

356. Dalle chiacchiere alla conversazione capacitante: il riconoscimento della persona e delle sue *Competenze elementari*

Testo inviato da Arianna Cocco (psicologa psicoterapeuta), durante il Corso biennale di perfezionamento per formatori capacitanti (anni 2017-2018). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

La signora Angela vive in RSA da un mese per una demenza degenerativa di grado moderato.

Età: 81 anni.

MMSE: non specificato.

Il contesto e la conversazione

Si tratta del secondo colloquio avvenuto con la signora, a distanza di un mese dal suo ingresso in struttura.

Il primo colloquio era avvenuto il giorno seguente al ricovero; in quell'occasione la signora sembrava spaventata e mostrava segni marcati di disorientamento e confusione. Le era stato detto che si ricoverava per delle cure a causa di un precedente ictus ed era convinta di trovarsi in Ospedale.

In questo secondo colloquio, invece, la signora si mostra serena, solo con lievi tratti di disorientamento e confusione, e dichiara di ricordarsi del colloquio precedente.

La conversazione è durata 11' e 40''.

Il testo: *Non mi piacciono i budini che sanno di pesce*

1. PSICOLOGA: Angela, io vorrei fare con lei un breve colloquio. Io mi chiamo Arianna, sono la psicologa della struttura, lavoro qua.
2. ANGELA: Lavora qua?
3. PSICOLOGA: Sì lavoro qua da qualche mese e sono la psicologa della struttura, il mio compito è conoscere gli ospiti e parlare con loro.
4. ANGELA: L'avete già fatto un colloquio con me.
5. PSICOLOGA: Sì, sì sì.
6. ANGELA: Non mi ricordo dove, ma l'abbiamo fatto, è passato tanto tempo.
7. PSICOLOGA: Sì, noi ci siamo già viste, abbiamo fatto un colloquio.
8. ANGELA: Sì, mi ricordo.
9. PSICOLOGA: Il mese scorso.
10. ANGELA: Sì, mi ricordo.
11. PSICOLOGA: Si ricorda, mi fa piacere.
12. ANGELA: Adesso che mi ha detto, dice, colloquio, l'ho già fatto.
13. PSICOLOGA: La volta scorsa siamo state nel mio ufficio, eravamo in un'altra stanza, l'ho accompagnata nel mio ufficio e abbiamo parlato.
14. ANGELA: Non era qua.
15. PSICOLOGA: Non era qua, mi fa piacere che mi riconosca.
16. ANGELA: Mi sono ricordata perché m'ha detto, dice, no, parlare un po'.
17. PSICOLOGA: Sì, avevamo parlato un bel po', mi aveva parlato della sua vita e della sua famiglia. Io oggi volevo chiederle, volevo farle un'altra domanda. Ci siamo viste un mesetto fa, è passato circa un mese da quando lei è qua in questa struttura...

18. ANGELA: Sì, in questa struttura...
19. PSICOLOGA: Volevo sapere da lei come si sta trovando, come passa la sua giornata.
20. ANGELA: Mi sto trovando benissimo.
21. PSICOLOGA: Si sta trovando benissimo.
22. ANGELA: Sono contenta, sono educate e poi si mangia... però sulle cose che non voglio mangiare, che non le mangio proprio, per esempio tutti questi budini, queste cose io non le compro mai questi budini... quando ci sono le ragazze, ma io non sono... le altre cose non mi posso lamentare.
23. PSICOLOGA: Mi fa piacere.
24. ANGELA: Sono molto brave e gentili.
25. PSICOLOGA: Quindi un po' l'unico difetto sono questi budini che le fanno mangiare.
26. ANGELA: Questo qui gliel'ho detto, io proprio no, non è per fare un dispetto ma io... di rimettere ho come di rimettere in faccia... (*registrazione incomprensibile*) tutto mangio.
27. PSICOLOGA: Mangia tutto.
28. ANGELA: Altre cose solide, ma quelle cose lì no.
29. PSICOLOGA: Non le piacciono. Ma sa che questa cosa delle bevande, di questi budini qua, me ne aveva parlato la volta scorsa e io mi ero informata come mai dovesse mangiare questi budini e il medico mi ha detto che sono dei cibi che le danno per bere, è un'acqua concentrata
30. ANGELA: Sì sì.
31. PSICOLOGA: Servono per idratarla.
32. ANGELA: Me lo ha detto pure a me.
33. PSICOLOGA: Glielo hanno spiegato.
34. ANGELA: Lo deve bere per forza, e io a forza lo bevo, però non è che sto bene, sto male.
35. PSICOLOGA: Sa, magari è una cosa temporanea visto che sta facendo così caldo i medici dicono che bisogna bere tanto.
36. ANGELA: Sì, io a casa mia bevevo mezza bottiglia, per educazione prendevo una bottiglia, per educazione prendevo due o tre acqua al giorno, se c'era una bottiglia la bevevo tutta, una bottiglia al giorno, mio marito per i fatti suoi, io per i fatti miei.
37. PSICOLOGA: Una bottiglia a testa, una bottiglia lei, una suo marito.
38. ANGELA: Sì, non è giusto che se ci bevevo io, solo che lo faccio che... (*registrazione incomprensibile*) per bere l'acqua, io due litri li bevo già.
39. PSICOLOGA: Quindi lei l'acqua già la beve.
40. ANGELA: Sì sì, già la bevo e stamattina già mi sono bevuta un litro.
41. PSICOLOGA: Si vede che il medico vuole che beva ancora di più, quindi le dà queste acque concentrate. Immagino che non debbano essere piacevoli da bere.
42. ANGELA: Io l'acqua la bevo volentieri, ma quando devo bere quella cosa lì che ci sono i pesci dentro, a me mi fa senso.
43. PSICOLOGA: Immagino, la capisco, è come prendere una medicina.
44. ANGELA: Ecco, e che io non la voglio prendere e che quel pesce lì proprio mi fa senso mi fa... alla gola, poi penso che quello gira nella pancia! Sarò stupida, che poi io il pesce non lo mangio proprio!
45. PSICOLOGA: Ah ecco, non le piace neanche il pesce.
46. ANGELA: Lo mangio, però è così.
47. PSICOLOGA: Mi spiace per questa sua fatica, però credo che sia proprio un modo per campare con questo caldo, quindi magari è solo temporaneo.
48. ANGELA: O ti mangi questa minestra o ti butti dalla finestra, in dialetto si dice.
49. PSICOLOGA: Sì, o mangi questa minestra o ti butti dalla finestra, anche mia mamma me lo ha insegnato.

50. ANGELA: Ecco quando non vuoi mangiare qualche cosa ma per la salute sì, io mi sforzo, poi mi dicono, apri la bocca e io non... io quelle cose a forza non la metto, mi devono buttare per forza quella cosa lì.
51. PSICOLOGA: Quindi per farle mangiare quella cosa, devono imboccarla.
52. ANGELA: Eh perché non la mangio volentieri. Quella è l'unica cosa, poi del resto mi trovo tutto bene, mangio da sola.
53. PSICOLOGA: Ah sì, mi fa piacere.
54. ANGELA: Sì sì.
55. PSICOLOGA: Io farò presente al medico questa sua difficoltà, così vediamo se a poco a poco almeno diminuiscono le dosi, io glielo faccio presente.
56. ANGELA: Io, non è che io, è che proprio non mi vanno giù... quando metto in bocca e mi è scesa qua, io sento... (*si tocca la gola*)
57. PSICOLOGA: Se lo sente in gola.
58. ANGELA: Eh brava.
59. PSICOLOGA: Senta, le chiedo un'altra cosa. Lei ha voglia di raccontarmi cosa fa qua durante la giornata, le persone che incontra?
60. ANGELA: Incontro persone che non conosco, ma io sono una che parla, non sono una che mi sto zitta, mi piace stare in società.
61. PSICOLOGA: Sì, le piace stare in società.
62. ANGELA: La buona compagnia... si parla, si chiacchiera, mi faccio i fatti miei, sono una persona... non so stare zitta, sono socievole, stare con una persona, a me non mi piace stare sola perché mi viene la malinconia, reagisco così, ma a stare in compagnia ci sto volentieri.
63. PSICOLOGA: Quindi qua compagnia ce n'è tanta.
64. ANGELA: Ce n'è tanta. Stamattina sono andata con mio marito, siccome sono stata operata al seno, appena sono andata in ospedale da qua in Corso Bramante mi hanno rubato il busto con la protesi e stamattina sono andata a Via delle Piene perché devono passare 3 anni e un giorno, se non me la passano, sono andata e ho perso il foglio e poi ho saltato una cosa, un'altra, non è che l'ho perso e che l'ho messo da qualche parte e mò non lo trovo e però l'ho messo lì. E allora ha detto che me lo danno lo stesso, sono 3 anni.
65. PSICOLOGA: Certo, quindi è uscita.
66. ANGELA: Appena sono arrivata io in ospedale, mi hanno rubato il busto, che quello costa 300 euro e lo fanno su misura da parte di questa ortopedia.
67. PSICOLOGA: Chissà che dispiacere.
68. ANGELA: Eh quello che, ma poi dico sono montati... (*registrazione incomprensibile*) appena sono arrivati questa gente... mi hanno detto, perché non li hai denunciati? Ma a me non mi piace, non sono una che...
69. PSICOLOGA: Non le piace.
70. ANGELA: È capitato a me, pazienza.
71. PSICOLOGA: Meno male che ha così tanta pazienza, perché digerire un furto del genere è veramente fastidioso.
72. ANGELA: Tanta gente mi diceva, no, fai la denuncia, che poi l'ospedale te la passa, ma poi c'è uno che fa, che parla con mio marito "ma com'è che non fa la denuncia?" se no, tanto non ci mette niente, ma non ce la siamo sentiti di farlo.
73. PSICOLOGA: Avete fatto la vostra scelta.
74. ANGELA: Adesso se io la voglio comprare costa 300 euro.
75. PSICOLOGA: Meglio farsela passare dalla ASL.
76. ANGELA: E poi chi se l'ha presa, cosa se ne deve fare? Il seno ce l'ha, a meno che queste donne, queste ragazze che vogliono il seno più grande.

77. PSICOLOGA: Che brutto! Che immagine! Mi spiace veramente tanto! Quindi mi sta dicendo che qua incontra tanta gente che non conosce, poi c'è sempre suo marito con lei.
78. ANGELA: Mio marito è bravo, è una persona proprio...
79. PSICOLOGA: Quindi questo è un bell'ambiente per lei che ama stare in compagnia e parlare, qua c'è una situazione in cui ha...
80. ANGELA: Parlo con queste persone qua, parlo.
81. PSICOLOGA: Mi fa piacere.
82. ANGELA: Parliamo, chiacchieriamo, che ha i figli, chi ha i bambini.
83. PSICOLOGA: Va bene Angela.
84. ANGELA: Io mi trovo bene.
85. PSICOLOGA: Si trova bene e mi fa tanto piacere. La ringrazio per avermi dedicato questi minuti perché per me era importante sapere come lei sta e mi fa piacere che sta bene e che ha modo di trovare delle persone con cui stare in compagnia.
86. ANGELA: (*registrazione incomprensibile*) mio marito... stare qua...
87. PSICOLOGA: Meno male che qua non ha incontrato delle persone maleducate o disoneste come...
88. ANGELA: Ma che se ne fa della protesì!
89. PSICOLOGA: Sono disgustata da questo che mi racconta.
90. ANGELA: Stamattina sono andata da... vicino a Via Tunisi, l'ortopedia...
91. PSICOLOGA: E ne ha chiesto un'altra.
92. ANGELA: E questo qui... viene 300 euro!
93. PSICOLOGA: Caspita. Sono dei costi grossi. In bocca al lupo per questa situazione, l'importante è che non incontri più persone così.
94. ANGELA: Speriamo, speriamo.
95. PSICOLOGA: La ringrazio ancora e verrò a parlare con lei in altre occasioni.
96. ANGELA: Fa piacere, fa piacere.

Commento (a cura di Arianna Cocco)

La conversazione si è svolta in tranquillità, la signora ha parlato tanto e con piacere, mostrando solo minime difficoltà a seguire il filo della conversazione.

Lungo lo svolgersi del nostro colloquio posso rintracciare gli interventi capacitanti che hanno favorito l'emergere delle competenze elementari della signora, in specie la competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare e a decidere:

- ho sempre prestato un ascolto attento;
- ho restituito sempre le mie parole in modo consapevole, senza rispondere spontaneamente;
- non ho corretto, non ho interrotto;
- non ho completato le sue frasi;
- non ho fatto domande dirette;
- ho restituito il motivo narrativo, ho accompagnato con le parole, ho riassunto ciò che mi diceva;
- sono stata vicina alle sue emozioni: il dispiacere per il furto del busto, il fastidio nel bere l'acqua concentrata;
- ho dato effettività alle sue parole: ho chiesto al medico perché dovesse bere quelle bevande per lei fastidiose.

Posso concludere che la conversazione è stata una *conversazione felice per entrambe*. L'applicazione delle tecniche passo dopo passo ha permesso di raggiungere questo risultato.

Commento ed esercitazione (a cura di Pietro Vigorelli)

Le chiacchiere sono scambi di parole spontanei tra due interlocutori, per passare il tempo insieme.

La conversazione capacitante è invece uno scambio di parole tra due conversanti in cui uno (l'operatore capacitante) ascolta e sceglie le parole da dire (utilizza le tecniche capacitanti) per ottenere uno scopo (che l'altro parli, che si senta riconosciuto come persona).

Una lettura superficiale del testo riportato sopra registra solo delle chiacchiere banali tra due signore.

Una lettura più attenta rileva invece che l'operatore ha realizzato una conversazione capacitante: ha ascoltato, poi ha utilizzato le tecniche capacitanti per favorire il parlare dell'interlocutore, l'ha riconosciuto come persona, ha riconosciuto cioè le sue *Competenze elementari* (la competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare e a decidere).

Durante il lavoro in gruppo abbiamo cercato nel testo (così come ciascuno lo ricordava dopo la lettura) i turni verbali in cui queste competenze sono emerse e ne abbiamo verificato la presenza.

Gli interventi della psicologa avevano proprio questo obiettivo: far emergere le competenze di Angela e riconoscerle.

Questo è il modo che l'*Approccio capacitante* propone per restituire al soggetto il riconoscimento del suo essere persona, in particolare del suo *io sano*, attraverso la conversazione.

Infine, per valutare i risultati in termini di qualità della convivenza, c'è l'evidenza delle parole:

95.PSICOLOGA: La ringrazio ancora e verrò a parlare con lei in altre occasioni.

96.ANGELA: Fa piacere, fa piacere.