

Customer orientation in the university context as psychological intervention. An experience of traineeship

Nicola Leone^{*}, Luca Ruggiero^{**}, Elena Russo^{**}, Silvia Spiropulos^{**}

Abstract

Through this paper, the authors propose a postgraduate internship experience in clinical psychology in the university context. Learning to deal with a customer, as competence founding the clinical psychology intervention, will be discussed as the focus of the internship experience. Specifically, they will tell that the acquisition of such competence has not been a linear process, but the product of a circular relationship established among experience, reporting and thinking on the specific collusive setting of the university, to which this contribute, as reporting, belongs.

Indeed, dealing with the customer-oriented psychological intervention, meant as specific kind of relationship in the psychological work, faced specific issues related to the university culture. In this paper, we will share what we understood about these issues and our traineeship, reporting some key-events of this experience.

Keywords: traineeship; clinical psychology intervention; customer orientation; university.

^{*} MA in clinical psychology, European volunteer at AEVA-EPA Escola Profissional de Aveiro (Portugal); nicola.leone88@gmail.com

^{**} Psychologists ; Email: lucaruggiero1989@gmail.com; elenarusso9@hotmail.com; silvia.spiropulos@gmail.com

Leone, N., Ruggiero, L., Russo, E., & Spiropulos, S. (2015). L'intervento psicologico come orientamento al cliente nel contesto universitario: Un'esperienza di tirocinio [Customer orientation in the university context as psychological intervention. An experience of traineeship]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 50-57. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>

L'intervento psicologico come orientamento al cliente nel contesto universitario: Un'esperienza di tirocinio

Nicola Leone^{*}, Luca Ruggiero^{**}, Elena Russo^{**}, Silvia Spiropulos^{**}

Abstract

Attraverso questo contributo, gli autori propongono un'esperienza di tirocinio post lauream in psicologia clinica all'interno del contesto universitario. Il tirocinio sarà inteso come apprendimento ad avere un cliente quale competenza fondante l'intervento psicologico clinico. Nello specifico si dirà come l'acquisizione di tale competenza non sia stata un processo lineare, ma il prodotto dell'aver istituito un rapporto circolare tra esperienza, resocontazione e pensiero sull'assetto collusivo specifico del contesto universitario, di cui questo stesso contributo, come resocontazione, fa parte. Sperimentarsi con l'intervento psicologico orientato al cliente, inteso quale specifica modalità di relazione nel lavoro psicologico, ha incontrato questioni specifiche connesse alla cultura universitaria. In questo lavoro condivideremo quanto abbiamo capito di tali questioni e del nostro tirocinio a partire dalla resocontazione di alcuni eventi-chiave di quest'esperienza.

Parole-chiave: tirocinio; intervento psicologico clinico; orientamento al cliente; contesto universitario.

* Laureato magistrale in psicologia clinica, volontario europeo presso AEVA-EPA Escola professional de Aveiro (Portogallo); nicola.leone88@gmail.com

** Psicologi; Email: lucaruggiero1989@gmail.com; elenarusso9@hotmail.com; silvia.spiropulos@gmail.com

Leone, N., Ruggiero, L., Russo, E., & Spiropulos, S. (2015). L'intervento psicologico come orientamento al cliente nel contesto universitario: Un'esperienza di tirocinio [Customer orientation in the university context as psychological intervention. An experience of traineeship]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 50-57. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>

L'organizzatore culturale predominante nella formazione in psicologia si fonda sulla netta scissione tra teoria e prassi (Bravi et al., 2011), per cui prima ci si forma all'università, poi si fa pratica nel tirocinio, e dopo ancora si lavora nella professione (nel migliore dei casi, altrimenti si prosegue con scuola di psicoterapia, master, dottorato ecc. senza mettere sostanzialmente in discussione tale scissione.). Ricordiamo che una parola-chiave sintomatica di questa cultura è "pratico"¹. In altri termini, prima si acquisiscono conoscenze e dopo le si mette in pratica. Tuttavia, proprio durante il nostro percorso universitario, entro alcune lezioni, nel lavoro di tesi e all'interno di laboratori formativi (Aloi et al., 2014) abbiamo potuto sperimentare un altro modo di intendere la formazione in psicologia, fondato non solo sull'imprescindibile intreccio di teoria e prassi, ma anche sull'apprendimento a lavorare con un cliente. Proponiamo, sulla scorta di Carli e Paniccchia (2003) che apprendere ad avere un cliente, in un'ottica di intervento psicologico-clinica, vuol dire pensare l'esperienza di rapporto con la persona o le persone per cui si lavora, analizzandone la domanda a partire dalla propria implicazione emozionale, all'interno di un contesto organizzativo dove possono relazionarsi ruoli e funzioni differenti in vista di finalità e obiettivi produttivi. Tale apprendimento è un processo investito di fantasie polisemiche che, se pensate, permettono di iniziare a pensare il cliente quale modalità di rapporto fondata su una metodologia di intervento psicologico - clinica, più che come un soggetto specifico di una struttura, che sia esso interno o esterno:

Il cliente va considerato come un modello di rapporto tra individuo e contesto: è l'estraneo dal quale dipende lo sviluppo. Il cliente, a sua volta, ha un cliente da sviluppare, questo significa che il cliente configura sempre un altro cliente (Carli, Grasso, & Paniccchia, 2007, p. 98).

Per cliente esterno s'intende, nell'ambito di una organizzazione, colui che fruisce del prodotto-servizio dell'organizzazione stessa [...] Per cliente interno s'intendono quelle componenti interne all'organizzazione [quali colleghi di un gruppo di lavoro o altri settori organizzativi] che fruiscono del lavoro di altre componenti per svolgere la propria funzione. (Carli & Paniccchia, 2011, p. 157).

In altri termini, il cliente esterno è chi ha una domanda nei confronti dell'organizzazione; organizzazione che si regola in rapporto a lui come principale fonte di feedback su quanto si fa, anche nei processi interni, tra ruoli e funzioni interni che non hanno diretto rapporto con il cliente esterno.

Si tratta di una questione che abbiamo affrontato fin dall'inizio del tirocinio, e sulla quale intendiamo proporre alcune riflessioni. Tenendo presente che la cultura universitaria non solo è stata quella con la quale ci siamo formati in qualità di studenti, come suoi clienti; ma anche quella con la quale abbiamo continuato a professionalizzarci in qualità di tirocinanti che, partecipando al lavoro formativo dell'università, hanno avuto ex colleghi studenti come clienti. Nello specifico, proveremo a condividere quanto abbiamo capito dello sperimentarsi con un cliente durante il tirocinio all'università, a partire dalla resocontazione di alcuni eventichiaive di quest'esperienza: l'istituzione del tirocinio; la partecipazione alle attività di docenza e la partecipazione alle attività di ricerca della cattedra²; la scrittura del presente articolo e di un curriculum relativi al tirocinio.

L'istituzione del tirocinio

A dicembre 2013, ci siamo incontrati per condividere le nostre aspettative sul tirocinio post lauream, nell'idea di pensare alla possibilità di svolgerlo insieme. La fantasia di intraprendere insieme tale esperienza nasceva dall'essersi sperimentati, come colleghi con cui poter collaborare, dentro rapporti affidabili e intorno a questioni

1 La possiamo rintracciare nella normativa sull'abilitazione alla professione: "art.1.1 All'esame di Stato per l'abilitazione all'esercizio della professione di psicologo possono essere ammessi i laureati in psicologia che abbiano compiuto un tirocinio pratico annuale post-lauream." (www.psy.it). Pratico attiene al fare, all'agire, alle tecniche, in contrapposizione con teorico (www.treccani.it). La normativa, nel suo contribuire al mandato sociale del tirocinio, suggerisce che il tirocinio sia il luogo della prassi contrapposto al luogo della teoria conseguibile nei corsi di laurea.

2 Si fa riferimento in particolare a una ricerca-intervento sul rapporto tra Ospedale e Territorio che si sta svolgendo entro la città di Roma. Si vuole acquisire conoscenza sulla domanda che le UO ospedaliere pongono alle agenzie del Territorio, e su quella che queste ultime pongono all'Ospedale. Inoltre si interpellano Cittadini sulle loro attese verso i servizi ospedalieri e territoriali. La ricerca è l'attuale fase di un intervento iniziato nel 2008 con una ricerca sulla cultura locale di un Ospedale romano, proseguita con interventi formativi e di supporto all'attività organizzativa del medesimo Ospedale; nel frattempo si sperimentavano le medesime modalità di intervento, che promuovono nuovi setting psicologico-clinici, anche in altri Ospedali romani.

relative a problemi di convivenza come oggetto dell'intervento psicologico. Pensavamo di poter proseguire l'esperienza avuta durante gli studi sia nel corso di alcuni laboratori che nel lavoro di tesi. Avevamo, in altre parole, l'attesa di continuare a formarci alla ricerca-intervento per lavorare su alcuni ambiti trattati con le nostre tesi: scuola, famiglie, servizi di salute mentale. A partire da tali attese, abbiamo scelto di rivolgerci alla cattedra della professoressa Paniccchia, non solo perché ci sembrava che puntasse sulla competenza a costruire rapporti tra colleghi durante la formazione, ma anche perché si interessa dei suddetti ambiti nel proprio lavoro e nella propria produzione scientifica.

L'incontro con la professoressa ci ha permesso di iniziare a pensare alle nostre fantasie nei confronti della cattedra. Emergeva che avrebbe rappresentato la legittimazione a monte del nostro operare, laddove gli unici clienti per noi pensabili erano i contesti in cui avremmo fatto ricerca. Abbiamo iniziato a capire che la fantasia di continuare un lavoro sperimentato durante la nostra carriera da studenti, era fuori da ogni coordinata organizzativa e criterio su cosa differenziasse quel recente passato dall'attività di tirocinio. Non tenere a mente il cambiamento a cui andavamo incontro comportava il rischio che i nostri desideri professionali implodessero in fantasie scisse dal contesto e dalle relative possibilità organizzative. Ripensare al mandato sociale dell'organizzazione cui si stava chiedendo la possibilità di tirocinio ha rappresentato un punto di svolta: i primi clienti di una cattedra universitaria, infatti, sono gli studenti con la loro domanda formativa, e la loro professionalizzazione è la finalità che l'università persegue³; si trattava, dunque, di sviluppare una competenza a riconoscere un cliente negli studenti e a lavorare per loro, per la loro domanda e i loro problemi, anziché apprendere tecniche da utilizzare in un qualche futuro dopo aver effettuato una diagnosi di qualche tipo. Come tirocinanti, avevamo la possibilità di contribuire a questo lavoro partecipando alle attività di docenza e di ricerca della cattedra.

Avere a che fare con gli studenti e con la loro domanda formativa ci è sembrata una sfida interessante e al contempo difficile: infatti, la fantasia predatoria di continuare a formarci con la cattedra "facendo ricerca", di cui andavamo peraltro rendendoci conto, ci rendeva complesso distinguerci dagli studenti, facendoci vivere questi ultimi come un elemento intrusivo che ci privava del rapporto esclusivo con essa; si trattava di mettere in discussione tale pretesa e di recuperare un desiderio professionalizzante, realizzabile solo attraverso il riconoscimento dei limiti organizzativi: dando un senso al nostro specifico ruolo, riconoscendo la nostra differenza dagli studenti.

La partecipazione alle attività di docenza e di ricerca della cattedra

Si può così comprendere come la difficoltà fondamentale che ha organizzato il nostro lavoro, soprattutto nelle prime fasi dell'esperienza, è stata il considerare i primi clienti di una cattedra universitaria, cioè gli studenti. Durante le lezioni del primo semestre, fuorché in alcune limitate occasioni, ci sembrava complesso pensarci in una funzione utile a trattare la loro domanda formativa. Il nostro modo di stare in aula oscillava: talvolta ci sovrapponevamo agli studenti, trincerandoci dietro silenzi tombali volti al passare inosservati, come fossimo "uno dei tanti" nell'aula; altre volte ci sovrapponevamo alla docente o alla sua collaboratrice. In altre parole, vivevamo il ruolo di tirocinante come inesistente. La domanda degli studenti, d'altro canto, ci sembrava variare di volta in volta; di più: non riuscivamo a vederla. I silenzi che caratterizzavano l'aula nel primo semestre ci sembravano assoluti: ci era difficile ascoltare e dare senso a quanto veniva detto; vivevamo la situazione come intrattabile, nell'attesa che la domanda degli studenti apparisse proprio nella forma che il vocabolario dice: le parole con cui si esprime il desiderio di sapere qualcosa (www.treccani.it). Al tempo stesso, tendevamo a dare un significato al silenzio che vivevamo nella difficoltà di udire ciò che veniva detto: tace chi non sa. Le cose non

3 Ricordiamo che l'università quale la conosciamo oggi trova il suo principale riferimento nella legge n.168/1989 e nei successivi decreti ministeriali, tra cui il DM 270/2009. Premesso che l'università da un lato è votata alla divulgazione, istruzione ed educazione di scienze e arti "superiori" rispetto ai livelli scolastici obbligatori, dall'altro alla ricerca scientifica, si può notare un certo conflitto tra un'insistenza sulla sua autonomia e la connessione con altre agenzie, tanto pubbliche che private. La sottolineatura dell'autonomia è una probabile reazione all'assoggettamento subito in epoca fascista, ma anche un'eredità delle contestazioni degli anni '70 sulla sua funzione conservatrice. Il ricordarne la connessione con altre agenzie rimanda invece alla sua funzione professionalizzante e all'utilità sociale della sua ricerca. Questi differenti aspetti sono tutt'altro che integrati tra loro, e sono spesso occasione di scontri, come pure di scissioni entro la prassi universitaria. Non era perciò scontata la posizione che avremmo assunto, in rapporto a tali conflittualità del mandato, nel nostro tirocinio.

stavano così, gli studenti comunicavano e non tacevano; certo, comunicavano anche tramite una problematica cultura dominante il sistema universitario. Si tratta di una cultura organizzata dentro modalità scontate ed adempitive: così come per noi tirocinanti sembrava difficile declinare una funzione a servizio degli studenti, anche per questi ultimi appariva complessa la possibilità di pensare a propri clienti, a destinatari della propria formazione diversi da sé. Se la formazione viene vissuta come svincolata da questioni su cui intervenire, se non si confronta con problemi da affrontare, i formandi se ne sentono gli esclusivi beneficiari; il costo è che non sanno bene cosa farsene. Questo modo di vivere la formazione sembra diffuso nella Facoltà di Psicologia e in rapporto con il mito della scissione tra teoria e prassi. In altri termini, ci sembrava che gli studenti faticassero a pensarsi come clienti che a loro volta hanno un cliente da sviluppare.

Nell'ambito delle attività di docenza a cui abbiamo partecipato, pensiamo al caso di una studentessa che, durante un incontro di restituzione con gli studenti su un caso d'esame, alla domanda della professoressa su come avessero trovato il caso proposto, dopo un lungo silenzio dell'aula chiede: "È una domanda retorica?". Questa risposta, se letta quale indizio di rapporto, ci parla di passività e scontatezza dei ruoli, entro un contesto dato⁴ in cui l'attività di docenza viene vissuta come una trasmissione del sapere a una via. Come si sa, per comunicazione ad una via s'intende un passaggio di informazioni senza possibilità di feedback. Questo implica una relazione emozionale specifica, dove l'interesse e l'attenzione di chi ascolta:

possono essere vissute [...], solo se iscritte entro una relazione di dipendenza di chi ascolta, nei confronti di chi parla. Senza un contesto relazionale ove sia definita la dipendenza di chi ascolta, legittimata dal potere forte di chi parla, non si dà comunicazione ad una via. (Carli, Grasso, & Paniccchia, 2007, p. 93).

La restituzione di un caso d'esame sconferma le attese di comunicazione a una via. Non solo si chiede un feedback dagli studenti, ma si chiede di pensarlo in relazione ai propri vissuti. Invece sia il silenzio che il proporre che la domanda fosse retorica, ovvero falsa, sono eventi critici che segnalano l'attesa di un potere forte, che metta a tacere e che vuol sentire solo ciò che si attende venga detto.

Anche nell'ambito delle attività di ricerca, alcuni eventi-chiave ci fanno fare ipotesi sul tipo di relazione che si stava vivendo: gli studenti che vi partecipavano in qualità di tesisti tendevano a vivere i rapporti con i colleghi come inaffidabili. Ad esempio, i contatti "procacciati" per le interviste venivano gelosamente tenuti per sé, nell'idea che, se condivisi, nessun altro se ne sarebbe fatto carico. Tale vissuto di inaffidabilità è risultato critico soprattutto nella fase iniziale della ricerca, in cui il lavoro procedeva a rilento. Inoltre, coerentemente con la fantasia che le condivisioni sono impossibili, anche l'intervistato veniva spesso vissuto come qualcuno a cui si stesse "rubando" del tempo, piuttosto che come un interlocutore potenzialmente interessato alle questioni di cui si occupava il gruppo di ricerca. In altre parole, ci sembrava che gli studenti faticassero a mettere in discussione il vissuto strettamente individuale, tipico del contesto universitario, per pensarsi appartenenti ad un gruppo di ricerca che si suddivide in funzioni intorno ad un obiettivo condiviso. A partire da quest'ipotesi, come tirocinanti abbiamo assunto una funzione di raccordo e di coordinamento tra i sottogruppi che si occupavano di specifiche aree di indagine, mettendo in rapporto le dinamiche interne al gruppo di lavoro e quelle emerse con gli intervistati. Ciò si è rivelato utile anche nella fase di analisi dei dati, in cui recuperare le esperienze di intervista ha permesso di ripensarle come indizi utili per il lavoro di interpretazione; quindi come tutt'altro che un'esperienza con un senso esclusivamente individuale. Uscire dalla modalità individualista e autoriferita ha permesso, a noi e agli studenti, di recuperare i clienti del nostro lavoro.

Ci sembra utile, in questo senso, riportare un'esperienza di supporto ad un gruppo di neolaureati nell'organizzazione della fase di restituzione dei dati di una ricerca svolta come tesisti della cattedra presso alcune biblioteche romane (Panicca & Sesto, 2014). Una prima restituzione, ai responsabili delle biblioteche, era stata fatta in plenaria dalla docente; successivamente si trattava di fare restituzioni alle singole biblioteche che lo volessero, a tutto il personale, presso le sedi delle biblioteche, diffuse nel territorio romano. Di questo si erano incaricati i neolaureati. Il nostro obiettivo, come tirocinanti, era di offrire uno spazio di confronto e pensiero in cui poter organizzare e monitorare le restituzioni dei dati alle biblioteche interessate. Il nostro cliente era il gruppo di neolaureati, che a sua volta aveva un cliente da sviluppare, le biblioteche. Durante questi incontri sono emerse alcune problematiche. Il gruppo viveva le restituzioni come non proprie e insoddisfacenti, con paura; noi come noiose e per certi versi nozionistiche. La resocontazione delle esperienze di restituzione, i role playing

4 L'organizzazione "data" è considerata indipendente dal contesto in cui si colloca e dalla sua variabilità, reificata nella ripetizione di sé, mentre l'organizzazione "costruita" è connessa agli obiettivi da perseguire (Carli & Paniccchia, 1999).

giocati con noi, riflettere sui vissuti che stavamo condividendo nel qui ed ora, hanno permesso di rendersi conto che si stava agendo la fantasia di “replicare la performance” della prima restituzione, proposta alle biblioteche dalla docente responsabile del progetto, con il timore di non esserne all'altezza. Connettere questa fantasia di prestazione, ovvero di elusione del rapporto per autocentrarsi su quanto si è bravi, alle criticità incontrate nel rapporto con le biblioteche, ha permesso al gruppo di ripensare la restituzione in termini di utilità per le biblioteche stesse, invece che di inutile dimostrazione di competenza.

In sintesi, pensiamo che il filo rosso che tiene insieme queste esperienze consista nella possibilità di apprendere che la competenza a trattare la domanda del cliente nel qui ed ora del rapporto con lo psicologo, consenta lo sviluppo del cliente nel là e allora dei suoi contesti di vita.

Conclusioni: il cliente come modalità di rapporto

L'orientamento al cliente è una modalità di rapporto tra psicologo e chi gli pone la domanda. È quanto abbiamo potuto capire man mano nel nostro tirocinio. Alcuni episodi chiave, avvenuti nel passaggio tra i due semestri e alla conclusione del nostro tirocinio, ci hanno permesso di mettere in discussione la reificazione della fantasia per cui lo studente era il nostro unico cliente e di allargare lo sguardo sulla più ampia rete di rapporti in cui eravamo.

A cavallo tra il primo ed il secondo semestre di tirocinio, la professoressa ci ha proposto di parlare della nostra esperienza sotto forma di curriculum vitae, come modo per verificare quanto fatto nei primi sei mesi. Lavorare su questa proposta, sia in gruppo che individualmente, ha messo in crisi una modalità di rapporto scontata. A tale proposta abbiamo reagito in modo provocatorio e aggressivo, dichiarando di non essere in grado di produrre quanto richiesto, perché non capivamo in che modo le nostre attività potessero tradursi in competenze spendibili “altrove”. Oppure, “dimenticando” l'appuntamento in cui ne avremmo parlato con la docente. Resocontare quanto fatto nella forma di curriculum vitae ci metteva non solo di fronte alla questione di rendere comprensibile ad un estraneo la nostra esperienza, ma anche di rapportarci con la cattedra come committente del nostro lavoro e con un più ampio contesto di relazioni in cui si collocava il nostro tirocinio⁵.

È stato un processo travagliato, con più passaggi, che infine ci ha permesso di verificare meglio quale funzione assumere in relazione al contesto università, evidenziando la connessione tra attività svolte, relativi obiettivi e competenze acquisite, nel rapporto con altri soggetti, diversi dai clienti-studenti; abbiamo visto come interlocutori del nostro lavoro anche i colleghi, la cattedra, i committenti e i clienti delle ricerche in corso, e l'università stessa.

Questo evento si è rivelato utile per proporci in maniera differente durante le lezioni del nostro secondo semestre di tirocinio: in questa occasione, infatti, abbiamo saputo vedere meglio le risorse portate dagli studenti ed è stato possibile costruire una funzione utile alla loro formazione. Ad esempio abbiamo proposto la lettura di alcuni resoconti di nostre esperienze professionali, e abbiamo lavorato in piccoli gruppi insieme agli studenti su questioni in cui eravamo direttamente implicati, sfatando la fantasia di essere ancora studenti, come pure quella di essere “assistenti appiattiti sul docente”.

Dalle considerazioni fatte finora, si evince che consideriamo l'esperienza di tirocinio come passaggio dalla cultura universitaria a quella professionale, intendendo quest'ultima come l'apprendimento ad avere un cliente. Il cliente, come già detto, non coincide con una persona o con un insieme di persone, ma ha a che fare con una modalità di rapporto investita di fantasie polisemiche che il pensiero permette di riorganizzare. Proponiamo questa considerazione a partire da un altro evento critico che, stavolta, riguarda il momento di chiusura dell'esperienza di tirocinio, quando la docente ci ha chiesto di scrivere questo articolo. In questa fase, infatti, ci siamo trovati a stendere una prima sintesi di quanto sarebbe stato trattato, sintesi nella quale ancora mancavano due soggetti: la cattedra e noi come colleghi. In quella fase l'unico cliente pensabile era ancora l'insieme di studenti e di tesisti, e nessun altro.

5 “La committenza, infatti, porta in campo i suoi obiettivi. Comporta il consenso tra interlocutori – psicologo e cliente – che traduca in dimensioni operative, storiche e contingenti, le grandi finalità del mandato sociale, entro la specificità di quella committenza. La storicità e la contingenza della prassi fondata sulla committenza, comportano la necessità della verifica, orientata dagli obiettivi del committente, in base a criteri appositamente individuati. Con la committenza, vengono messe in gioco conoscenza ed utilizzazione delle risorse locali, proprie della specifica situazione entro la quale si interviene.” (Carli, Grasso, & Paniccia, 2007, p. 98).

Connettiamo queste “dimenticanze” alla cultura universitaria che pensiamo ci riguardi, in quanto vissuta nella nostra fase formativa e costitutiva dell’organizzazione in cui stavamo lavorando. La docente è stata così trattata come un soggetto che offre le condizioni per il tirocinio, ma senza avere una domanda. Quanto alla colleganza, tra le attese iniziali del tirocinio c’era quella di potenziarla; ma dopo essere stati un gruppo coeso dentro cui scomparire, nel momento in cui ci veniva chiesto di far riemergere un contributo individuale, diventavamo reciprocamente alterità irriducibili l’una all’altra, come la cultura individualista vuole. La condivisa scrittura di questo articolo ci ha permesso di ripensare tali questioni.

Abbiamo rivisto come in una prima fase lo studente-cliente è stato trattato come un valore, una prescrizione ad litteram, a partire dall’attenzione che la professoressa ci ha chiesto di avere per la sua domanda formativa. Avevamo reificato il cliente in un soggetto specifico, più che pensarlo come una modalità di rapporto. Coerentemente con la fantasia predatoria di continuare a formarci come studenti, eravamo nell’ottica di aderire o meno a un lavoro predisposto da qualcun altro, piuttosto che interrogarci sulle nostre attese, e dialogare sulla proposta della professoressa, iniziando a trattarla come committente⁶.

Tale relazione collusiva ci sembra segua la traccia di una cultura specifica di molti servizi pubblici: la qualità del proprio lavoro e la verifica degli obiettivi perseguiti vengono riferiti esclusivamente al cliente esterno dell’organizzazione. I colleghi, i responsabili, le altre figure organizzative sono una sommatoria di soggetti “senza domanda”, con i quali costruire rapporti fondati su appartenenze sdifferenzianti, o su un potere a cui aderire o reagire, anziché relazioni organizzate intorno ad obiettivi. In altre parole, l’organizzazione è solo una cornice del proprio lavoro, o un ostacolo alla qualità del rapporto tra il singolo professionista e cliente, anziché essere l’indispensabile risorsa senza la quale non si potrebbe operare. Le nostre riflessioni sugli eventi critici che man mano si verificavano e i riscontri della professoressa ci hanno permesso di comprendere che il passaggio dalla cultura universitaria a quella professionale, come la competenza a lavorare con un cliente, da noi fantasticati come passaggi lineari e definitivi da un punto A a un punto B, siano piuttosto legati alla capacità di pensare la propria posizione emozionale entro un contesto, tenendo a mente i rapporti organizzativi in cui ci si situa e dando al proprio ruolo un’utile funzione.

Coerentemente con quanto proposto da Pennella e Ragonese (2014), possiamo considerare la nostra esperienza di tirocinio in psicologia clinica non tanto come l’acquisizione o l’accrescimento di nuove competenze, quanto, soprattutto, una riorganizzazione e uno sviluppo di quelle presenti, resi possibili dal pensare l’esperienza fatta anche sotto un profilo emozionale.

Bibliografia

- Aloi, C.V., Avilloni, K., Biagioli, S., Capozzi, V., Fiorentino, R., Leone, N. ... Violi, E. (2014). Formarsi all’intervento psicologico clinico entro l’università: un’esperienza di ricerca-intervento con un Servizio di Salute Mentale [Training in clinical psychological intervention at the university: an experience of research-intervention for a Mental Health Service]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 98-111. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>
- Bravi, S., Calicchia, C., Ceccacci, S., Cocci, S., Falco, E., Guido, M., ... Saracino, G. (2011). Dallo scontro allo scambio: un gruppo di studenti propone un dialogo sul tirocinio. [From struggle to exchange: a group of students proposes a dialogue on practical traineeship] *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 83-99. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- Carli, R., & Panicia, R.M. (1999). *Psicologia della formazione*. [Psychology of training]. Bologna: Il Mulino
- Carli, R., & Panicia, R.M. (2003). *Analisi della domanda. Teoria e tecnica dell’intervento in psicologia clinica*. [Analysis of demand: Theory and technique of psychological clinical intervention]. Bologna: Il Mulino

6 Potremmo forse dire che il mandato sociale del tirocinio in psicologia è stato un primo potente organizzatore culturale del rapporto: l’obbligatorietà a fare un’esperienza “pratica”, che è prescritta, ben si concilia con il dare per scontato il rapporto di committenza con cui abbiamo iniziato. Rintracciarne il senso degli obiettivi proposti dalla nostra committenza, non era per nulla scontato. Essersi messi alla prova, anche attraverso questo articolo, è stato un indicatore importante del riorganizzarsi della competenza a costruire committenza a partire dal mandato sociale.

- Carli, R., Grasso, & M., Paniccchia, R.M. (2007). *La formazione alla psicologia clinica. Pensare emozioni*. [The training to clinical psychology. Thinking emotions]. Milano: FrancoAngeli
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2010). Editoriale. Involuzione culturale e Psicologia [Editorial. Cultural involution and Psychology]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 1-8. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2011). *La cultura dei servizi di salute mentale in Italia. Dai malati psichiatrici alla nuova utenza: l'evoluzione della domanda di aiuto e delle dinamiche di rapporto*. [The culture of Mental Health Services in Italy. From psychiatric patients to new users: the evolution of the aid demand and the dynamics of relationship] Milano: FrancoAngeli
- Langher, V. (2009). "La terza è quella fortunata". Considerazioni sulla formazione in psicologia clinica, in attesa della terza riforma sull'ordinamento degli studi universitari. ["The third time is the charm." Considerations regarding training in clinical psychology, awaiting the third reform on the regulation of universities]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 92-105
- Paniccia, R.M., & Sesto, C. (2014). Una ricerca-intervento con le Biblioteche Comunali Romane come luogo di convivenza nella città: Attese di Bibliotecari e Clienti a confronto [A research-intervention with the Municipal Libraries of Rome as a place of social coexistence in the city: Librarians and clients' expectations in comparison]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 266-289. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- Pennella, A.R., & Ragonese, A. (2014). A caccia del paziente: L'esperienza di tirocinio nella formazione alla psicoterapia [Chasing the patient: The experience of training in psychotherapy training]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 240-251. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>