

Inizio della collaborazione con un servizio di psicologia online:

Inizio a scrivere questo resoconto mosso dal desiderio di condividere degli aspetti di un lavoro che ho iniziato da poco e che ho cominciato a trattare con alcuni colleghi all'interno di recenti spazi di formazione (monitoraggio del gruppo M, ultimo modulo di storia M-N). Il desiderio che ho è quello di esplorare e possibilmente sconfermare le fantasie di tradimento che questo lavoro mi sollecita rispetto alla comunità SPS e al modello a cui ci stiamo formando. Scrivo sconfermare perché in realtà questa esperienza mi sta facendo realizzare emozionalmente quello che già sapevo: che i nostri clienti, anche quando dichiarano di voler risolvere dei sintomi attraverso delle strategie, sono sollevati se gli si propone uno spazio in cui parlare dando senso a quello che si dice.

A gennaio di quest'anno una paziente dell'Asl con cui sto svolgendo una consulenza psicologica entro il tirocinio, dopo una lunga sospensione correlata all'emergenza sanitaria, mi chiede di riprendere il lavoro da remoto. Parlo di questa possibilità alle mie tutor, che mi propongono di proseguire il rapporto privatamente. Questa proposta mi turba, perché non mi sembra cogliere quello che Maria ci sta chiedendo. Allo stesso tempo mi accorgo che fa luce su qualcosa che prima non guardavo, ovvero il desiderio di uno spazio in cui costruire proposte di lavoro fuori dal contesto dell'Asl e dei Servizi Sociali. Quando riconosco questo desiderio per un attimo mi spavento, perché mi sembra di non sapere da dove cominciare, che tutto sia sbagliato.

Qualche tempo dopo, confrontandomi, vengo a sapere che diversi colleghi che conosco attraverso il tirocinio collaborano con un servizio di psicologia online a me noto, che offre consulenza psicologica e psicoterapia a individui e famiglie. Si tratta di una startup fondata circa un anno prima da tre colleghe, una delle quali lavora come me nei Servizi Sociali di Napoli. È un servizio che ho sempre guardato con diffidenza, in quanto il suo sito internet invita gli utenti a descrivere, attraverso un questionario, i propri problemi come sintomi, suggerendo che questi siano fatti individuali da risolvere. Per questo motivo mi sorprende constatare che diversi colleghi con cui ho lavorato con criterio siano riusciti a collaborarci utilmente, assumendo anche funzioni di coordinamento. Esplorando il sito, scopro che gli psicologi che ci lavorano sono aumentati esponenzialmente rispetto a cinque mesi prima. Chiamo quindi la persona che per prima me ne ha parlato, che mi spiega che negli ultimi mesi la startup sta ricevendo un numero di richieste inaspettato da parte degli utenti. Questa crescita repentina ha generato contentezza, ma anche agitazione, poiché la maggior parte degli psicologi che ci lavoravano da mesi non erano in grado in quel momento di accogliere altre richieste. Questo è l'aspetto che mi sorprende di più: che le persone che si rivolgono al servizio, a volte, scelgano di proseguire il rapporto per molti mesi. Mi dico quindi che probabilmente i clienti che ci entrano in contatto, oltre ad esserne attratti all'inizio, possono sentire uno sviluppo in quel rapporto. Inizio a pensare che questa startup non stia solo intercettando, ma anche creando, non so quanto consapevolmente, una domanda. Mi sembra che stia succedendo qualcosa di nuovo e interessante, che voglio esplorare. Per questo motivo invio la candidatura e dopo poche settimane inizio la collaborazione, aprendo contestualmente la partita iva.

All'esordio della collaborazione due sono gli aspetti che mi mettono in difficoltà: dichiarare le problematiche di cui mi occupo e creare un mio profilo facebook associato al servizio. La startup chiede infatti agli psicologi, all'inizio del rapporto, di dichiarare le problematiche psicologiche di cui si è esperti, scegliendole da una lista. Alcune di queste si riferiscono all'ambito diagnostico (ansia, depressione, disturbi alimentari, dipendenze...), altre fanno più esplicitamente riferimento a contesti (problemi legati all'espatrio, al lavoro, ai rapporti familiari), altre a qualcos'altro (sviluppo dell'autostima, crescita personale). A me viene in mente che nei servizi in cui lavoro e ho lavorato diversi utenti mi hanno parlato, per esempio, di ansia, ma non credo di averla mai posta come problema che fonda il rapporto. Alla fine scelgo di escludere dai miei ambiti di competenza tutte quelle

aree che mi sembra facciano riferimento a comportamenti-problema simbolizzati culturalmente come pericolosi, oltre a quei problemi dei quali i clienti che ho avuto fino a quel momento non mi hanno mai parlato (come i disturbi di personalità, o le problematiche lgbt). A oggi la maggior parte delle domande che arrivano a me fanno riferimento a problemi che le persone incontrano con il lavoro. Ipotizzo che questa, tra le aree di esperienza che ho dichiarato, sia quella più sguarnita nel servizio, con un alto tasso di richiesta da parte dei suoi clienti.

Riguardo al profilo facebook, mi viene spiegato che è uno dei canali che il servizio propone ai clienti per incontrarsi, poiché alcuni di loro hanno poca confidenza con altri programmi di videochiamata meno noti. Realizzo subito che la mia ritrosia fa riferimento alla fantasia di "uscire allo scoperto" rispetto alla collaborazione che sta iniziando, di doverla tenere in rapporto ai lavori che svolgo in altri contesti e alla formazione, capendo come. Capisco che è una fatica che voglio sostenere, perché altrimenti non potrò essere un punto di riferimento reale per i clienti che incontro.

Il rapporto con Clara:

Clara è una delle prime clienti che incontro, agli inizi di marzo. È una donna di 29 anni, che vive in Italia. Nel questionario che compila, indica che i problemi per cui cerca consulenza fanno riferimento alla bassa autostima, al lavoro, al rapporto con il suo partner e con la famiglia; indica inoltre che vorrebbe uno psicologo che la aiuti ad apprendere tecniche e strategie per migliorare il sintomo che ha. Di suo pugno scrive: *"Vorrei conoscere realmente chi sono. Togliere tutte le maschere che oramai sono diventate pesanti da sorreggere. Vorrei capire chi sono e perché mi sento di non funzionare come vorrei"*. Come da prassi del servizio, dopo aver ricevuto il suo questionario, la contatto tramite mail e concordiamo un incontro. Il canale che sceglie tra quelli che le propongo, aimé, è la videochiamata di facebook.

Quando ci incontriamo vedo una giovane donna mora e sorridente, alle sue spalle una grossa credenza. Dopo le presentazioni mi spiega che il problema per cui cerca aiuto sono degli scoppi di rabbia che sta sperimentando, che non capisce e che vorrebbe controllare perché si riversano contro persone che non hanno colpa, come il suo compagno. Le dico che mi sembra che più che capire questa emozione abbia tentato di evitarla e che forse questo è in rapporto con il modo in cui si esprime. Clara sorride imbarazzata e dopo un po' mi dice che per valutare il suo problema forse mi serve sapere che ha un fratello schizofrenico. Inizia così a raccontarmi del rapporto con la sua famiglia: è nata e cresciuta in un paese cilentano, sua madre si è sposata con suo padre a 18 anni, dopo essere rimasta incinta; i suoi genitori non sono mai stati una coppia felice e forse per questo, per curare la loro coppia, hanno tenuto i figli emotivamente a distanza, assicurandogli l'aspetto materiale. Lei è la seconda di tre figli, ha nove anni di distanza da suo fratello maggiore e sette dalla sorella minore. Quando aveva 17 anni sua madre la ha cacciata di casa in seguito ad un litigio per le faccende domestiche, spedendola nella seconda casa in campagna insieme al fratello, che era tornato da un'esperienza come studente fuori sede conclusa male. Me la descrive come una casa degli orrori: senza riscaldamento e isolata, per cui erano i genitori a portargli la spesa una volta al giorno. Clara si sorprende di come la prima cosa che abbia fatto in quella situazione sia stata organizzarsi per andare a scuola e di come non ne abbia fatto parola con nessuno. Anche quando i professori le rimproveravano un calo del rendimento, lei non ha chiesto aiuto. In quel periodo il fratello faceva discorsi che oggi identifica come paranoici, ma tutte le sere le preparava una bottiglia di acqua calda per riscaldarle il letto, quindi lei non si era accorta che stava impazzendo. Poi un giorno, dopo a una lite con i genitori, è andato via. Per alcuni anni l'unico contatto avuto con lui sono state sporadiche mail, nelle quali chiedeva di non essere cercato, fin quando i genitori sono stati contattati dal consolato italiano di Amsterdam, perché era stato trovato in strada durante l'emergenza freddo e ricoverato in un ospedale psichiatrico. Oggi, dopo un periodo che il fratello ha passato in famiglia, sono 5 anni che non ha sue notizie. Finite le scuole, Clara si è laureata in ingegneria a Torino e oggi vive con il compagno in un'altra città del nord Italia, da cui mi sta videochiamando. Rispetto alla malattia del fratello, dice una cosa che mi strazia, e cioè che si è ammalato perché ha continuato a chiedere aiuto ai loro genitori, senza

rendersi conto che non potevano dargli quello che cercava. Di se stessa aggiunge che è riuscita a laurearsi in fretta e a trovare subito lavoro per sganciarsi, connotando questo percorso con un “per fortuna”. Le dico che mi sembra che senta fragile tutto quello che ha costruito e che intorno a lei ci siano trappole pericolose. In chiusura concordiamo di continuare il lavoro iniziato quel giorno attraverso colloqui settimanali (a pagamento, mentre il primo è gratuito). Clara aggiunge che non si aspettava di parlare della sua famiglia, ma del suo lavoro, e che si era anche preparata uno schema sui punti che voleva trattare, per essere sicura di non perdersi.

La settimana successiva parte proprio dal suo quaderno, su cui ha appuntato le emozioni che prova: “oggi mi sento demotivata, stupida, inutile...” Le legge con l’indice alzato, con le sopracciglia marcatamente aggrottate e mentre le elenca emerge un sorriso. Connette queste emozioni al suo lavoro. Da alcuni anni lavora per Confindustria e si occupa di fare formazione sulla sicurezza alle aziende. È un incarico che agli esordi la entusiasmava, poi ha cominciato a percepire un aspetto di falsità. Per farmi capire questo aspetto cita le verifiche che sottopongono ai gruppi a lezioni finite, che vengono contraffatte per fare in modo che tutti passino. Da poco la sua insoddisfazione è esplosa perché un collega coetaneo è stato promosso a suo superiore, facendo un lavoro che lei sente esclusivamente di tessitura di rapporto con i capi, colludendo con loro sull’inutilità di certi aspetti su cui lei, invece, si impegna, come dare un senso alla formazione. Il quadro che traccia Clara mi angoscia così tanto che non riesco a starci e senza accorgermene inizio a darle indicazioni: le dico che il suo vissuto di oppressione rispetto alla falsità del lavoro forse è trasversale all’organizzazione, ma che cambia il modo di agirlo; lei mi dice che il suo collega-superiore forse si sente minacciato dai colleghi che ora sono suoi sottoposti e allora le propongo che se riesce a non reagire attaccandolo aiuterà lui e il gruppo. Prima di salutarci, Clara dice che a volte non si rende conto se le cose che dice le sente davvero o pensa solo di doverle pensare. Questo mi fa interrogare su come abbiamo trattato le questioni che ha portato: forse la sua domanda in questo momento non è aiutare Confindustria a funzionare, ma è ancora qualcos’altro.

Negli incontri successivi trattiamo il vissuto di falsità come trasversale alla cultura della sua famiglia e del suo paese, che pensava di essersi lasciata alle spalle, e a quella del suo nuovo e prestigioso lavoro, apparentemente così lontano dal Cilento. Inoltre c’è una frase di Clara che ci aiuta a focalizzare il modo in cui si simbolizza oggi nei rapporti: *“Ma veramente pensavo che arrivavo io, dalla Campania col furgone, e promuovevano me?”*. Emerge la fantasia di essere in qualche modo tarata, e che gli altri se ne possano accorgere. Parliamo molto della madre, che profumava di amarena, ma poteva diventare all’improvviso terribilmente violenta. Si arrabbia perché non l’ha mai vista leggere un libro o andare al cinema. Le chiedo se sta dicendo che avrebbe voluto che sua madre fosse serena.

Proseguendo negli incontri, mi sembra che la domanda di Clara abbia a che fare con il riprendere in mano la storia dei rapporti con la sua famiglia, scavando nella fantasia che questa sia una macchia da coprire o un magma da cui fuggire lontano. Nell’ultimo incontro si è commossa parlando del fratello; non abbiamo parlato della paura di ridursi come lui, ma del fatto che le manca. Per qualche motivo ancora da esplorare, tutto questo è diventato avvicinabile quando un collega di lavoro è stato promosso al posto suo, forse sconfutando la sua fantasia di poter correre verso un successo idealizzato, senza chiedere mai aiuto e senza cadere mai.

Le domande dei clienti:

Le persone che incontro che si rivolgono alla startup ci arrivano attraverso diversi percorsi: alcuni vengono indirizzati da amici che ci sono entrati in rapporto, molti vedono la pubblicità sui social network. Alcuni di loro risiedono all’estero e sono interessati a una psicoterapia accessibile nella loro lingua madre; altri trovano che gli incontri online si integrino meglio con i loro impegni di lavoro; una sola persona mi ha detto di essersi interessata al servizio perché assicurava di scegliere lo psicologo giusto per lei (aspetto su cui la pubblicità del servizio punta), ma mentre lo diceva lei stessa sorrideva, forse come se si rendesse conto di stare evocando qualcosa di un po’ magico.

Io sto facendo l'ipotesi che le persone che scelgono di fidarsi della startup lo fanno perché da qualche parte la sentono in linea con una loro appartenenza. Tutte le persone che fin ora ho incontrato hanno tra i 19 e i 39 anni, non sono sposate, non hanno figli e nei loro racconti è sempre presente un altrove. Molte delle loro domande mi sembra abbiano a che fare con il ricostruire i percorsi che li hanno portati dove sono, dando senso a scelte che hanno preso. Il covid mi sembra aver avuto un grande peso nel rendere possibile tutto questo.