

# LINEE GUIDA SULLA FORNITURA DI SERVIZI DI COUNSELING A DISTANZA

## PREMESSA

Le seguenti linee guida si applicano a tutti gli interventi di counseling effettuati a distanza che, convenzionalmente, chiamiamo “counseling on line”. Tali interventi comprendono sia il counseling effettuato con l’utilizzo di strumenti testuali (o diretti come i sistemi di messaggistica istantanea o indiretti come la posta elettronica) sia il counseling on line comunemente detto, ovvero quello che avviene attraverso scambi audio/video in modalità sincrona.

Il professionista deve garantire che gli eventuali rischi derivanti dalla fornitura di servizi di counseling on line siano mantenuti su livelli accettabili e siano adeguatamente gestiti.

AssoCounseling riconosce la sempre maggiore importanza della fornitura di servizi on line, specialmente per tutti coloro che hanno difficoltà ad accedere ai servizi tradizionali.

Poiché il counseling a distanza presenta aspetti innovativi, alcuni dei quali basati su metodologie in corso di consolidamento, AssoCounseling ritiene che ogni professionista dovrebbe essere adeguatamente formato e competente nell’erogare tali servizi, nonché mantenersi costantemente aggiornato.

## ESCLUSIONI

Le seguenti linee guida non si applicano direttamente al counseling telefonico e a tutti quegli interventi di counseling che utilizzano software o suite di software appositamente strutturate, con o senza l’assistenza qualificata di un operatore, sebbene anch’essi rientrino tra gli interventi di counseling a distanza e sebbene ci possa essere una qualche forma di sovrapposizione tra questi interventi e l’intervento di counseling on line comunemente detto.

## ASPETTI ETICI

Le seguenti linee guida devono intendersi come complementari (non sostitutive) del Codice deontologico, poiché i principi e le norme deontologiche si applicano anche nei casi in cui le prestazioni di counseling vengono rese a distanza (cfr. Codice deontologico dei counselor di AssoCounseling, capo 3, art. 21).

I principi e le norme di riferimento dei counselor di AssoCounseling (il Codice Deontologico in primis, ma anche i vari regolamenti e le linee guida) devono essere chiaramente esplicitati attraverso specifica documentazione presente sulla piattaforma utilizzata dal professionista e, ove questo non sia possibile, devono esservi rimandi puntuali al sito web istituzionale di AssoCounseling.

## CHI DOVREBBE OFFRIRE COUNSELING ON LINE?

### COMPETENZA (COUNSELING)

L’essere competenti in un ambito, una specializzazione o un segmento applicativo, non si traduce automaticamente con il poter trasportare quella competenza on line.

I professionisti, quando decidono di fornire i propri servizi on line, devono garantire la propria capacità professionale nonché l’evidenza di essere stati adeguatamente formati e supervisionati in tutti i servizi che offrono.

AssoCounseling			Linee guida sulla fornitura di servizi di counseling a distanza D12				
Data Emissione	02/11/2020	Data Revisione	\	Indice Revisione	Rev. 0	Pag.	1 di 6

La fornitura di servizi on line è da intendersi un segmento specialistico dell'attività di counseling e richiede un livello di competenza elevato.

#### COMPETENZA (NUOVE TECNOLOGIE)

I counselor professionisti che intendono offrire servizi di counseling on line dovrebbero conoscere in maniera adeguata modalità di funzionamento, potenzialità e limiti delle nuove tecnologie.

AssoCounseling incoraggia e incentiva tali competenze anche attraverso il riconoscimento dei percorsi di alfabetizzazione informatica quali possibili percorsi validi ai fini dell'aggiornamento permanente (cfr. Regolamento R03, art. 12, comma f).

#### LIMITAZIONI DELLA PRATICA

I professionisti dovrebbero considerare sia i limiti sia la complessità dell'offerta di counseling on line nonché la loro specifica idoneità.

Dovrebbero inoltre considerare il cambiamento di abilità e tecniche richiesto per erogare prestazioni di counseling on line, con la consapevolezza che alcuni approcci potrebbero non essere particolarmente adatti al counseling on line.

#### FORMAZIONE E SUPERVISIONE

I professionisti che intendono erogare prestazioni di counseling on line devono affrontare una serie di questioni, tra le quali:

- L'abilità di passare agevolmente dalla comunicazione verbale a quella scritta e viceversa;
- l'importanza e la difficoltà di costruire e mantenere un'adeguata relazione con il proprio cliente;
- l'importanza di una maggior chiarificazione rispetto al lavoro in presenza, in modo da limitare i malintesi e fraintendimenti;
- un'adeguata conoscenza delle questioni tecniche relative a sicurezza e privacy;
- la supervisione.

#### VERIFICA DELL'IDENTITÀ DEL PROFESSIONISTA

I clienti devono essere sempre in grado di verificare l'identità del professionista a cui si stanno rivolgendo con modalità semplici e immediate. Si raccomanda sempre di fare riferimento al "Registro Italiano dei Counselor di AssoCounseling" (RICA) attraverso il sito web [www.assocounseling.it](http://www.assocounseling.it)

#### PER CHI È ADATTO L'INTERVENTO DI COUNSELING ON LINE?

##### QUESTIONI CULTURALI

Poiché il counseling on line offre l'opportunità di interagire con clienti in qualsiasi parte del mondo, è necessario sottolineare che la competenza di un professionista a lavorare in un determinato ambiente culturale non implica necessariamente la competenza a lavorare in un altro ambiente culturale.

Il professionista che intende offrire servizi di counseling on line dovrebbe valutare attentamente l'impatto del suo stile di pratica e dei suoi presupposti culturali, sui clienti.

AssoCounseling			Linee guida sulla fornitura di servizi di counseling a distanza D12				
Data Emissione	02/11/2020	Data Revisione	\	Indice Revisione	Rev. 0	Pag.	2 di 6

## SUPERAMENTO DEI DIVARI E DI ALCUNE DISUGUAGLIANZE

Il counseling on line potrebbe ridurre alcune disuguaglianze come, ad esempio, le disabilità motorie oppure favorire coloro che hanno difficoltà a spostarsi o si trovano in una condizione di lungodegenza o ancora favorire manager e professionisti con vincoli di tempo o ancora soggetti che vivono in contesti che, per loro natura, potrebbero essere temporaneamente o stabilmente difficili da raggiungere.

## COMPETENZA

Anche al cliente è richiesta una specifica competenza legata all'utilizzo delle nuove tecnologie e dunque il professionista è tenuto ad accertarsi che il cliente possenga tali competenze.

## VERIFICA DELL'IDENTITÀ DEL CLIENTE

Il professionista deve poter verificare l'identità del cliente nonché valutare l'idoneità del cliente a fornire il proprio consenso all'intervento. Idoneità che potrebbe non esserci o per ragioni legate all'età (clienti minorenni) o per altre ragioni.

Se necessario il professionista può richiedere la trasmissione di documenti scritti atti ad accertare l'identità del cliente.

## CONSENSO INFORMATO E ASPETTI CONTRATTUALI

Il professionista dovrebbe procedere con l'erogazione di servizi di counseling on line solo dove è possibile assumere il consenso informato del cliente in maniera chiara e inequivocabile.

La base e la ratio è quella del consenso informato utilizzato per gli interventi in presenza. Tuttavia il consenso informato e/o il contratto relativo ai servizi erogati on line dovrebbe prendere in considerazione anche:

## GARANZIA ESPLICITA DI PRIVACY E RISERVATEZZA

Il professionista e il cliente devono garantire l'assenza di terze persone durante l'intervento di counseling on line nonché l'impegno a non registrare in alcun modo l'intervento stesso.

## LIMITI TEMPORALI

Questo è particolarmente importante quando si erogano servizi attraverso la posta elettronica (messaggistica indiretta). C'è dunque la necessità di definire, ad esempio, quando il professionista sarà disponibile per la lettura e per rispondere ai messaggi e quanto tempo potrà impiegare per farlo.

Potrebbe non essere possibile, ad esempio, rispondere a tutte le questioni sollevate da un cliente in un messaggio particolarmente lungo entro il tempo stabilito.

Al contrario, messaggi più brevi potrebbero non garantire l'attenzione del professionista per il tempo equivalente di una sessione standard in presenza.

## TEMPO DI RISPOSTA

Il tempo che ci vorrà per rispondere alle varie richieste.

AssoCounseling			Linee guida sulla fornitura di servizi di counseling a distanza D12				
Data Emissione	02/11/2020	Data Revisione	\	Indice Revisione	Rev. 0	Pag.	3 di 6

## LEGGI APPLICABILI E TERMINI DEL CONTRATTO

Definire in maniera chiara quale dovrebbe essere la legislazione della nazione che disciplina il contratto. Questo è particolarmente importante anche rispetto ai confini assicurativi.

## MEZZI DI COMUNICAZIONE ALTERNATIVI

Definire come procedere in caso di guasto hardware o software sia da parte del professionista sia da parte del cliente.

## MODALITÀ DI UTILIZZO DI FILE ALLEGATI

Alcuni professionisti e alcuni clienti potrebbero non utilizzare o comunque non aprire allegati a causa del rischio legato ai virus informatici.

## ANTIVIRUS

Entrambi gli attori dovrebbero poter garantirsi vicendevolmente l'esclusione di responsabilità per infezioni involontarie da virus.

## EVENTUALI ALTRI TERMINI E CONDIZIONI PERTINENTI

Questo elenco non è esaustivo e la sua prosecuzione eventuale dipenderà dalla portata e dai limiti di ciò che è offerto e ciò che il cliente può ragionevolmente aspettarsi di ottenere dal servizio. È particolarmente importante che il professionista espliciti quanto più possibile, onde evitare malintesi e fraintendimenti.

## ASSUNZIONE DI UN NUOVO CONSENSO

Nel caso in cui l'intervento di counseling on line sia la prosecuzione o comunque l'integrazione di un intervento in presenza per il quale era già stato rilasciato dal cliente il consenso informato, è comunque necessario assumere un nuovo consenso, che consideri i nuovi aspetti e che andrà a integrare il precedente.

## PROCEDURE IN CASO DI EMERGENZA

Qualora, durante la sessione di counseling on line, dovesse occorrere un problema al cliente o al professionista (come un malore improvviso, ad esempio), dovrebbero essere messe in atto delle procedure di emergenza stabilite a monte e note a entrambi gli attori (professionista e cliente). Tali procedure dovrebbero comprendere un numero di telefono di emergenza, una fonte alternativa di aiuto, la possibilità di rilasciare informazioni a terzi, etc. Tali procedure dovrebbero essere esplicitate per iscritto all'interno del consenso informato.

## ASPETTI LEGALI

Indipendentemente dalla posizione geografica dei propri clienti, i counselor AssoCounseling sono sempre tenuti a mantenere gli standard previsti dai regolamenti e dalle linee guida di AssoCounseling.

I counselor AssoCounseling dovranno conoscere e rispettare tutte le norme relative alla fornitura di servizi on line sia del proprio paese sia del paese eventuale in cui si trova il cliente, incluso il determinare se, in quel dato luogo, l'intervento di counseling on line è consentito o se è consentito con limitazioni e/o restrizioni.

AssoCounseling			Linee guida sulla fornitura di servizi di counseling a distanza D12				
Data Emissione	02/11/2020	Data Revisione	\	Indice Revisione	Rev. 0	Pag.	4 di 6

## ASPETTI ASSICURATIVI

I professionisti dovrebbero accertarsi preliminarmente che la loro assicurazione copra espressamente il rischio derivante dall'esercizio della professione anche a distanza, nonché gli eventuali limiti giurisdizionali e geografici.

## PROTEZIONE DEI DATI E LORO ARCHIVIAZIONE

Per quanto concerne la raccolta, il trattamento e la protezione dei dati personali del cliente, si fa riferimento alla normativa vigente, ove applicabile.

I professionisti dovrebbero garantire che sono state poste in essere misure adeguate a proteggere la riservatezza dei dati e delle informazioni del cliente, tenendo presente che esiste un rischio reale che le informazioni che transitano su internet possano essere intercettate da altri.

Ove applicabile i professionisti dovrebbero inoltre accertarsi di disporre delle autorizzazioni di trattare dati provenienti da un altro Stato nel quale vige una legislazione diversa da quella della UE sul trattamento dei dati.

Quando si forniscono servizi on line, oltre alle norme e agli accorgimenti propri dei servizi di counseling in presenza, occorre che il professionista avvisi il cliente in merito a:

- le procedure di sicurezza, inclusi i metodi di crittografia, che dovrebbero essere mantenute aggiornate;
- l'utilizzo di password modificate regolarmente per limitare l'accesso ai messaggi;
- la possibilità che terzi potrebbero accedere ai messaggi, per esempio i fornitori di servizi internet per ragioni di controllo di virus o malware;
- alcuni sistemi di posta elettronica e chat sono meno sicuri di altri quindi i professionisti dovrebbero assicurarsi di essere consapevoli del grado di sicurezza che può essere offerto e comunicarlo chiaramente ai clienti;
- riservatezza dei messaggi: molte persone non hanno accesso alla posta elettronica o a internet in un ambiente in cui possono essere sicuri che i messaggi sullo schermo non saranno visti da altri (ad esempio in un internet caffè o in una biblioteca) o che altri non accederanno ai messaggi memorizzati;
- l'archiviazione automatica di messaggi, file o l'utilizzo di internet può portare alla creazione di record lasciati sul computer all'insaputa del cliente;

## STABILITÀ E COMPATIBILITÀ DEL SISTEMA

I professionisti dovrebbero adottare misure atte a garantire che il rischio di perdita del contatto, le cadute di linea o altri malfunzionamenti tecnici siano ridotti al minimo e dovrebbero informare i clienti sia di potenziali difficoltà (quando conosciute) sia cosa fare in caso di problemi.

Dovrebbe essere normalmente disponibile un mezzo di contatto secondario sia per il cliente sia per il professionista.

I professionisti dovrebbero assicurarsi:

- che i loro hardware e i loro software siano i più aggiornati possibile;
- che i loro sistemi siano impostati per funzionare con una stabilità ottimale;
- che i loro sistemi siano compatibili con quelli utilizzati dal cliente;
- di non inviare inavvertitamente virus o altri materiali dannosi;
- di avere antivirus e firewall correttamente installati, funzionanti e aggiornati.

AssoCounseling			Linee guida sulla fornitura di servizi di counseling a distanza D12				
Data Emissione	02/11/2020	Data Revisione	\	Indice Revisione	Rev. 0	Pag.	5 di 6

Ulteriori informazioni relative a questioni di sicurezza e gestione delle informazioni possono essere reperite nella letteratura pertinente relativa all'argomento.

## CONCLUSIONI

AssoCounseling riconosce che il counseling on line ha un potenziale significativo per estendere (e in alcuni casi addirittura migliorare) gli strumenti convenzionali del counseling in presenza, ma che in questa fase permangono alcune aree di incertezza e criticità che dovrebbero essere attentamente valutate.

Come ogni area emergente della pratica professionale di counseling, la fornitura di servizi on line richiede ulteriori e significative ricerche, specialmente in relazione alla realtà italiana in cui, ad oggi, mancano completamente.

Invitiamo tutte le socie e tutti i soci a formarsi adeguatamente prima di iniziare a fornire servizi di counseling a distanza.

## RIFERIMENTI

### ETICA E DEONTOLOGIA

*Code of Ethics* (Section H: Distance Counseling, Technology and Social Media), American Counseling Association, 2014.

*Guidelines for Online Counselling and Psychotherapy*, Australian Counselling Association, 2012.

*Guidelines for Uses of Technology in Counselling and Psychotherapy*, Canadian Counselling and Psychotherapy Association, 2019.

Policy Regarding the Provision of Distance Professional Services, National Board for Certified Counselors, 2016.

*Standards for the Ethical Practice of Web Counselling*, National Board for Certified Counselors, 1999.

### APPROFONDIMENTI TEORICI E PRATICI

AA.VV., "Working Online in the Counselling Professions", *Good Practice in Action*, British Association for Counselling and Psychotherapy, 2019.

Anthony, K., "Counselling in cyberspace", *Counselling*, 11(10), 625-627, 2000.

Baker, K., Ray, M., "Online counseling: The good, the bad, and the possibilities", *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346, 2011.

Bloom, J.W., "The Ethical Practice of Web Counseling", *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 53-59, 1998.

Goss, S., Robson, D., Pelling, N. & Renard, D., "The challenge of the internet", *Counselling*, 10(1), 37-43, 1999.

Mallen, M., Vogel, I., & Rochlen, B., "The Practical Aspects of Online Counseling", *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776-818, 2005.

Page, S., "Counselling by e-mail", *Counselling*, 11(3), 162-164, 2000.

AssoCounseling		Linee guida sulla fornitura di servizi di counseling a distanza D12					
Data Emissione	02/11/2020	Data Revisione	\	Indice Revisione	Rev. 0	Pag.	6 di 6