19/02/2019

Tamara Cappelli (gruppo M)

Accoglienza: tra tirocinio e role playing

L’obiettivo di questo resoconto è quello di provare a capire qualcosa di più rispetto al servizio di accoglienza: funzione importante ma non definita, nella quale è difficile nominare obiettivi.

Trovo utile partire dalla giornata laboratoriale dello scorso week end di formazione in cui nel piccolo gruppo abbiamo giocato il resoconto di Giuseppe Carollo “L’utilizzo dello strumento resoconto nel contesto di tirocinio ospedaliero”. Durante il role playing sentiamo di aver agito le culture che sembrano appartenere ai contesti ospedalieri, strutture in cui molto spesso ci troviamo a lavorare nel tirocinio. I tirocinanti post-lauream frustrati di dover occuparsi dell’accoglienza, come se questa disconfermasse le loro attese di fare qualcosa di clinico; la psicologa specializzanda che prova a capirci qualcosa, nella difficoltà di nominare obiettivi e la tutor psicologa, che non avendo a mente l’utilità della riunione di equipe giocata, dopo qualche minuto inizia a porre la questione dei turni, come se fosse quello il problema.

Cos’è l’accoglienza? Sembra difficile trovare parole. Proviamoci. A partire da questa domanda mi viene in mente il consultorio familiare dell’Università Cattolica, struttura presso la quale sto svolgendo il tirocinio di specializzazione in psicoterapia da poco più di un mese.

Durante il colloquio conoscitivo, che risale a novembre, mi sembrava che la proposta di tirocinio fosse quella di seguire la tutor di riferimento nei colloqui con i suoi pazienti, con la richiesta di un tempo infinito a disposizione. Mi spavento di questa proposta, già mi vedevo dietro ad una scrivania a osservare come si fa un colloquio clinico. Provo a chiedere di cosa si occupa il servizio e improvvisamente iniziano a emergere parole come: accoglienza, mediazione familiare, gruppi di parola, riunioni di equipe e progetti futuri da organizzare.

Ricordo il primo giorno di lavoro in cui incontro nel corridoio la psicologa con la quale avevo fatto il colloquio e mi dice “Tamara sei arrivata in un momento particolare, abbiamo un fermo amministrativo e non hanno rinnovato i contratti a noi consulenti. Forse non puoi iniziare il tirocinio fino a quando non ci rinnovano i contratti perché non hai un tutor”. Dopo un primo mi dispiace penso che questa possa essere una risorsa da cui partire per disconfermare la fantasia del tirocinante chiuso nella stanza e le propongo che avrei potuto occuparmi dell’accoglienza, insieme all’educatrice professionale, per iniziare a conoscere il servizio e gli utenti, prima di allora mai nominati.

Nell’attesa del primo incontro, con S. ci diciamo due parole su come organizza il lavoro di accoglienza: “facciamo l’analisi della domanda, dobbiamo capire cosa vogliono, non dobbiamo fare domande e soprattutto ipotesi, ascoltiamo e basta. Ricordati tutto quello che le persone dicono che poi dovrai scrivere la relazione per portare il caso nella riunione di equipe. Ah, se le persone guardano te invece di guardare me, abbassa subito lo sguardo”. Mi prende un colpo!!

Sento che attraverso questa funzione riesco a recuperare indizi importanti per fare ipotesi sul contesto.

L’analisi della domanda viene declinata come a richiesta segue intervento: difficoltà con i figli – sostegno alla genitorialità, conflitto di coppia-mediazione familiare e così via.

Mi sembra importante dare senso a quell’incontro, elaborando l’emozionalità di cui quel contesto si connota. Trovo utile capire chi sono gli utenti e perché si rivolgono a noi. Penso che questo indizio parli del servizio e delle fantasie che organizzano l’intervento.

La maggior parte degli utenti si rivolge al consultorio perché consigliato “fortemente” dal tribunale nel caso di separazioni oppure inviati da specialisti noti, che definiscono il servizio come “l’equipe della Cavatorta”.

Mi sembra che la rappresentazione simbolica in entrambi i casi abbia a che fare con il prestigio.

Questo elemento sembra intrattabile: immediatamente evoca reazioni violente. “Da quando è cambiata la dirigenza ci sentiamo snaturati della nostra anima”. Quale anima? Mi viene in mente l’immagine di un’oasi felice. Anche la posizione è curiosa, il consultorio si trova in una struttura indipendente rispetto sia al Gemelli che all’Università Cattolica.

Faccio l’ipotesi che la simbolizzazione della nuova dirigenza parli della difficoltà che sta attraversando in questo momento il Consultorio, in particolar modo faccio riferimento al cambio di utenza: da poveri e con una forte matrice cattolica a servizio per ricchi e divorziati, e all’appartenenza dell’Università Cattolica: dover dimostrare l’utilità della psicologia essendo l’unico servizio gratuito.

Ad oggi sento che nel rapporto con S., attraverso i colloqui di accoglienza, riusciamo a parlare di queste questioni.

Continuo a lavorarci!