti che per mantenere i contatti esistenti e comunicare con loro, ad esempio utilizzando la chat, Messenger.

1.g

Installare Facebook Messenger

Una volta all'interno del proprio profilo Facebook è bene scaricare l'applicazione Messenger e caricarla sul proprio telefono. Questa applicazione permette di telefonare, video-chiamare, inviare e ricevere messaggi test. In quanto, ovviamente utile, questa Applicazione può essere scelta come canale di comunicazione accessorio, con determinati pazienti.

1.h

Iscriversi ai gruppi di discussione.

Molti gruppi su FB, chiusi o aperti, discutono di problematiche quali: genitori e figli; relazioni sentimentali; disturbi sessuali; divorzio; attacchi di panico; disturbi del comportamento e disturbi del pensiero di varia natura. È molto importante essere presenti in questi gruppi, partecipare e collaborare con gli iscritti al fine di generare discussioni appropriate e offrire sostegno

rispondendo a domande o pensieri degli iscritti, talvolta, molto complessi. In questo modo è possibile generare un tipo di comunicazione costruttiva, in grado, sicuramente di generare clienti per lo Psicologo, ma soprattutto di promuovere il dialogo in uno spazio duraturo e accessibile, di scambio, i cui contenuti orientino le persone verso corrette modalità di auto-ascolto e auto-riflessione.

2

Frequentare i Forum Web di Psicologia

2.a

Entrare nei Forum web di psicologia e partecipare

Questa attività può sembrare riduttiva, tuttavia, è una delle attività più fruttuose sotto molti punti di vista. Le persone che frequentano e scrivono nei Forum di psicologia cercano proprio il tipo di aiuto e sostegno che viene offerto dalla psicologia al telefono e online.

Le persone scrivono dei loro problemi e fanno domande specifiche. Rispondere a queste domande e instaurare brevi conversazioni è un'attività fruttuosa e intelligente, che si avvicina alle esigenze reali delle persone, in un modo morbido ma incisivo.

Normalmente, le persone che usano i forum sono le più propense a contattare uno psicologo tramite il web, ed incontrarlo di persona; spesso hanno già iniziato un percorso di ricerca interiore. Sembrerebbe una banalità, ma occorre ricordarlo.

2.b

Cosa fare per partecipare ai Forum

Scrivendo “Forum Psicologia” nella barra di Google, già dalla prima pagina, ne appaiono tantissimi. È necessario entrare in questi Forum e iscriversi: nell'iscriversi consiglio di utilizzare l'Email Personale del Servizio e, ovviamente, il numero di telefono VOIP, o altro, utilizzato all'interno del Servizio. Una volta iscritti, entrando nei Forum, si scoprono, solitamente, argomenti e discussioni aperte, proprio queste conversazioni sono quelle da leggere e alle quali rispondere.

Nel rispondere si suggerisce vivamente di essere concisi, fornendo un sostegno reale, evitando di

iniziare la propria risposta con frasi come: Ho letto il suo commento ma per comprendere meglio la sua problematica le suggerisco di telefonarmi al numero 393xxxxxxx o di scrivermi all'Email xxxxx@xxxxx.it.

Invece, *suggerisco di rispondere in modo professionale e intavolando una vera e propria conversazione con l'interlocutore.*

A volte saranno terze persone a rispondere ai commenti, e talvolta una singola conversazione potrà durare giorni. Tutto è molto fluido, ma già in un paio di mesi si costruisce un'efficientissima, solida e trasparente rete di comunicazione.

Il modo migliore per svolgere questa attività è farlo quotidianamente. È un'attività estremamente produttiva dalla quale scaturiscono numerosi spunti di riflessione e stimolanti conoscenze.

Il suggerimento definitivo è di dedicare a questa attività almeno **40 minuti al giorno, cinque giorni alla settimana**. I risultati si vedono durante le settimane, non di giorno in giorno.

L'orario è ovviamente a piacere, comunque consiglio di scegliere un orario giornaliero e mantenerlo fisso, tra le 8:00 del mattino e le 20:00 di sera.

Sebbene scrivere nei Forum sia divertente e anche interessante, infine, quello che mi sento di dire è che, in ogni caso: è bene NON passare più di 1 ora e mezza al giorno sui Forum.

3

Scrivere e pubblicare articoli

3.a

Scrivere articoli

Per svolgere al meglio le attività di Auto-promozione suggerirei di scrivere almeno **un articolo al mese**. Questo sembrerà difficile ai più. In realtà un buon articolo è semplice da scrivere ed è solitamente abbastanza breve, di solito è costituito da circa 700 parole, o fino a 2000 parole; crearlo richiede ingegno e precisione. *Naturalmente, stiamo parlando di articoli di informazione*

e opinione, un articolo scientifico necessiterebbe di tutt'altre accortezze. È comunque preferibile scrivere i propri articoli in modo del tutto professionale. Non potendo inserire una sezione dedicata anche alla spiegazione di come costruire articoli professionali, per ovvie ragioni di spazio, suggerisco di formarsi autonomamente in merito. Progettare e realizzare un articolo è un'attività appassionante e costruttiva, sotto tanti aspetti.

Su questo manuale non si esamina questo ampio argomento, ma potremo esaminarne un altro. Molto spesso, si sottovaluta quanto esprimere la propria opinione sia importante al fine di svelare chi siamo e farci conoscere per quello che facciamo. Questo è vero, sia nel web che nelle attività di tutti i giorni.

Un ottimo modo d'avvicinarsi ad un ampio numero di persone, appunto, nel web, è proprio quello di farsi conoscere esprimendo la propria opinione, professionale e personale, circa argomenti di interesse specifico nel campo della psicologia.

Se non si ha il piacere di comunicare un particolare pensiero o commento del tutto personale, di interesse condivisibile, si può semplicemente scegliere un altro articolo sul web o riviste, che ci ha suscitato interesse o che si è approfondito, e riportare le informazioni in esso contenute, commentandole e arricchendole con in modo *professionale*.

3.b

Pubblicare gli articoli

È possibile pubblicare i propri articoli in numerosi Siti web, Social e riviste web (scientifiche e non). Certamente gli articoli vanno pubblicati in due siti principali:

- 1) *Sulla propria pagina Facebook (sia gratuitamente che a pagamento)*
- 2) *Sul Sito Web del Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7, inviandoli attraverso l'apposito Form nella Pagina Personale.*

Questo incoraggerà le persone che leggono gli articoli a informarsi, le avvicinerà allo Psicologo e al suo pensiero, potrà orientarle, oltre a fornire allo Psicologo numerosi altri benefici di tipo accademico.

4

Gestire i contatti

4.a

Creare una Maining List dei contatti

La creazione di una Maining List è un'attività di grande importanza, propedeutica per varie azioni di Auto-promozione.

È molto importante che lo sviluppo della Maining List diventi un'attività continuativa nel tempo, anche perché ne richiede abbastanza. Ogni contatto è importante, e va inserito nella lista.

Sarà molto utile avere due tipi di Maining List: una dedicata ai pazienti ed una dedicata ai colleghi. I pazienti, o potenziali pazienti, tendenzialmente possono essere chiunque; ed è facilmente comprensibile che la Maining List possa essere utilizzata per comunicare numerosi tipi di contenuti informativi ai pazienti.

Ma, perché crearne una anche per i colleghi? La risposta è semplice. Quando creiamo una Maining List dei colleghi gli intenti possono essere molteplici e a volte ancora astratti. Può tornarci molto utile in diverse situazioni, e a volte necessaria. Tra le situazioni principali troviamo:

- situazioni in cui decidiamo di organizzare un corso formativo o un seminario divulgativo e vogliamo promuoverlo anche fra i colleghi;
- quando decidiamo di comunicare ai colleghi una nostra specializzazione in un particolare ambito di intervento psicologico, in modo che possano fare riferimento a noi, per collaborazioni di vario tipo;
- quando decidiamo di aprire seminari online o gruppi di discussione online;
- quando decidiamo di divulgare un articolo, un saggio, una tesi o i risultati di una ricerca in merito ad un particolare argomento, ecc.

Alcune di queste indicazioni interessano tutti, mentre altre interessano solo ad alcuni colleghi.

È possibile creare queste Maining List in molti modi, quello che propongo è un metodo semplice che consiste nella creazione di un file CMS, un file EXELL. All'interno del file utilizzeremo due fogli distinti: uno per i pazienti e uno per i colleghi.

Il foglio Exell dei pazienti potrà essere organizzato così:

Data	Città	Nome	Cognome	Telefono	Email	NOTE
01/02/2020	Roma	Mario	Rossi	393.9339393	mariorossi@gmail.com	Scrivere qui informazioni o appunti

Su questo foglio potremo anche annotare solo una parte delle informazioni. Si possono inserire tutti i numeri telefonici che contattano la linea telefonica di lavoro (VOIP o altro), inserire i numvi contatti Email ricevuti, le persone con le quali si è comunicato nei Forum e i contatti di Facebook.

Per una Maining List dei colleghi il file può essere, invece, strutturato in questa maniera:

Nome	Cognome	Città	Motivazione del contatto	Telefono	Email
Mario	Rossi	Roma	Varie	393.9339393	mariorossi@gmail.com

Ovviamente, questi sono solo dati di base, ognuno li può integrare o modificare a suo piacere. In base alla mia esperienza, posso affermare che questi dati sono sufficienti ed esaustivi.

Consiglio di aggiornare la propria Maining List anche giornalmente, eventualmente annotando i contatti altrove, per poi trasferirli sul File CMS.

La Maining List, oltre che permettere di fare informazione, permette di ottenere due cose ancora più importanti: maggiore serenità, e orizzonti più ampi. Provare per credere.

5

Creare una campagna informativa su Google

Questo capitolo è dedicato ai più esperti e intraprendenti nell'utilizzo del web:

5.a

Creare una campagna pubblicitaria con Google Adwords

Creare una campagna pubblicitaria con Google può offrire molti buoni risultati ma comporta

molti rischi.

Innanzitutto, per i nuovi iscritti a Google Adwords i prezzi dei servizi sono pieni, e dunque alti, (anche se è vero che spesso si ottengono bonus di ingresso) mentre, per gli iscritti da maggior tempo i prezzi si abbassano notevolmente. Una volta iniziato occorre dunque continuare a lungo per ottenere il massimo dell'efficienza.

Google Adwords permette di ottenere una visibilità sul web immediata e davvero imponente, si tratta, materialmente, di acquistare lo spazio pubblicitario per pagine di ricerca su Google di particolare interesse.

Il modo migliore per costruire una campagna Adwords è cominciare scegliendo le parole chiave più corrette (*come: **psicologo-telefono; psicoterapeuta-telefono-online; psicologo-bologna-telefono; ecc.***) e inserire la punteggiatura adeguata (+; []; {}; ecc.).

Anche la *targhettizzazione* è molto importante; bisogna valutare attentamente a quale genere di pubblico ci si rivolge, e questo necessita di una riflessione adeguata sulle caratteristiche sia dello Psicologo che del pubblico. In particolare, le aree geografiche sono da scegliere con attenzione, proprio come nel caso della pubblicazione di un Post a pagamento su Facebook o su altri Social.

Per uno psicologo al telefono, la miglior scelta riguardante l'area geografica è certamente la propria zona di residenza, provincia o regione, in modo tale da favorire il transito del paziente, originariamente sentito al telefono, al proprio studio, dove lo si potrà vedere di persona; tuttavia, se si intende lavorare principalmente al telefono, la targhettizzazione potrebbe comprendere le maggiori città italiane, le provincie maggiori e le aree metropolitane.

5.b

Come fare

Per fare una campagna Adwords è necessario collegarsi al sito digitando “Google Adwords” sulla barra di ricerca; una volta aperta la pagina è necessario leggere l'informativa e iscriversi. Dopo l'iscrizione, è possibile anche telefonare al numero verde di Google Adwords, visibile già dalla prima pagina, oppure telefonare al Servizio di Supporto di Psicologi Al Telefono e Online 24/7, facendosi consigliare in merito.

N.B.

La URL verso la quale indirizzare la pubblicazione su Google Adwords è ovviamente quella della

propria Pagina Personale sul sito del Servizio, in modo che gli utenti riescano subito ad ottenere tutte le informazioni ed a contattare direttamente il professionista.

Invio di messaggi Email, SMS e WhatsApp

Infine, l'ultima modalità di Auto-promozione che, a costo zero, produce buoni risultati, è l'invio di un messaggio Email o SMS ai propri contatti personali, è anche possibile utilizzare WhatsApp.

Il messaggio può essere costruito con diverse parole, tuttavia deve mantenere alcune caratteristiche formali come, ad esempio: non deve contenere prezzi o costi di alcuna natura; deve informare e non “incitare” all'utilizzo; non deve promettere benefici psicologici o benefici secondari o contenere doppie finalità (quali la promozione di un luogo o di una particolare tecnica).

La comunicazione può essere di taglio personale (parlare in prima persona), oppure maggiormente professionale e informativa (generale). Tutti i messaggi, sia via WhatsApp, che via SMS e via Email, dovrebbero essere mediamente corti e contenere, comunque, tutte le informazioni necessarie.

- 1. Per prima cosa occorre spiegare chiaramente, da subito, ciò di cui si parla;**
- 2. Il messaggio deve essere rivolto all'ascoltatore, dunque deve offrire servizi e benefici dovuti all'utilizzo del servizio, come immediatezza, possibilità di svolgere consulenze da casa, etc..**
- 3. e infine è necessario indicare chiaramente l'”azione da compiere”.**

Un ipotetico messaggio, che rispetti questi parametri, potrebbe essere:

Ciao, ti scrivo per informarti di un nuovo servizio, di cui faccio parte, di nome Psicologi Al Telefono e Online 24/7. Finalmente puoi trovare gli Psicologi che cerchi e svolgere facilmente consulenze psicologiche al Telefono, in Video-chiamata e/o di persona. Nel sito trovi tutti i

contatti diretti degli Psicologi, anche il mio! Visita subito il Sito, clicca su:

www.psicologiatelefono.it

Inviando questo tipo di messaggio si ottengono due risultati:

- 1. si informano le persone sull'esistenza del Servizio;**
- 2. si fa Auto-promozione.**

Un messaggio di questo genere può essere facilmente creato di proprio pugno, tuttavia, prima di scriverlo, sarebbe almeno necessario avere dell'esperienza in merito. L'obbiettivo è fare informazione e agevolare le persone nell'utilizzo di un sistema sanitario, e non fare pubblicità. Perciò, al buon senso di ognuno, fare un messaggio di proprio pugno, oppure utilizzare quello appena fornito in esempio; è anche possibile chiedere informazioni in merito attraverso il Servizio di Supporto.

Crono-programma

In merito ai tempi, inizio col dirvi che questa attività professionale, così innovativa e stimolante, richiede un minimo di impegno prolungato nel tempo e infatti, la conoscenza dei tempi necessari per farla fruttare è davvero importante.

Inizialmente sono necessari dai 3 ai 6 mesi, per ottenere risultati soddisfacenti.

Fare la registrazione è stato breve, leggere questo manuale fin qui ha già richiesto, invece, un tempo superiore. Applicare questo manuale ne richiederà di altro.

La parte che mi preme maggiormente inquadrare nel tempo e poi nello spazio è, appunto, l'attività di Auto-promozione.

L'Auto-promozione è una attività fruttuosa, ma lenta e continuativa. Permette di avere un lavoro soddisfacente da tutti i punti di vista ma richiede pazienza. Richiede una pazienza simile a quella che hanno avuto i primi contadini nel realizzare le prime coltivazioni... Hanno visto i semi, li hanno raccolti per la prima volta, hanno avuto fiducia e li hanno piantati nella terra. Poi, durante le settimane sono passati spesso ad innaffiarli. È così che, a fine stagione, si sono trovati con un raccolto pieno e con un metodo per continuare la semina e la raccolta nel futuro. Anche se i primi contadini hanno avuto scarsi risultati per mancanza di conoscenze in materia, come ho detto, hanno avuto fiducia prima di seminare.

Chi ha sottoscritto questa collaborazione e sta leggendo questo manuale, avendolo ricevuto a seguito dell'accordo di collaborazione, per come la intendo io, ha già scoperto i semi e li ha già raccolti. Mi auguro che leggendo questo manuale sia nata anche quel minimo di fiducia necessaria per piantare questi semi nella terra e poi, soprattutto, per passare, di tanto in tanto, o tutti i giorni, ad innaffiarli.

C'è da dire che, rispetto ai contadini di millenni fa, oggi le conoscenze per piantare i semi e farli germogliare sono sparse ovunque.

Continuando con la metafora dell'agricoltura, l'Auto-promozione rappresenta proprio l'atto del seminare. Ed è necessario per un buon raccolto.

Una volta iscritti al Servizio e iniziato una prima campagna informativa personale è bene

continuare le attività previste per un arco di tempo prolungato. In questo modo si potranno generare quell'informazione attendibile e quella fiducia nelle persone che consentirà, a voi e ai pazienti, di iniziare a collaborare assieme per il benessere, in modo duraturo.

Come ho detto, è previsto che, prima che le attività di Auto-promozione generino un flusso costante di pazienti, e quindi un reale impatto economico sulla vita del professionista, siano necessari dai 3 ai 6 mesi (di attività completa).

Tuttavia, dati gli sviluppi inconoscibili di tale attività professionale di recente definizione, non posso essere certo ma solo ottimista e, ne io ne credo altri, possiamo avere certezze sulla reale quantità di tempo da dedicare alle prime attività di Auto-promozione per ottenere risultati soddisfacenti. Le variabili in gioco sono numerose e difficilmente trattabili in questo manuale. I dati riportati in questo manuale sono basati sull'esperienza personale maturata all'interno del Servizio in questione.

Quasi con assoluta certezza posso, invece, affermare che, se una volta raggiunti alcuni degli obiettivi professionali prefissati si interrompessero le attività di Auto-promozione, senza un reale controbilanciamento, la propria attività al Telefono e Online, in termini di numeri, ne risentirebbe in modo osservabile, facendo retrocedere il professionista sulla scala dei risultati già ottenuti.

Purtroppo, anche se è quasi un argomento "sconveniente", parlando di psicologia è necessario parlare anche di economia e, seppure la nostra attività sia votata all'aiuto e al sostegno del prossimo, è comunque un mestiere, e deve generare abbastanza introiti per soddisfare pienamente il professionista. Comunque, anche su questo pensiero si potrebbe discutere.

Le attività di Auto-promozione appena proposte sono pensate per sostenere il professionista e permettergli di ottenere, rapidamente, soddisfazione economica, generando di concerto un'apprezzabile attività clinica la quale è sicuramente l'altra componente fondamentale della soddisfazione professionale per lo psicologo. Per ogni aiuto o sostegno in merito, suggerisco di fare riferimento al Servizio di Supporto rivolto agli Psicologi collaboratori del Servizio.

ULTERIORI STRUMENTI PER LA PRATICA

Specifiche sulle modalità di lavoro

Prima di iniziare la giornata di lavoro è bene decidere come, quando ed a che ora svolgere le attività giornaliere.

Nella tipica giornata lavorativa, seguendo il manuale, lo Psicologo inizia dedicando un'ora alle attività di Auto-promozione e dunque ad entrare sui Forum, visualizzare la Pagina Facebook, controllare e rispondere alle Email e alle telefonate.

Durante la giornata è anche necessario mantenere acceso il numero di telefono dedicato alle consulenze telefoniche. In particolare, è importante mantenerlo acceso negli orari usuali di lavoro (8.30 – 20.00).

Sarebbe ottimo, come già detto, se il Professionista dedicasse un orario fisso alle attività inerenti la psicologia al telefono e online. Questo può favorire l'ordine, la risolutezza e la motivazione.

Inoltre, un'attività maggiormente strutturata, alla lunga, può produrre notevoli vantaggi rispetto ad un'attività non strutturata.

Se si utilizza la numerazione VOIP per ricevere le chiamate dei pazienti, e si stabiliscono i propri orari di lavoro settimanali in base ai propri impegni giornalieri, ad esempio dalle 15 alle 17 per 5 giorni alla settimana, è possibile gestire tutte le attività (comprese alcune delle consulenze programmate) in quelle due ore.

Per alleggerire ulteriormente il carico e svolgere tutte le attività (anche quelle previste mensilmente) in modo agile, è possibile impostare, preventivamente, delle semplici sveglie sul cellulare, o sull'agenda elettronica del cellulare, che coprano l'intero mese e mantengano ordine sullo svolgimento delle varie attività. Questo renderà molto più leggero pensare agli orari di lavoro, inoltre potrà offrire, soprattutto per i primi tempi, uno spunto per incrementare progressivamente il contatto e l'impegno verso l'attività telefonica, l'attività online e l'Auto-promozione.

Per quanto riguarda la *linea telefonica utilizzata per le consulenze*, colgo l'occasione per suggerire l'utilizzo di una adeguata *segreteria telefonica*. Quindi impostare la segreteria telefonica apposita, utilizzandola per ricevere eventuali messaggi vocali dei pazienti, sia in caso di chiamata persa che di cellulare spento.

Quando non si è raggiungibili e si riceve una chiamata sarà la segreteria telefonica a raccogliere i dati del paziente che richiede un primo contatto (come numero di telefono e parte del contenuto della richiesta), in questo modo non si perde nessun nuovo contatto.

Sconsiglio di mantenere sempre il cellulare acceso o l'applicazione dedicata alla linea telefonica VOIP attiva 24 ore su 24 infatti, sono da tenere in conto alcuni fattori di rischio rilevanti tra i quali:

- ricevere telefonate indesiderate in momenti di riposo o di svago;
- sfumare i confini tra la vita lavorativa e vita privata;
- rispondere inavvertitamente ad una telefonata di un paziente.

Questi e altri rischi sono ancor più evidenti se si pensa di poter rispondere a delle telefonate effettuate dai pazienti in orari notturni.

Con buona approssimazione, si può intendere lo stato d'animo d'una persona che, colta nel mezzo della notte da un impellente desiderio di sollievo, per problematiche percepite come gravi o impellenti, cerchi aiuto in uno Psicologo o comunque in un “altro da sé sconosciuto”, in orario notturno.

É certa, per lo Psicologo, l'intenzione professionale di offrire una risposta concreta al malessere della persona e alle sue necessità, tuttavia, per svolgere tale attività in orari notturni, momento in cui tutti i principali servizi accessori sono chiusi o ridotti rispetto alla giornata solare (ospedali, forze dell'ordine, centri anti-stalking, centri d'accoglienza), è necessario affrontare la questione pratica della logica dell'aiuto e dell'obbligo di offrire il servizio migliore possibile a persone che richiedono una consulenza, seppur a livello di mera informazione. Il Servizio Psicologi al Telefono e Online 24/7 è attrezzato con database specifici e con una organizzazione in turni per affrontare, in modo ottimale, le richieste; nei limiti del buon senso e della deontologia da adottarsi in tali condizioni, il servizio è capace di offrire sostegno 24 ore su 24. Tuttavia svolgere questa attività in autonomia, senza una adeguata formazione o esperienza in merito, non è consigliabile, seppure possibile. Dunque, sebbene ognuno sia capace di gestire autonomamente il proprio lavoro, compresa l'attività di Auto-promozione, e non sia esplicitamente vietato rispondere ad alcuna telefonata, neanche in

orari notturni, per affrontare anche una sola giornata di lavoro in modo ottimale è necessario essere organizzati ed avere la mente pronta, aperta alle proprie ed alle altrui necessità.

Nella speranza di fare una cosa gradita, prima della conclusione del manuale, vi fornisco alcuni allegati utilizzabili nell'attività pratica.

Scheda:

Prima Consulenza Informativa / Anamnestica

La *Prima Consulenza di Base Conoscitiva o Anamnestica*, è un momento cruciale. Normalmente è nella prima consulenza che si decidono le sorti di una percorso psicologico. È necessario aggiungere che, sebbene il professionista sia normalmente abituato a gestire casi clinici sempre diversi, in questo specifico contesto, la Consulenza al Telefono e Online, anche lo Psicologo più esperto potrebbe trovare alcune iniziali difficoltà.

Pertanto, a scopo illustrativo, viene riportata la seguente scaletta (del tutto sintetica).

Le 6 fasi della Prima Consulenza

- 1) Risposta**
- 2) Presentazione**
- 3) Accoglienza**
- 4) Anamnesi/Riorientamento**
- 5) Restituzione**
- 6) Conclusione**

Da tenere presente il fatto che questo è solo un modello di massima, il Clinico orienterà la propria consulenza secondo la propria esperienza ed il caso specifico del paziente.

- Nella RISPOSTA, è importante dare al paziente un benvenuto; è la prima volta (probabilmente) che il paziente utilizza questo tipo di servizio; ed è importante infondere sicurezza.

- Durante la PRESENTAZIONE normalmente vengono comunicati i nomi (sia dello psicologo che del paziente) e alcune proprie caratteristiche personali, le quali, proprio come sa bene ogni

Psicologo, possono essere utilissime per l'analisi.

- Nell'ACCOGLIENZA viene messo, il più possibile, il paziente a proprio agio, chiedendogli di esporre la problematica per la quale ha contattato lo Psicologo. In questa fase è molto importante dare libera espressione al paziente; diversamente da quanto accade in studio (de visu), al Telefono o Online, dove le persone si sentono più libere di esprimere, **già da subito**, la propria problematica; tendono, dunque, ad iniziare subito una particolareggiata esposizione delle vicende riguardanti la problematica. È molto importante dare spazio a questa fase, arricchendola con domande specifiche.

- Nella fase della ANAMNESI / RIORIENTAMENTO inizia la vera e propria Consulenza. Lo Psicologo effettua una doppia operazione: da una parte riporta la persona nel “qui ed ora”, spostando la sua attenzione nel momento attuale della propria vita; dall'altra compie un'indagine approfondita sul contesto clinico del paziente, sugli aspetti più critici e sulle risorse personali disponibili. Questa fase è spesso utilissima, in quanto non solo permette di adempiere a degli obblighi (identificare la persona) ma soprattutto permette di iniziare una proto-consulenza, la quale sarà di base per le eventuali successive.

- La RESTITUZIONE è un momento ben noto agli Psicologi, e la sua importanza è evidente; serve non solo a “elaborare” la consulenza, ma soprattutto a stimolare la riflessione e l'interiorizzazione dei contenuti emersi.

- La CONCLUSIONE di una Consulenza al Telefono e Online, diversamente da come avviene in studio, è un momento che può scorrere in modo molto rapido, per questo è importante la massima attenzione da parte dello Psicologo.

Durante la conclusione è importante non solo capire le “intenzioni” del Paziente, è importante anche orientarlo verso il percorso più adatto al suo caso specifico. È in questa fase che il clinico deciderà se:

1. Iniziare un percorso di consulenze telefoniche o online fissando il primo e i successivi appuntamenti.
2. Fissare una o più sedute conoscitive (solitamente massimo 3).
3. Inviare il paziente presso il proprio studio professionale e svolgere le sedute di persona.

4. Inviare il paziente presso lo studio professionale di un collega, o presso una struttura sanitaria o socio-sanitaria, dove svolgere un percorso psicologico di persona.

Dunque, sarà durante la conclusione della seduta telefonica o online che lo Psicologo comunicherà al paziente la propria decisione in merito alla consulenza, quindi proporrà o meno una o più consulenze al telefono o in studio. Anche se ogni Psicologo sa benissimo “cosa e come fare”, al Telefono o Online è bene ricordare che il paziente, molto probabilmente, sulla base della decisione e della comunicazione dello Psicologo al Telefono o Online si orienterà per il futuro e sull'eventuale utilizzo o meno del Servizio Al Telefono o Online e dei servizi offerti dai professionisti Psicologi in generale. Occorre anche ricordarsi che, facendo parte di un Servizio Nazionale di Psicologia Al Telefono e Online, si è in qualche modo rappresentanti della figura professionale dello Psicologo Al Telefono e Online, si ha dunque la responsabilità di presentare all'utente tutta l'integrità della professione sanitaria.

Ipotesi di Prima Consulenza Informativa / Anamnestica

Con la seguente si intende fornire un'ipotesi pratica e di base sulle possibili modalità di gestione di una Seduta di Consulenza Preliminare al Telefono e Online

Legenda

a. = *Psicologo*

b. = *Paziente*

Fase - 1. Risposta

1.a. (Pronto)

1.b. Si attende la risposta dell'utente

Fase - 2. Presentazione

2.a. Salve sono il/la Dott./Dottoressa Chi parla?

2.b. Si attende la risposta dell'utente

Fase - 3. Accoglienza

3.a. Mi dica, per quale motivo mi ha contattato?

3.b. Si attende la risposta dell'utente (*Solitamente viene esposto il problema*)

Fase - 4. Anamnesi/Riorientamento

Lista di possibili domande di Anamnesi/Riorientamento” e del “qui ed ora” (eventuali):

a- Da quale città chiama? Dove si trova di preciso in questo momento?

b- Quanti anni ha?

c- È sposato, fidanzato, convivente, ha figli?

d- Ci sono altre persone attorno a lei (in casa, in ufficio, ecc) o è solo?

e- Che lavoro fa?

f- Ha già parlato con uno Psicologo in vita sua? O con uno Psichiatra? Ha mai preso psicofarmaci?

g- Qualcuno è a conoscenza della problematica che mi ha raccontato?

h- Quando è successo ciò che mi ha raccontato? Da quando succede? Quando è cominciato?

i- Come mai secondo lei è avvenuto questo avvenimento/problema?

l- Che impatto sta avendo questo problema nella sulla sua vita?

m- Come è cambiata la sua vita?Cosa succede ora di diverso da prima?

n- altro

Fase - 5. Restituzione

5.a. Come si sente ora? Cosa porta con sé di questa seduta?

7.a. Si attende la risposta dell'utente

Fase - 6. Conclusione

6.a. Chiedere al Paziente le proprie intenzioni riguardo l'intervento psicologico sulla problematica ed eventualmente fissare il primo appuntamento.

In questa breve, ma abbastanza completa, consulenza ipotetica, vengono enunciati tutta una serie di dati anamnestici utili al Clinico per formulare una prima ipotesi di intervento o di invio ad una particolare struttura o collega.

Naturalmente, come tutti ben sanno, una consulenza è “unica”. Utilizzando questa breve ed efficace scheda è possibile effettuare una verifica completa di alcuni parametri molto utili allo Psicologo e alla sua comprensione globale. Normalmente non sarebbe necessaria una scaletta di questo tipo, anzi sarebbe

fuorviante, tuttavia, trattandosi di un'attività di consulenza al telefono e online, ovvero ancora in gran parte sconosciuta, questa scaletta diventa utile sia per orientare lo Psicologo nel suo lavoro pratico, sia per fornire una sorta di prima testimonianza utile anche alla preparazione del Clinico nella strutturazione di un modello teorico di base.

Anche se l'attività di consulenza al telefono e online non è praticata dalla maggioranza dei colleghi italiani, e questo presupporrebbe la necessità di ulteriori approfondimenti pratici, **nel rispetto più sincero** della professionalità e delle capacità dei colleghi che hanno deciso di attivarsi in questo senso, viene fornito solo il modello della “prima consulenza”. Senza ulteriori indicazioni.

Scheda:

Il Quaderno degli appunti

I contenuti di questa scheda sono già ampiamente conosciuti dallo Psicologo; credo, però, possa essere importante per tutti quei colleghi che, sebbene abbiano a disposizione un proprio ampio background, si avvicinano per la prima volta alla Consulenza Telefonica e Online. Questa scheda, diversamente dalla scheda della *Prima Consulenza Anamnestica*, è utile per le consulenze programmate, dopo la prima.

La scheda è semplicissima e composta di 4 semplici parti (o spazi), eccoli:

1. Data e Ora dell'Appuntamento
2. Nome e Cognome del Paziente
3. Argomenti trattati / Appunti
4. Conclusione

- DATA E ORA si spiega da sé. È impossibile sottovalutare l'importanza di questo dato, il quale va inserito in calce al foglio (o comunque al documento di testo)

- L'inserimento del NOME E COGNOME necessita di una ulteriore riflessione. Poiché non è detto che sia bene segnarlo su un foglio. Voglio ricordare agli Psicologi che leggono questo manuale, l'obbligo del segreto professionale e della tutela dei dati sensibili, e in questo senso la prudenza non è mai troppa. Dunque, sebbene sia necessario segnare il nome del paziente da qualche parte, è anche possibile che lo Psicologo decida di affidare al paziente uno pseudonimo, o delle iniziali. Infatti, proprio per questioni di segretezza e del rispetto della privacy del paziente/utente, il Servizio Psicologi Al Telefono e Online 24/7 è gestito, e sarà sempre, solo ed esclusivamente da Psicologi abilitati, in modo tale che la deontologia professionale sia garante di ogni singolo utente che si avvicina, anche per la prima volta, al Servizio.

- La CONCLUSIONE. Ogni conclusione, sia in studio che al telefono o online, richiede attenzione da parte dello Psicologo. È necessario tenere in conto che il paziente al telefono o online, di solito

non vede e non ha mai visto lo Psicologo. Nel Paziente, al momento della conclusione, possono generarsi preoccupazioni di vario genere, o possono nascere perplessità riguardo ciò che lo Psicologo pensa o sta provando, proprio perché, non essendo visivamente in contatto con il professionista, il paziente non può saggiarne il comportamento non verbale. Per ovviare a questa realtà procedurale, lo Psicologo al Telefono o Online ha la necessità di comunicare, in modo quanto più esaustivo possibile, 3 cose:

1- Il proprio stato d'animo riguardo la seduta appena svolta;

2- La data e l'orario del prossimo incontro (anche se già fissato, è spesso utile confermare)

3- Le eventuali osservazioni o raccomandazioni

Questi 3 contenuti sono solitamente espressi dallo Psicologo di persona, e non sarebbe assolutamente necessario ricordarli, né che lo Psicologo li comunichi ogni volta; **tuttavia**, nella Psicologia Al Telefono o Online, la mancata comunicazione, anche solo di uno di questi tre punti può generare conflitti e pensieri inutili, tanto per il paziente quanto per il professionista. Dunque, anche se a rischio d'essere prolisso, ho ritenuto necessario enumerarli.

Per avere sempre a portata di mano la scheda completa è possibile stampare la pagina successiva di questo manuale e utilizzarla assieme al proprio quaderno.

Raccolta Dati - Quaderno degli appunti

Addì ___/___/____ Ore __:___

Dott/Dott.ssa _____

Nome del Paziente _____/_____

Seduta N° _____

Appunti:

Conclusione:

Prossimo appuntamento – Data ___/___/____/ Ora __:___

La presente è redatta in ambito di una consulenza professionale sanitaria. I dati in essa contenuti sono tutelati dal D.lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e dall'Informativa ex art. 13. L'appropriazione o la diffusione di tali contenuti è contro la legge.

Scheda:

Come iniziare la propria attività

In questa scheda sono descritti i primi passaggi da svolgere APPENA la propria Pagina Personale è Online e, quindi, appena si può attivamente operare attraverso le attività descritte nel manuale, ovvero dopo aver ricevuto la *telefonata di benvenuto* e la conferma di attivazione della Pagina Personale e di tutti i servizi.

START !

1. Decidere quanto tempo dedicare all'attuale attività giornaliera.
2. Accedere ad Internet tramite PC o Telefono Smartphone

ENTRARE NEL PORTALE WEB

3. Entrare sul Sito www.psicologiatelefono.it e, con la propria Password ed Email, effettuare il Login nell'area privata, entrando così nella propria pagina personale.

ENTRARE NELLA PROPRIA PAGINA PERSONALE

4. Dopo essere entrati nella propria pagina e visualizzato le informazioni, modificare, secondo la propria opinione, tutti i dati del Profilo Web, secondo quanto si vuole sia compreso dagli utenti, tenendo conto che gli utenti si baseranno su questi dati nella scelta, o meno, del professionista.

USCIRE DALLA PROPRIA PAGINA PERSONALE

5. Una volta terminata l'operazione di eventuale modifica del Profilo Web, salvare ed uscire dalla propria Pagina effettuando il *Logout* (Esci).

FARE UNA PROVA DEL PROFILO

6. Rientrare nella prima pagina del Sito, non autenticarsi; andare a visionare il proprio Profilo Web direttamente dal Sito, come farebbe un qualsiasi Utente/Paziente.

VERIFICARE IL TELEFONO

7. Visualizzare i dati dei propri contatti ed effettuare tentativi di chiamata al proprio numero, per verificare l'attivazione (è necessario utilizzare un telefono non connesso al Servizio).

VERIFICARE EMAIL

8. Inviare UN messaggio prova per verificare la correttezza dei dati email.

A questo punto il Sistema è pronto e funzionante!

Se l'invio delle telefonate o delle Email, o altro, risultasse problematico, scrivere tempestivamente al Servizio alla casella Email: info@psicologiatelefono.it, oppure contattare il Servizio di Supporto via telefono, SMS o WhatsApp.

PROCEDERE CON IL LAVORO

9 . Impostare la lista delle proprie attività giornaliere, contenuta in questo manuale, ed iniziare con le attività rispettando, quanto possibile, le tempistiche suggerite.

Conclusione

Nella speranza d'aver esposto a sufficienza la materia in esame, e nell'intenzione d'essere ulteriormente d'aiuto, in conclusione tengo ad informare che, qualora ve ne sia il bisogno, per qualsiasi dubbio, spiegazione ulteriore o approfondimento, si rimanda al Servizio di Supporto Psicologi Al Telefono e Online 24/7, disponibile all'indirizzo Email info@psicologialtelegono.it e accedendo all'interno del sito: www.psicologialtelefono.it.

Grazie per aver letto il manuale e un caloroso Augurio per questa nuova attività!

Dott. Francesco Giorico



Centro d'Intervento
Psicologico UNO

 *Psicologi
al telefono .it*