

## Breve storia del supporto psicologico via Internet

Poco dopo l'invenzione di Internet, all'Università di Stanford si provò a simulare una seduta di psicoterapia tra computer. Era l'ottobre del 1972.

La cosiddetta *e-therapy*, termine coniato da John Grohol, ebbe come precursori i gruppi *on line* di auto mutuo aiuto. Il loro successo fu considerevole e decisivo per dare credito e consenso sociale alla comunicazione mediata dal computer. A partire dalla diffusione del personal computer, che inizia nel 1976, e dei primi servizi *on line* (The Source e Comuserve), messi a disposizione dei cittadini a partire dal 1979, i gruppi di discussione *on line* si organizzarono in modo formale e divennero molto popolari.

E' molto difficile stabilire quando i professionisti della salute mentale abbiano cominciato a interagire con i propri pazienti *on line*. E' probabile che essi abbiano ricevuto via mail richieste di aiuto, dopo avere partecipato a newsgroups su argomenti di salute mentale, e lì si siano presentati come terapeuti.

Il primo servizio organizzato *on line* per l'offerta di aiuto psicologico (*mental health advice on line*) fu "Ask Uncle Ezra", ossia "Chiedi allo zio Ezra", un servizio gratuito offerto agli studenti dalla Cornell University di Ithaca, nello Stato di New York.<sup>1</sup> Il servizio è tutt'ora attivo. Il nome Ezra è quello del fondatore dell'Università, Ezra Cornell. Il servizio fu fondato da Jerry Feist, a quel tempo Direttore del Servizio psicologico, e Steve Wrona.

Il passo successivo fu il trattamento delle depressioni. Il primo servizio venne offerto dal dott. Ivan Goldberg, che si prestò a sostenere i gruppi di auto mutuo aiuto tramite il suo sito, Depression Central.<sup>2</sup> John Grohol offrì fin dal 1955 aiuto psicologico gratuito nella sua chat pubblica settimanale<sup>3</sup>.

Il passo decisivo per la terapia via Internet a pagamento, a tariffe molto abbordabili, fu effettuato dal dott. Leonard Holmes<sup>4</sup> verso la metà del 1955. L'accesso al suo sito era libero, e si basava su un semplice sistema "pay if it helps": pagami se funziona. Il termine di *e-therapy* non era utilizzato; si parlava di "Shareware Psychological Consultation". Holmes affermò in seguito che non appena ebbe messo in linea il suo sito, cominciò a ricevere richieste di aiuto. Questo dato sembra indicare che, in America, fin dal 1955 il terreno per l'uso di Internet come mezzo per trattare temi e ottenere aiuto via Internet, era già pronto.

Il pioniere della psicoterapia *on line* può essere considerato il dott. David Sommers. Fu il primo a definire standard di pagamento e a sostenere rapporti con pazienti per un tempo assai prolungato. Tra il 1995 e il 1998 Sommers lavorò con più di 300 persone, spaziando dal Circolo Polare Artico al Kuwait. Usò vari livelli di intervento, dalla mail criptata alla chat alla video conferenza.

Ed Needham, nel 1995 inventò lo "Cyberpsych" IRC chat service<sup>5</sup> concentrandosi esclusivamente sul rapporto tramite chat. Lavorò con 44 persone tra il 1995 e il 1998. E' dello stesso periodo il sito Pink Practice, di Londra<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://cuinfo.cornell.edu/Dialogs/EZRA/>

<sup>2</sup> <http://www.psycom.net/depression.central.html>

<sup>3</sup> <http://psychcentral.com/chats.htm>

<sup>4</sup> <http://www.leonardholmes.com>

<sup>5</sup> <http://www.win.net/cyberpsych>

La telemedicina, che si stava sviluppando nello stesso periodo, tramite videoconferenza, e che permetteva di raggiungere pazienti che abitavano in luoghi difficilmente raggiungibili, diede alla e-therapy un impulso notevole, puntando a risolvere il problema della raggiungibilità dei pazienti.

L'uso della Rete per aiutare persone in crisi non fu scelto solo da professionisti del settore. Nel campo del counseling ad esempio, occorre citare l'operato dei Samaritans, un gruppo di *counselors* volontari, formati all'intervento in situazioni di crisi. La loro azione si è rivolta soprattutto – e si rivolge tutt'ora – in forma anonima e gratuita a persone a rischio di suicidio (the Samaritans , <http://www.samaritans.org.uk>). La loro opera è di fortissimo impatto sociale. Nel 2001 si calcola abbiano risposto a 64.000 persone. Attualmente la sede operativa si trovava a Gloucester, nel Regno Unito; the Samaritans lavorano in 68 paesi, inclusa Hong Kong e l'Australia.

Nel 1955 si potevano contare circa 12 psicoterapeuti on line. Attualmente, in America, sono circa 500. Si stanno formando vere e proprie e-clinics. Una e-clinic offre risorse difficilmente ottenibili da un singolo terapeuta. Gli standard di sicurezza e privacy sono altissimi, i sistemi di pagamento on line sono diversificati e protetti secondo il più alto standard disponibile. I terapeuti vengono ammessi solo dopo una severissima selezione. Esempi di e-clinic sono HelpHorizons.com<sup>7</sup> e MyTherapyNet.com.<sup>8</sup>

Nel 1997 venne fondata la International Society for Mental Health Online (ISMHO)<sup>9</sup> , un'associazione non –profit per la promozione, lo sviluppo e la comunicazione per la comunità on line dei terapeuti e dei pazienti. E' diventata un po' alla volta il punto di riferimento non ufficiale dei terapeuti on line e dei loro pazienti. Promuove un continuo monitoraggio e studi di casi clinici nel campo della e-therapy.

All'inizio del ventunesimo secolo l'interazione tra professionisti della salute mentale e utenti si può suddividere in quattro classi:

1. E-therapy: comunicazione terapeuta-paziente che avviene solo on line;
2. Servizio di consultazione (Mental health advice): lo psicoterapeuta risponde approfonditamente a una domanda posta dal paziente. La consultazione avviene solo via Internet.
3. Servizi accessorio (Adjunct services): lo psicoterapeuta usa Internet nel quadro di una psicoterapia tradizionale;
4. Telepsichiatria (Behavioral telehealth e telepsychiatry): il professionista, quasi sempre uno psichiatra, usa un sistema sofisticato di videoconferenza per parlare con pazienti che risiedono in zone remote. E' un'estensione del tradizionale servizio offerto da un Dipartimento di Salute Mentale..

I terapeuti stanno esplorando tutti i sistemi offerti dalla tecnica per lavorare con i loro pazienti via internet. I servizi attualmente disponibili sono: e-mail, real-time chat, secure web-based messaging, videoconferenza, voice-over-IP (Internet phone)..

Il sito [Metanoia.org](http://www.metanoia.org) fornisce studi di soddisfazione dell'utenza<sup>10</sup> , al link Nel maggio del 1999, su un totale di 619 risposte, 452 (73%) persone, il 73% , affermavano di esseri sottoposti a una e-

---

<sup>6</sup> <http://www.pinkpractice.co.uk>

<sup>7</sup> <http://www.helphorizons.com>

<sup>8</sup> <http://www.mytherapynet.com>

<sup>9</sup> <http://www.ismho.org>

<sup>10</sup> [www.metanoia.org/imhs/survey.htm](http://www.metanoia.org/imhs/survey.htm)

therapy. 416 di esse, il 92%, affermò di averne tratto beneficio, e 307, ossia il 68%, affermò di non essere mai stato in terapia, prima di avere contattato un e-terapeuta.

Il dato sembra suggerire che coloro che preferiscono contattare un terapeuta via Internet, lo fanno perché in altro modo la terapia non risulta a loro accessibile. Il motivo più frequente è il timore dello stigma: molte persone provano troppo imbarazzo o paura a rivolgersi a una struttura terapeutica pubblica o privata, per il timore di essere indicati, o in qualche modo definiti malati mentali.

In America un rapporto del Dipartimento per i Servizi Sociali<sup>11</sup> indica che circa i due terzi delle persone che hanno bisogno di aiuto per problemi di salute mentale, non si rivolge ai Servizi per timore di questo stigma.

---

<sup>11</sup> [www.surgeongeneral.gov/library/mentalhealth/home.html](http://www.surgeongeneral.gov/library/mentalhealth/home.html)