

363.Sui cambiamenti che avvengono durante una conversazione capacitante

Testo inviato da Ilaria Pacifico (assistente sociale del Comune di Rimini) per il Corso di formazione per formatori (evento formativo ECM n. 948-181818), tenutosi a Milano nel biennio 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 dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Claudio (il nome è di fantasia) ha 80 anni, ha fatto la terza elementare, è vedovo da molti anni. Si alimenta in autonomia, deambula all'interno delle mura domestiche con l'utilizzo di appoggi ambientali. Adotta pannolone per incontinenza urinaria saltuaria, necessita di aiuto per lo svolgimento dell'igiene parziale e completa. Vigile, parzialmente orientato nel tempo e nello spazio. Dalla cartella clinica risulta la diagnosi di demenza di tipo misto, depressione, pregressa sindrome psico-organica, diabete mellito tipo II, extrapiramidalismo, ipertensione arteriosa.

Il punteggio dello SPMSQ è risultato 7 (sette errori su 10 item, corrispondente a deficit cognitivi di grado moderato)

Il contesto e la conversazione

La conversazione è avvenuta durante una prima visita domiciliare conoscitiva.

Claudio in un primo momento è nervoso e agitato, poi si rasserena e parla volentieri.

Durata: circa 6 minuti.

Il testo: *Ieri ho visto le nuvole, oggi c'è il sole!*

1. CLAUDIO: Non posso io, non ricordo più niente! Mi duole la... la testa! Andate via voi! Anche lei è d'accordo con loro, tutti uguali! Via, che adesso devo chiudere le imposte!
2. OPERATORE: Claudio, cosa succede? (*pausa di tre secondi*) Ne vogliamo parlare?
3. CLAUDIO: Le hanno portate via... di nascosto... le hanno fatte passare per quel... quel tubo e ora non ci sono più! (*si colpisce ripetutamente il capo con la mano*) Io li ho visti, erano in due e quando mi sono girato di nuovo non c'erano più! (*pausa di 5 secondi*) Ho chiesto aiuto, ma niente! Nessuno ha capito, dopo non ho capito nemmeno io se avevo sognato o era vero!
4. OPERATORE: Ha avuto paura e si è sentito confuso...
5. CLAUDIO: Altroché paura! Anche adesso ce l'ho! Sono dei vigliacchi e traditori!
6. OPERATORE: Vigliacchi e traditori...
7. CLAUDIO: Sì! A portar via le robe degli altri, sa come hanno fatto? Le hanno spinte giù per il tubo e mica che hanno pensato che così non ne restava più per me!
8. OPERATORE: E' rimasto senza.
9. CLAUDIO: Eh già! Senza! Qui è tutto un togliere, non resta mai niente!
10. OPERATORE: Non resta mai niente...
11. CLAUDIO: Erano con me e ora non ci sono più, come ci si sente?
12. OPERATORE: (*pausa*) E' successo anche a me di sentirmi sola...
13. CLAUDIO: Proprio così, mi sono sentito solo, mi sento solo da per me... (*pausa di 6 secondi*) Vorrei stare meglio!
14. OPERATORE: Stare meglio... Mi sembra un desiderio importante!
15. CLAUDIO: Sì, perché se sto meglio io stanno bene tutti!
16. OPERATORE: E' vero Claudio: è meglio per tutti quando ci si sente bene!

17. CLAUDIO: Eh sì! Come in famiglia!
18. OPERATORE: Accade in tutte le famiglie...
19. CLAUDIO: Anche nelle migliori! (*risata*)
20. OPERATORE: Si dice proprio così: succede anche nelle migliori famiglie!
21. CLAUDIO: Lei ce l'ha la famiglia?
22. OPERATORE: Sì Claudio, sono sposata e ho due bambine.
23. CLAUDIO: Sono belle le bambine! Io invece ho avuto una moglie e un maschio, ma adesso non ce ne sono più...
24. OPERATORE: Ha perso i suoi affetti.
25. CLAUDIO: Sì, li ho persi perché sono morti loro, io invece sono ancora qui, ma non mi piace stare solo!
26. OPERATORE: Lei è qui (*appoggio una mano sulla sua spalla*) e le piace stare in compagnia.
27. CLAUDIO: Sì, come adesso che c'è lei (*indica me rivolgendomi la mano aperta*). Come dire... Mi sento meglio, adesso sono più sereno!
28. OPERATORE: Mi fa molto piacere, è passata la tempesta ed è tornato il sole!
29. CLAUDIO: E' bello quando è così, prima ho visto le nuvole e adesso c'è il sole!
30. OPERATORE: Allora ci lasciamo con questo tempo bello, il tempo delle chiacchiere, dello stare insieme e del sole!
31. CLAUDIO: Va bene signora, grazie! Va ancora bene, mi dia un saluto, va là!
32. OPERATORE: Certo Claudio (*gli stringo la mano*), alla prossima!

Commento (A cura di *Ilaria Pacifico*)

L'incipit di questo dialogo è un incipit infelice: Claudio è a disagio, esplicita da subito la propria condizione di anziano confuso, assoggettato al proprio *io malato* ed invita l'interlocutore ad andare via presupponendo di trovarsi di fronte ad una persona ostile. Claudio non a caso esordisce immediatamente al primo turno (*Non posso io, non ricordo niente!*) utilizzando il pronome indefinito *niente* rafforzato da due avverbi di negazione *non* che lo precedono, evidente espressione di una negazione generalizzata che si tende ad adoperare in situazioni in cui il sentimento predominante è uno stato d'ansia.

Un inizio sfavorevole dicevo, che rischia di innescare un cortocircuito e che richiede uno sforzo considerevole perché le condizioni di accesso appaiono negate e per l'operatore si rende necessario produrre rapidamente una modificazione di stato atta a vincere la prima resistenza di Claudio e a trasformare un avvio così negativo, in un'opportunità di relazione dialogica.

L'operatore capacitante, attingendo al corpus delle tecniche capacitanti, accetta di valorizzare e di non occultare l'emergenza di Claudio dimostrando un interesse di base all'ascolto e alla comprensione del suo stato d'animo: in questo modo l'altro, invece di chiudersi accetta di parlare. Ancora una volta, ascolto e parola aprono la breccia nell'incontro ed appare sorprendente constatare come, proprio su questo primissimo territorio incerto e svantaggiato dove i conversanti incrociano le proprie traiettorie, si giochi il risultato di quella che sarà poi la sostanza della partita relazionale. Al turno 3 si manifesta l'*io malato* di Claudio che racconta un aneddoto confuso e non ordinabile all'interno di una narrazione logica e coerente dove è lui stesso a dubitare dell'evento specifico, ammettendo incertezza nella delimitazione del confine tra sogno e realtà.

L'operatore capacitante non pretende maggiore chiarezza, non si diffonde in ricerche di senso e di verità circa l'accaduto in sé, non si intrattiene sull'effettività delle cose, sulla veridicità del messaggio o sull'affidabilità delle parole di Claudio: l'operatore sceglie per converso di accogliere parimenti *io sano* ed *io malato* senza giudicare, senza correggere e preferisce invece riconoscere le emozioni sottese, deciptandole e nominandole ad alta voce (turno 4: *Ha avuto paura e si è sentito confuso*). In questa maniera Claudio, forte della simmetria percepita e dell'empatia ricevuta dall'operatore, si

rende accessibile e accetta di proseguire nella conversazione trasformando riluttanza e prudenza iniziali in un'operazione di sensibile affidamento e svelamento del proprio sentire.

L'operatore non stimola la conversazione incalzando e imponendo argomenti, ma agisce secondo l'attitudine dell'artigiano la cui arte consiste nel seguire le venature del legno già tracciate nel tronco e, nella scelta delle parole, utilizza le tecniche specifiche scegliendo di volta in volta quali adottare, per esempio la *Risposta in eco* (turno 6: *Vigliacchi e traditori*; turno 10: *Non resta mai niente*) e la *Somministrazione di autobiografia* (turno 12: *E' successo anche a me di sentirmi sola*; turno 22: *Sì Claudio, sono sposata e ho due bambine*). Grazie all'utilizzo di tali tecniche si costruisce un clima di accettazione senza riserve e dal turno 13 si assiste ad una svolta profonda in cui Claudio arriva a condividere un proprio sentimento profondo (*Mi sento solo da per me*) e persino ad esprimere la propria aspirazione a stare meglio.

Quanto più il patto tra i due conversanti si stringe, tanto più la comunicazione verbale procede senza intoppi.

Quando la conversazione si avvia verso la conclusione, l'operatore utilizza anche un'altra tecnica, *l'iniezione di sostantivi* (turno 30: *chiacchiere, compagnia*).

Dopo un incipit ostile e la successiva pacificazione avvenuto a seguito dell'atteggiamento di ascolto accogliente, si apre l'ultima fase in cui Claudio appare sicuro di sé e del suo dire e la conversazione termina con un rito sociale collaudato, quello del saluto, affidando alla stretta di mano l'ultimo tocco a sigillo dell'avvenuta co-implicazione.