

### **507. Indicatori di Felicità Conversazionale (IFC): l'evidenza delle parole e dei gesti**

Testo inviato da Elisa Martinello psicologa e Federica Cornale logopedista del Centro Servizi Assistenziali S. Antonio di Chiampo (VI), per il Corso per Conduttore di Gruppo ABC, registrata in occasione di un percorso di Interventi Assistiti con L'Animale realizzato presso la propria struttura da un'équipe esterna con l'Associazione Gea. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dell'amministratore di sostegno. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy. Commenti di *Elisa Martinello e Pietro Vigorelli*

#### **Il conversante**

Anna (il nome è di fantasia) ha 87 anni, risiede presso la nostra struttura da tre anni. Era rimasta vedova poco tempo prima dell'ingresso. Non ha figli e non ha una rete familiare presente, ad eccezione di una signora che lei considera come una figlia poiché negli ultimi anni avevano stretto un rapporto stretto di amicizia e di aiuto. È in carrozzina. E' disorientata nel tempo e nello spazio e presenta disturbi del comportamento (episodi di agitazione con deliri soprattutto nei momenti assistenziali), per i quali ha una terapia farmacologica. Il mattino è spesso assopita. Il punteggio dell'ultimo MMSE è risultato 10/30 compatibile con un deterioramento cognitivo di grado moderato-grave.

#### **Il contesto**

Il colloquio si riferisce alla conversazione avvenuta subito dopo uno degli incontri di Pet therapy. L'équipe (le psicologhe Michela e Angela che conducono l'attività con il cane, Filippa) l'avevano raggiunta in reparto per un breve saluto poiché sia lei sia Gloria (nome di fantasia), un'altra ospite a cui è legata da amicizia, si sono rifiutate di scendere in salone per l'incontro, e quindi per loro due l'attività di Pet therapy si è svolta in reparto con esito positivo. Al termine dell'intervento la psicologa della struttura si è fermata a conversare con lei.

#### **La conversazione**

La conversazione si svolge in reparto, nel corridoio dove Anna e la sua amica sono sedute ad un tavolino una di fronte all'altra, in carrozzina.

Durata della conversazione: 11 minuti e 38 secondi.

#### **Il testo: *Mi piace lavorare***

1. ANNA: (*registrazione incomprensibile*) Io me la cavo con poco, perché cosa posso fargli al cane, più di una carezza? gli ho dato una carezza.
2. PSICOLOGA: Una carezza. E gli hai dato anche un biscottino... e gli hai insegnato ad aspettare il biscottino.
3. ANNA: Hai la zia qua?
4. PSICOLOGA: Io? Se ho la zia qua? Io lavoro qua.
5. ANNA: Lavori qua?
6. PSICOLOGA: Sì, lavoro con loro, con l'educatrice e l'altra psicologa, e oggi sono venute con il cane, con Filippa a trovarvi.
7. ANNA: Brave.
8. PSICOLOGA: E tu?

9. ANNA: Eh io aspetto sempre qualcuno che mi dia un posto, qualcuno che mi dia da fare qualcosa adesso che sono andati via... Io avrei tanto bisogno di lavorare e invece i padroni non tornano.
10. PSICOLOGA: Non tornano i padroni.
11. ANNA: Sì sono tornati, ho chiesto alla signora che mi trovi un posto, perché io mi stanco a fare niente. A casa ero abituata... a lavorare tanto.
12. PSICOLOGA: Lavorare tanto.
13. ANNA: Eh sì eh. Pulizie... poi fuori nel campo.
14. PSICOLOGA: Ah però. Pulizie in casa e lavorare anche fuori nel campo. E allora sì che eri abituata a lavorare tanto.
15. ANNA: Sempre, sempre al lavoro. Pulizie...
16. PSICOLOGA: (*pausa lunga*) E quindi a far niente ti stufi, adesso.
17. ANNA: Sì a far niente, qua. ... Dove vuoi che vada, dove... Anche mia zia ha tre stanze, sono in tre in camera, cosa vuoi, è piccolissima...
18. PSICOLOGA: Hanno poco posto.
19. ANNA: Poco posto anche per tenermi là... ma poco posto.
20. PSICOLOGA: Ah, se no ti sarebbe piaciuto andare là con loro...
21. ANNA: Sì mi sarebbe piaciuto... le piaceva avere una ragazza, invece lì ha i figli maschi (*registrazione incomprensibile*).
22. PSICOLOGA: Sì. Anche a lei sarebbe piaciuto averli lì.
23. ANNA: Sì.
24. PSICOLOGA: Eh sì. Se si sta bene insieme, è bello vivere insieme. (*pausa lunga*) E qua hai la Gloria.
25. ANNA: Chi è? Una badante?
26. PSICOLOGA: No, la signora qua. La tua amica.
27. ANNA: Ah, questa. (*registrazione incomprensibile*)
28. PSICOLOGA: (*Gloria avvicina a Anna il suo bicchiere pieno*) Guarda che ti dà il tuo bicchiere, gentile.
29. GLORIA: È tuo, questo.
30. ANNA: Eh immagino che è mio. (*pausa*) Eh gli altri lavori, da fare...
31. PSICOLOGA: Ma tu vorresti fare altri lavori?
32. ANNA: Sì. Mi piacerebbe essere stabile là. Anche tenere la villa pulita. Tante belle robette da mettere a posto. (*registrazione non comprensibile*) Tanta roba da mettere a posto.
33. PSICOLOGA: Ce n'è da fare.
34. ANNA: Ce n'è da fare.
35. PSICOLOGA: A te piace? Mettere via, mettere in ordine...
36. ANNA: Mi piace mettere in ordine, se sono all'altezza. Se invece abbiamo le esigenze... se abbiamo delle esigenze... va troppo avanti. E invece con l'altezza della padrona e del padrone.. (*registrazione non comprensibile*) ... si comprende... i lavori.
37. PSICOLOGA: Si possono fare bene i lavori. Per la villa. Tu non hai mica paura di far fatica a fare quei lavori lì. Sei una lavoratrice, sei stata una che ha fatto tanto, tanti lavori. (*pausa lunga*) (*L'operatrice si avvicina chiedendomi se è finita la pet therapy*)
38. PSICOLOGA: Anna, io adesso devo andare. Mi ha fatto piacere che mi hai raccontato tante cose. (*Poi devo rispondere all'operatrice sulla durata della Pet therapy*)
39. PSICOLOGA: (*rivolta all'operatrice*) Un quarto d'ora, è venuta la Filippa e gli abbiamo dato il biscottino. (*io e l'operatrice continuiamo a parlare delle prossime date e di altri aspetti organizzativi. Infine mi rivolgo di nuovo ad Anna*).
40. PSICOLOGA: Perché vengono apposta a trovarci da fuori con la Filippa, quindi verranno la settimana prossima, va bene?
41. ANNA: Va bene.
42. PSICOLOGA: Quindi io torno insieme a loro, volentieri, a chiacchierare.
43. ANNA: Sì torna, anche con la tua mamma.
44. PSICOLOGA: Grazie, che bella idea. Eh, se riesco, a venire insieme.

45. ANNA: Eh la mia non è venuta. Le ho chiesto ieri di venire, che avevo la bici rotta, le ho chiesto ieri.
46. PSICOLOGA: E non è venuta.
47. ANNA: (*registrazione non comprensibile*)
48. PSICOLOGA: Ah, tu non potevi andare perché. Ma non è venuta neanche lei. Ti è dispiaciuto.
49. ANNA: Fredda. È fredda. Caratteri.
50. PSICOLOGA: La mamma tua?
51. ANNA: Sì. Io sono più... espansiva.
52. PSICOLOGA: Sì. Lo vedo.
53. ANNA: (*registrazione non comprensibile*) Sono i tuoi fratelli, le tue sorelle.
54. PSICOLOGA: Sarebbe bello vedersi, non essere freddi.
55. ANNA: Perché ci sarebbe il tempo, adesso.
56. PSICOLOGA: Ah ho capito. Tu saresti più espansiva. Sì, si vede.
57. ANNA: Sì. (*pausa*)
58. PSICOLOGA: Anch'io sai? Anche a me piace molto stare insieme, e fare due chiacchiere. Va bene, mi fa piacere, adesso vedo se riesco con mia mamma, ma io torno di sicuro... Mi ha fatto piacere chiacchierare e che mi racconti queste cose... Se ti fa piacere, torno un'altra volta.
59. ANNA: Sì sì. Torna. Anche due volte!
60. PSICOLOGA: Va bene! Hai proprio voglia!
61. ANNA: Sì.
62. PSICOLOGA: Va benissimo, sarà fatto Anna.  
(*registrazione non comprensibile*) (*Guarda il mio anello e prova a sfilarlo*).
63. ANNA: Vediamo quanto grande è.
64. PSICOLOGA: Eh, si fa fatica a toglierlo.
65. ANNA: Fatica sì.
66. PSICOLOGA: Ti piace?
67. ANNA: Sì... mi piacerebbe anch'io, qua... e anche un orologio. Mi piacerebbe... Anche quello è stato portato via. Di notte.
68. PSICOLOGA: Ascolta. So che sei una affettuosa e ti piacciono le cose belle e...
69. ANNA: Certo, belle e anche da poterle portare. Portarle... se ho un orologio da cento milioni, non posso portarlo qua, portarlo sempre così...
70. PSICOLOGA: Allora no...
71. ANNA: No non mi piace. Mi piace portarlo qua così, libero.
72. PSICOLOGA: Ma allora meglio avere cose semplici da poter portare, sì. Tipo qua, guarda, hai dei bei brillantini.
73. ANNA: Sì son robe da pochi soldi che mi han regalato. Una signora di Valdagno che li ha avuti in omaggio. Una signora. È una roba semplice. A me piace quelle robe lì... strambe.
74. PSICOLOGA: Sì, robe belle e semplici. Non da tanti soldi.
75. ANNA: No.
76. PSICOLOGA: La prossima volta ti faccio vedere una cosa semplice che ho io. Adesso ti saluto Anna.
77. ANNA: Va bene.
78. PSICOLOGA: Se vuoi qua c'è il tuo bicchiere, una bevanda calda.
79. ANNA: Sì, va bene.
80. PSICOLOGA: Ciao Anna.
81. ANNA: Ciao (*mentre mi alzo si protende per darmi un bacio*)
82. PSICOLOGA: Grazie, sai, della chiacchiera. Grazie (*ci scambiamo due baci sulle guance*).
83. ANNA: Ciao. Salutami tanto la mamma tua.
84. PSICOLOGA: Grazie!
85. ANNA: E anche tuo fratello, che è sempre un bel ragazzo.
86. PSICOLOGA: Grazie Anna, bello e speriamo anche bravo! Ciao.

### **1° Commento** (a cura di *Elisa Martinello*)

Anna parla, parla a lungo, con intenzione comunicativa e mostrando chiaramente il piacere di conversare e raccontare, toccando molti argomenti significativi per lei che diventano i motivi narrativi del colloquio: il lavoro, la famiglia, gli affetti, il senso di solitudine e il bisogno di vicinanza, l'amore per le cose belle (i gioielli). Quindi emergono le sue competenze a parlare e a comunicare. Questo risultato è favorito dall'utilizzo delle tecniche *Risposte in eco* (ad es. turni 2, 10, 12, 34) e soprattutto della *Restituzione del motivo narrativo* (ad es. ai turni 10, 14, 18, 22, 33, 37) anche se in alcuni momenti non era semplice individuarli a causa dei deficit cognitivi. Ci sono anche alcuni interventi di *Somministrazione di autobiografia* (turni 58 e 76).

In particolare attraverso la restituzione dei motivi narrativi Anna si sente ascoltata e accolta e parla molto di sé.

Parla così volentieri che per ben due volte (turno 38 e seguenti e turno 58) sembra che la conversazione si concluda con i saluti finali, e invece Anna apre di nuovo ad altri turni comunicativi, e anche quando vengono interrotte dall'operatrice (dopo il turno 37) è lei che riprende la conversazione.

Inoltre emerge la competenza emotiva soprattutto quando parla della mamma e della famiglia, mostrando anche l'abilità di descrivere i tratti caratteriali di se stessa e di alcuni parenti (turni 49 e 51): esprime dispiacere, rassegnazione e delusione, bisogno di maggior vicinanza. Da parte mia uso la tecnica del *Riconoscere le emozioni* (turni 48, 49, 56).

### **2° Commento** (a cura di *Elisa Martinello e Pietro Vigorelli*)

Le conversazioni capacitanti hanno per obiettivo la felicità conversazionale nel *qui e ora* dell'incontro. In questo caso, con l'utilizzo delle tecniche capacitanti, l'obiettivo è raggiunto come dimostra l'evidenza delle parole e dei gesti:

#### *L'evidenza delle parole*

58. PSICOLOGA: (...) Se ti fa piacere, torno un'altra volta.

59. ANNA: Sì sì. Torna. Anche due volte!

60. PSICOLOGA: Va bene! Hai proprio voglia!

61. ANNA: Sì

#### *L'evidenza dei gesti:*

80. PSICOLOGA: Ciao Anna.

81. ANNA: Ciao (*mentre mi alzo si protende per darmi un bacio*)

82. PSICOLOGA: Grazie, sai, della chiacchiera. Grazie (*ci scambiamo due baci sulle guance*).

83. ANNA: Ciao. Salutami tanto la mamma tua.