

**155.DAL DISAGIO ALLE TECNICHE DI CONDUZIONE**

Testo inviato da Chiara Scotti (Assistente sociale, Casa dell'Anziano San Camillo, Carugate) e discusso a Milano durante il Corso "Il Conduttore di Gruppo ABC".

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato dei partecipanti. Il loro nome e ogni dato che possa permetterne l'identificazione è stato alterato per rispettarne la privacy.

**I partecipanti al gruppo e il contesto**

Viene qui riportato il testo registrato di un incontro con i volontari della RSA.

*C'è stata qualche difficoltà di conduzione del gruppo: la più grande che ho riscontrato, anche se forse non emerge nelle stralci riportati, è stata quella di mantenere il focus sulle parole e sul metodo ABC, poiché spesso emergevano richieste di suggerimenti di comportamenti da tenere in situazioni specifiche, a volte anche non legati a conversazioni con gli ospiti.*

**Il testo: Una conversazione che si avvita e si ferma**

1. CONDUTTRICE: Allora iniziamo con due parole sull'Approccio capacitante e il Metodo ABC. È un metodo che focalizza l'attenzione sulle parole, nel senso che lo scopo che si prefigge è quello di continuare ad avere con le persone che comunque hanno dei deficit a livello cognitivo, delle demenze che possono essere di tipo Alzheimer o altro, di mantener il più a lungo possibile la loro capacità di esprimersi, di parlare e di avere perciò una conversazione felice. Lo scopo è perciò una conversazione felice, che poi può durare 5, 10 minuti, ma riuscire in quel momento a conversare con le persone, magari anche molto compromesse. Come dicevo anche l'altra volta, parte proprio dalle parole, focalizza l'attenzione sulle parole, per cui vediamo se qualcuno, magari, in questo periodo ha avuto una conversazione con un nostro ospite che si è bloccata perché non sapevamo più come andare avanti, perché magari dall'altra parte mi è stata detta una cosa che per me non è realtà, per cui non sapevo se confermare o cercare di riportare alla realtà, un po' come si diceva l'altra volta sull'orario, piuttosto che quando parlano della mamma o altro... o per altri motivi io sono andato in difficoltà o mi sono accorto che l'altro non ha più voluto parlare e questo ha creato in lui o lei un disagio. A qualcuno di voi per caso viene in mente? Anche una conversazione molto breve...
2. LUCIA: Mah, io nel mio piccolo... si cerca di dialogare e però dopo quando parlo così, cioè gli do retta lo stesso, però cioè si capisce che il discorso non fila più, cioè non... dopo magari inizio un po' con un altro discorso, per un attimo fila poi, almeno specialmente al primo piano dove c'è il Nucleo Alzheimer, succede così...
3. CONDUTTRICE: Quindi quando il discorso non fila più c'è la nostra difficoltà a continuare in qualche modo?
4. LUCIA: Eh, cioè bisogna riprendere un altro argomento, secondo me e vedere se quell'altro argomento lo prende...
5. CONDUTTRICE: Le viene in mente qualche esempio pratico?
6. LUCIA: L'ultima volta la Stefania la seguivo un po' poi alla fine...
7. CONDUTTRICE: Si ricorda le parole?
8. LUCIA: No, le parole no...
9. CONDUTTRICE: C'è qualcuno che si ricorda anche solo due battute?
10. GIULIA: Mah, io ho in mente la Gloria che quasi sempre dice "I miei figli vanno e vengono e la mamma non sa che sono qua" e se "non sa che sono qua" è come dire "chi viene a trovarmi?"
11. CONDUTTRICE: *(scrive sul cartellone la frase riportata da Giulia)* Giusto?
12. GIULIA: Sì... "i miei figli vanno e vengono e non dicono alla mamma che sono qua" e poi si ferma ed è un po' dispiaciuta di questa roba e io non so come prenderla... "i tuoi figli vanno e

vengono?” io dico; “sì, loro vanno e vengono, ma la mamma non sa che sono qui!” e io sono lì e non è che sempre mi esce... Lei lo dice anche un po' arrabbiata, io non capisco se lei dà la colpa ai figli o... perché la mamma sicuramente non c'è più, però è così, è sempre lì, è sempre quella roba lì...

13. CONDUTTRICE: (*scrive sul cartellone la risposta riportata da Giulia*) E qui di solito si ferma la conversazione?

14. GIULIA: E si ferma, io non vado più in là perché lei è sempre quello, se io dico “i figli vanno e vengono” lei mi ripete... se io dico “tu vuoi che venga la mamma” dice “ma lei non sa che sono qui”.

15. CONDUTTRICE: C'è qualcuno che ha un'idea su come si potrebbe continuare questa conversazione? (*nessuno risponde*) Allora proviamo a vedere queste prima battute con cui inizia la conversazione: Gloria dice una cosa e Giulia dà una risposta e da questa risposta Gloria riprende a parlare, quindi quella di Giulia è una risposta che manda avanti la conversazione, dopo però si interrompe perché lei in qualche modo ripete una parte della prima battuta... secondo voi perché ripete “però la mamma non sa che sono qui”?

16. FRANCESCA: Probabilmente lei non la vede mai e quindi il motivo per cui dice questa frase secondo me è perché non vedendola mai pensa che sua mamma non va lì perché non sa che è lì.

17. CONDUTTRICE: Però noi ci troviamo nella situazione in cui la mamma non c'è più, ma nel mondo di Gloria la mamma c'è.

18. FRANCESCA: Io ho provato a dire: “la mamma è in paradiso”.

19. CONDUTTRICE: Ok, allora proviamo a scrivere che una delle possibili alternative è “la mamma è in paradiso” come è andata? Gloria è andata avanti a parlare?

20. FRANCESCA: No, è sempre rimasta bloccata lì.

21. CONDUTTRICE: Qualche altra idea su come continuare la conversazione?

22. LUIGI: Parlare del papà: dire “Neanche il papà viene?”.

23. CONDUTTRICE: (*scrive la frase sul cartellone*) Quindi chiedere del papà...

24. ANGELA: E se provo a dirle “Glielo dico io alla mamma che sei qui, stai tranquilla...”

25. CONDUTTRICE: Però questa è una cosa che poi noi non possiamo fare...

26. ANGELA: Però lei in quel momento si calma e mi ringrazia...

27. GIULIA: Però è come imbrogliarla...

28. CONDUTTRICE: Il discorso è questo: sicuramente nel “mondo” di Gloria la mamma è ancora viva ed è a casa che l'aspetta, però noi non possiamo confermare questa cosa. Non tanto perché se noi la riportiamo alla realtà lei si rende conto; ma un po' perché noi non possiamo sapere dove questo poi mi porterà, il rischio è che poi in qualche modo vengo “scoperto” e poi anche quando le persone hanno una compromissione a livello cognitivo è importante che quando si dice che si fa una cosa la si faccia davvero, bisogna realmente rispondere alle richieste e prenderle in considerazione, magari rispondendo che in quel momento non è possibile soddisfarle come loro vorrebbero, ma cercando di far capire che sono state accolte. Questo è il 9° Passo: *Rispondere alle richieste*, prenderle in seria considerazione anche se non possiamo soddisfarle. Proviamo a riguardare insieme le parole di Gloria. Probabilmente, una chiave per proseguire con la conversazione è in questa parola (*indica sul cartellone la parola mamma*). In quel momento Gloria ha sicuramente in mente la mamma. Giulia, qui, dando la prima risposta che già segue un altro Passo che stiamo scoprendo, il 5°, *Accompagnare con le parole*. Consiste nel *Restituire il motivo narrativo*, rimandare cioè quello che mi ha detto. Un altro modo per mandare avanti la conversazione, per *Accompagnare con le parole* è quello di *Rispondere in eco*, utilizzando le stesse parole di Gloria, in questo caso con qualche piccola modifica: “i miei figli vanno e vengono” “i tuoi figli vanno e vengono sempre” per cui Giulia ha ripreso il tema dei figli, ha “accompagnato con le parole” Gloria e questo è il 5° Passo. Gloria, poi cosa ci dice?

29. LUIGI: Quindi si potrebbe riprendere il tema della mamma... parlando del lavoro che fa la mamma, cosa fa in casa.

30. CONDUTTRICE: Certo, possiamo provare a parlare della mamma: noi non dobbiamo confermare a Gloria che la mamma c'è e non sa che è lì, ma con Gloria della mamma ci possiamo parlare.

31. ELENA: Io ho provato a dire “ ah, hai ancora la mamma?” e lei ha detto “sì” e ha cominciato a parlarmi di tutta la sua famiglia.

32. CONDUTTRICE: Bene per cui Elena ci dice che il 5° Passo, *Accompagnare con le parole*, cioè rimandare il tema della mamma in quel caso è stato utile per continuare la conversazione con Gloria, per cui già questa è una possibile risposta. E riprendere il tema, accompagnare con le parole i nostri ospiti è una tecnica che possiamo fare nostra. Eventualmente, anziché porre la domanda potremmo anche riprendere semplicemente le parole “la mamma” e molto probabilmente scatta lo stesso meccanismo che è scattato con Elena: si focalizza l'attenzione sulla mamma e si inizia a parlare di questa figura, del vissuto con la mamma, della sua famiglia... Questa la possiamo chiamare *Risposta in eco*, riprendere una frase o una parte di frase che è stata detta dall'ospite per continuare a conversare e questo può essere fatto anche con quelle persone che fanno discorsi apparentemente senza senso, ma di cui riusciamo a cogliere almeno qualche parola.

### **Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Adesso ripercorriamo tutto il testo mettendo in evidenza

- il disagio del conduttore (cioè i problemi di conduzione);
- il disagio dei partecipanti (cioè le difficoltà incontrate a casa nel parlare con la persona con demenza);
- gli interventi verbali che il conduttore può mettere in atto per superare il disagio proprio e dei partecipanti (*Tecniche di conduzione*);
- gli interventi che i partecipanti possono mettere in atto a casa per trovare via d'uscita felici alle loro situazioni di disagio (i *Dodici Passi*).

### **Turni 1-5**

Dopo la presentazione del lavoro di gruppo fatta dalla conduttrice al turno 1, Lucia, una volontaria che presta servizio in una Casa per Anziani, al turno 2 accenna alla sua difficoltà nel parlare con gli ospiti con demenza, ma non cita le parole ascoltate e quelle dette, Lucia parla cioè in generale.

La conduttrice a questo punto può utilizzare la Tecnica del *Passare dal generale al particolare*, per esempio dicendo:

3bis.LUCIA: Si ricorda una conversazione particolare, con un ospite particolare, che la ha messa in difficoltà?

Un intervento analogo viene fatto dalla conduttrice al turno 5.

5.CONDUTTRICE: Le viene in mente qualche esempio pratico?

### **Turni 5-9**

Lucia comincia a mettere a fuoco la conversazione con Stefania ma non ricorda le parole.

La conduttrice può utilizzare la Tecnica di *Riassumere e chiarire quanto ascoltato*, per esempio dicendo:

7bis.LUCIA: Quindi l'ultima volta, quando ha parlato con Stefania, all'inizio riusciva un po' a seguirla, poi alla fine non ci riusciva più.

Con questo intervento la conduttrice, in un altro gruppo possibile, accompagna Lucia nel suo ricordare e favorisce il riemergere delle parole che ha ascoltato da Stefania.

### **Turni 10-11**

Lucia riferisce le parole di Gloria e la conduttrice utilizza la Tecnica di *Scrivere le parole sulla lavagna di carta*:

10.GIULIA: Mah, io ho in mente la Gloria che quasi sempre dice “I miei figli vanno e vengono e la mamma non sa che sono qua” e se “non sa che sono qua” è come dire “chi viene a trovarmi?”

11.CONDUTTRICE: (scrive sul cartellone la frase riportata da Giulia) Giusto?

In questo modo la conduttrice *Focalizza l'attenzione sulle parole* e il lavoro in gruppo può cominciare.

### **Turni 12-13**

Al turno 13 la conduttrice utilizza ancora la Tecnica di *Scrivere le parole sulla lavagna di carta* per *Focalizzare l'attenzione sulle parole*. Con le sue parole, inoltre, utilizza la Tecnica *Fare emergere il disagio*:

13.CONDUTTRICE: (scrive sul cartellone la risposta riportata da Giulia) E qui di solito si ferma la conversazione?

Infatti una conversazione che si inceppa, che si blocca, è una conversazione infelice.

### **Turni 14-21**

Al turno 14 Giulia mostra di essere consapevole di avere vissuto una situazione di disagio e al turno 15 la conduttrice chiede al gruppo di trovare una motivazione sul perché la madre di Giulia ha un comportamento verbale ripetitivo. Con un altro intervento la conduttrice potrebbe chiedere al gruppo di trovare altre parole possibili che Giulia potrebbe dire per evitare l'avvitamento della conversazione. Le viene in soccorso Francesca al turno 18 (Io ho provato a dire: “la mamma è in paradiso”), così che la conduttrice al turno 19 *Focalizza l'attenzione sulle parole dette* da Francesca (proviamo a scrivere che una delle possibili alternative è “la mamma è in paradiso”), poi *Focalizza l'attenzione sui risultati* (come è andata? Gloria è andata avanti a parlare?).

Dato che i risultati osservati da Francesca al turno 20 non sono stati favorevoli (No, è sempre rimasta bloccata lì), la conduttrice al turno 21 utilizza la Tecnica di *Invitare il gruppo a cercare altre parole possibili* (Qualche altra idea su come continuare la conversazione?).

### **Turni 22-28**

Al turno 22 Luigi propone altre parole possibili (Parlare del papà: dire “Neanche il papà viene?”) e al turno 23 la conduttrice nuovamente *Focalizza l'attenzione sulle parole dette* e *Scrive le parole sulla lavagna di carta*. Il risultato che ottiene è l'intervento di Angela al turno 24 con cui arricchisce il lavoro del gruppo proponendo altre parole possibili (E se provo a dirle “Glielo dico io alla mamma che sei qui, stai tranquilla...”). E' un dono di esperienza che Angela fa al gruppo e che completa con il turno 26 in cui sottolinea che il suo intervento provoca risultati positivi (Però lei in quel momento si calma e mi ringrazia...).

E' interessante rileggere di fila i turni 25-27. Tutti e tre cominciano con un avverbio avversativo (però), introdotto per la prima volta dalla stessa conduttrice. Questo è un indizio di infelicità conversazionale: la conduttrice, Angela e Giulia hanno iniziato una polemica su che cosa è lecito dire.

Il conduttore di gruppo capacitante, se vuole evitare la polemica, conviene che non dia giudizi morali su che cosa è giusto e che cosa è sbagliato, ma che utilizzi le Tecniche di *Non giudicare quello che è giusto o è sbagliato*, *Focalizzare l'attenzione sui risultati*, *Far emergere il disagio* e *Cercare altre parole possibili*. Nel testo che stiamo esaminando la conduttrice con un turno molto lungo, il 28, cerca di uscire dalla polemica utilizzando pressappoco queste Tecniche.

**Turni 28-32**

La conduttrice nei turni 28 e 32 riassume il lavoro di gruppo e valorizza le parole dei partecipanti utilizzando la Tecnica di *Citare i Passi che sono risultati utili per risolvere situazioni di disagio*:

- 9° Passo: *Rispondere alle richieste*, prenderle in seria considerazione anche se non possiamo soddisfarle.
- 5° Passo: *Accompagnare con le parole* (Restituzione del motivo narrativo, Risposta in eco).

**Riepilogo delle Tecniche di conduzione**

Nel commento al testo esaminato sono state citate le seguenti Tecniche di conduzione:

- *Passare dal generale al particolare*
- *Riassumere e chiarire quanto ascoltato*
- *Focalizzare l'attenzione sulle parole*
- *Scrivere le parole sulla lavagna di carta*
- *Fare emergere il disagio*
- *Invitare il gruppo a cercare altre parole possibili*
- *Non giudicare quello che è giusto o è sbagliato*
- *Focalizzare l'attenzione sui risultati*
- *Citare i Passi che sono risultati utili per risolvere situazioni di disagio*

**Il seguito dell'incontro**

Qui di seguito si trascrive, senza ulteriore commento, il frammento successivo della sessione di gruppo. Il Lettore potrà esercitarsi ad individuare quali Passi (e a che punto) possono essere utili per trovare una via d'uscita felice alla situazione di disagio riferita dai partecipanti (per esempio il 5° *Accompagnare con le parole*; l'8° *Riconoscere le emozioni*; il 9° *Rispondere alle richieste, prenderle in seria considerazione, accettare la contrattazione*; l'11° *Accettare la malattia*).

33. RENATO: E quelli che vogliono andare a casa? E gli si dice, "ma vedi a casa non c'è nessuno!" E pac, ti tira un calcio e dice "stai zitto!" Cosa faccio?
34. CONDUTTRICE: Allora vediamo insieme se riusciamo a ricostruire il dialogo di quella situazione e come avremmo potuto rispondere...
35. RENATO: Dopo è arrivato Luca e ha messo a posto le cose, però prima...
36. CONDUTTRICE: Quindi scriviamo come era la conversazione.
37. RENATO: Allora, siamo partiti che l'infermiere l'ha portato un po' al nucleo e io ho cercato di parlare un po' insieme, ma lui voleva andare a casa e io gli ho detto "ma guardi che purtroppo a casa non c'è nessuno" e lui mi ha tirato un calcio!
38. CONDUTTRICE: Quindi il nostro ospite, che si chiama Pino, giusto?...
39. RENATO: Sì era lui... ma mi ha proprio tirato un calcio, poi è arrivato Luca, è arrivato Alberto, ha parlato un po' e poi l'ha riportato su...
40. CONDUTTRICE: Allora proviamo a vedere insieme le parole, perché è sulle parole che stasera vogliamo lavorare insieme. Pino dice: "Voglio andare a casa".
41. RENATO: Sì, io che fino all'altro ieri andavo sempre lì in camera e ci parlavo, si parlava sempre del passato, però riuscivo a conversare, invece da ieri, purtroppo... ma non una carezza, proprio un bel calcio, porca miseria!

42. CONDUTTRICE: Proviamo per favore a tornare un attimo sulla conversazione. La tua risposta è stata?
43. RENATO: Eh... a casa tua non c'è più nessuno.
44. CONDUTTRICE: Ok (*scrive sulla lavagna*) "Ma a casa tua non c'è più nessuno".
45. RENATO: Ma non è la prima volta però, solo che l'altra volta era un po' più aggressivo e...
46. CONDUTTRICE: Hai aggiunto qualcosa?
47. RENATO: Eh sì, a casa tua non c'è più nessuno e tu devi star qui che hai bisogno di cure, qui ci sono i medici, gli infermieri.
48. CONDUTTRICE: (*scrive*) e finisce con Pino che lo caccia via in malo modo.
49. RENATO: Dopo cosa gli abbia detto Luca non lo so, so solo che si son messi lì a parlare e dopo l'ha portato su. Dopo prima di andar via io sono comunque salito a salutarlo, però...
50. CONDUTTRICE: Ok, però a noi adesso non interessa tanto come è andata dopo con gli altri, quanto lavorare sulle parole che vi siete detti per capire se possiamo trovare qualche soluzione perché la conversazione, anziché interrompersi in malo modo possa continuare... qualcuno di voi ha in mente qualcosa che si sarebbe potuto dire a Pino in risposta alla sua richiesta di voler andare a casa?
51. LUIGI: Dov'è casa tua?
52. ELISA: Com'era la tua casa?
53. SILVIA: C'è qualcuno a casa tua?
54. CONDUTTRICE: (*scrive le varie proposte sul cartellone*) Qualche altra idea?
55. GIULIA: Quando è successa la stessa cosa due sabati fa che siamo stati giù due ore a cercare di convincerlo, quando gli si facevano queste domande poi fra le tante c'era quell'infermiera che gli prendeva le mani e lui urlava "tirale via!" e quando io gli ho detto "ma Pino, tu sei in carrozzina, come facciamo a andare a casa" "Mi spingi tu" mi ha risposto "Mi spingi tu"... "non voglio un caffè, non voglio andare su; ho detto che voglio andare a casa e mi spingi tu".
56. CONDUTTRICE: Allora proviamo a scrivere quello che ci ha riportato Giulia così ci ragioniamo insieme... (*ci sono varie voci che si sovrappongono, si crea un po' di confusione*) Scusate, se parliamo tutti insieme non riusciamo a capirci... (*silenzio*) in queste battute tra Giulia e Pino si vede una cosa molto importante che possiamo ricollegare anche al dialogo che abbiamo visto prima sul tema della mamma... che è la distinzione tra l'*Io sano*, l'*Io funzionale* e l'*Io malato*, vediamo ad esempio con Pino. Qui si vede molto bene, qui Pino dice "Io voglio andare a casa", il desiderio di Pino di andare a casa è più che sano, chiunque di noi quando non è a casa sua, soprattutto per delle situazioni che non dipendono dalla nostra volontà ha il desiderio di tornare a casa... nel caso di Pino possiamo accorgerci dell'*Io malato* perché non si rende conto che ha delle necessità di assistenza che in questo momento a casa non potrebbero essere soddisfatte; ma che c'è un *Io sano* di Pino è evidente anche in quest'altra battuta (*indica i fogli su cui c'è scritto il dialogo*): sono in carrozzina ma tu mi puoi spingere per portarmi a casa!
57. GIULIA: Infatti, prima di arrivare a dire "Mi spingi tu" che noi gli abbiamo proposto di bere un caffè e abbiamo chiamato l'infermiera, lì ha detto "non sono malato, due anni fa ero malato quando mi usciva il sangue da bocca!" cioè, qualsiasi proposta, qualsiasi domanda, qualsiasi cosa gli si diceva non gli andava bene niente, lui voleva solo andare a casa...
58. CONDUTTRICE: Certo che è un desiderio più che legittimo e naturale...



59. RENATO: Però qui dentro, o le gambe o la tesa non ce né... non solo lui, anche una donna voleva andare a casa, se non li fanno guarire gli psicologi o gli psichiatri non so cosa possiamo fare noi...

60. CONDUTTRICE: Assolutamente, il metodo ABC e purtroppo nel caso delle demenze nessun tipo di terapia mira alla guarigione perché in questi casi non c'è una strada per la guarigione... poi ci sono delle linee di pensiero, dei metodi e delle tecniche che mirano almeno ad un parziale recupero, ad una riabilitazione; quello che propone il metodo ABC con i percorsi con i familiari e con i caregiver e di utilizzare degli accorgimenti, delle tecniche per mantenere il più a lungo possibile una conversazione felice con il malato, perché almeno nel momento in cui la conversazione ha luogo ci sia un momento di felicità sia per il malato che per il caregiver. Non c'è alcuna pretesa in questo di avere dei miglioramenti, ne tantomeno di eliminare le difficoltà che possono insorgere. Lo scopo di questo percorso e dei Gruppi ABC proposti ai familiari è quello di essere caregiver più esperti nell'uso delle parole, perché noi le parole di Pino, così come quelle di Gloria che abbiamo visto prima, non le possiamo cambiare, sono quelle, restano imm modificabili! Sta a noi cercare di utilizzare le parole cercando di sceglierle, pensando ad uno scopo preciso che è quello, in questo momento, con la persona che ho davanti in questa situazione, cerco di tenere viva il più possibile la conversazione perché mi rendo conto che la conversazione in quel momento per lei o per lui è importante, in questo momento mi rendo conto che gli fa piacere parlare, per cui se posso usare, scegliendole, delle parole che tengano viva più a lungo questa conversazione, la sua competenza a parlare, sono riuscita a far provare alla persona che ho davanti un po' di felicità.