

511. Sull'evidenza delle parole come Indicatore di Felicità Conversazionale (terza conversazione di una serie)

Testo inviato da *Marina Gallo* (psicologa e psicoterapeuta, Coopselios) durante il Corso di formazione "Per Formatori Capacitanti - formazione permanente" in corso a Milano nel 2019-2020. 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'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy.

L'evidenza delle parole

L'Approccio capacitante nella formazione degli operatori delle RSA vuole promuovere una convivenza sufficientemente felice tra operatori e residenti, basandosi sull'ascolto e sulla parola.

L'evidenza delle parole è il più chiaro e inconfutabile tra gli indicatori di felicità conversazionale.

Si tratta di un indicatore prezioso in quanto ci dà, in modo facilmente comprensibile, un segnale di benessere nell'anziano con cui stiamo conversando.

L'utilità di questo indicatore sta poi nell'immediatezza del suo riscontro nella conversazione permettendoci di cogliere direttamente e sul campo l'efficacia di un nostro intervento e di una tecnica utilizzata consentendoci di proseguire in una certa direzione o modificare la tipologia dei nostri interventi.

E' poi l'indicatore in cui la felicità conversazionale e quella relazionale, più che in altri, si sovrappone.

Il conversante

Fausta (nome di fantasia) ha 85 anni, ha una scolarità di 5 anni. Vedova da 15 anni ha iniziato a manifestare disturbi cognitivi e comportamentali circa 5 anni fa. Dopo la frequenza per alcuni anni di un Centro Diurno viene ricoverata nella nostra RSA a causa dell'esacerbarsi di comportamenti di aggressività verbale e fisica nei confronti di uno dei suoi figli. Autonoma nel cammino e nell'alimentazione, necessita di supervisione e aiuto nell'igiene e nell'abbigliamento. Progressivamente l'iniziale irritabilità ed i deliri persecutori e a contenuto di latrocinio si riducono notevolmente arrivando ad essere attualmente ben compensati con una terapia antipsicotica. Donna da sempre molto attiva ed indipendente vive molto male l'ingresso in RSA che sente una prigione, mostra però nel tempo un buon adattamento con una partecipazione attiva alla vita domestica quotidiana del nucleo.

All'ultimo MMSE presenta un punteggio di 19.2/30, indicativo di una demenza lieve-moderata.

Con Fausta ho già avuto due conversazioni trascritte in questo archivio (si rimanda alla conversazione n. 414 del 9 aprile 2019 e n. 496 del 5 giugno 2020).

Il contesto

Fausta è caduta fratturandosi la caviglia, rientrata dal Pronto soccorso è costretta a letto con 2 spondine. Gli operatori con cui parlo prima di vederla, mi riferiscono che è molto arrabbiata perché non vuole rimanere a letto.

La conversazione

La conversazione avviene nella sua camera 2 giorni dopo la caduta, poco prima di pranzo. Trovo Fausta a letto. Durante la conversazione tende ad assopirsi più volte.

Durata della conversazione: 4 minuti e 42 secondi

Il testo: *Mi fa piacere la sua visita*

1. PSICOLOGA: eccomi sono venuta a salutarla volevo sapere come sta, come
2. FAUSTA: (*mi interrompe*) anch'io saluto te.
3. PSICOLOGA: (*rido*) grazie.
4. FAUSTA: non è ancora ora di andare in vacanza.
5. PSICOLOGA: (*rido*) ci vorrebbe.
6. FAUSTA: ci vorrebbe eh... ma purtroppo... (*ride*) magari è un, magari è una delusione. (*ride*)
7. PSICOLOGA: (*rido*)
8. FAUSTA: (*pausa lunga*)
9. PSICOLOGA: è qui nel letto, mi hanno detto che deve stare un po' a letto.
10. FAUSTA: bah comunque, adesso sono condannata.
11. PSICOLOGA: condannata.
12. FAUSTA: sì, sono condannata qui a letto.
13. PSICOLOGA: cosa è successo?
14. FAUSTA: non lo so, no so niente.
15. PSICOLOGA: mi hanno detto che si è fratturata, è caduta e si è fratturata.
16. FAUSTA: no non è vero, non mi sono fratturata niente, che sia caduta sì, ma non mi sono fratturata perché se fossi fratturata non vengo su dal letto eh.
17. PSICOLOGA: mmh.
18. FAUSTA: (*pausa*) qui dicono quello che vogliono, è quello che raccontano...
19. PSICOLOGA: è un po' arrabbiata.
20. FAUSTA: no, non mi arrabbio. (*tende a chiudere gli occhi, pausa lunga*)
21. PSICOLOGA: non si sente tanto bene.
22. FAUSTA: eh?
23. PSICOLOGA: non si sente tanto bene.
24. FAUSTA: ...b io così, io non ho niente.
25. PSICOLOGA: non ha niente.
26. FAUSTA: (*pausa lunga*) vogliono soltanto tenere le persone in gabbia qui...
27. PSICOLOGA: si sente un po' in gabbia.
28. FAUSTA: eh (*pausa lunga*) mah!
29. PSICOLOGA: vuole riposare un pochino.
30. FAUSTA: è tutto il giorno che riposo... mi fa piacere la sua visita.
31. PSICOLOGA: le fa piacere?
32. FAUSTA: a me fa piacere.
33. PSICOLOGA: ho saputo che era a letto e sono venuta subito a salutarla.
34. FAUSTA: grazie, grazie, è un buon pensiero.
35. PSICOLOGA: volevo sapere anche se aveva bisogno di qualcosa.
36. FAUSTA: eh?
37. PSICOLOGA: volevo vedere se aveva bisogno di qualcosa.
38. FAUSTA: di qualcosa, non so nemmeno io... mi hanno messo qui e la verità la sanno loro, io non la so... vorrei sapere anch'io com'è la situazione, di sì... di sì... di sicuro.
39. PSICOLOGA: le piacerebbe parlare con un medico.
40. FAUSTA: con?
41. PSICOLOGA: le piacerebbe parlare con il medico.
42. FAUSTA: con con te.
43. PSICOLOGA: con un medico.
44. FAUSTA: ah, ma no, non disturbare un medico per queste cose qui, no (*pausa di 6 secondi*) hanno tanto da fare (*pausa di 3 secondi*) mah... e così stiamo qui, stiamo... aspettiamo.
45. PSICOLOGA: ci vuole tanta pazienza.
46. FAUSTA: ecco, e (*parola incomprensibile*) della pazienza non ce n'è.

47. PSICOLOGA: (*sorrido*) la pazienza finisce.
48. FAUSTA: ogni volta un (*registrazione incomprensibile*), vuoi.
49. PSICOLOGA: (*pausa*) mi dispiace tanto Fausta.
50. FAUSTA: grazie, grazie del suo interessamento.
51. PSICOLOGA: ascolti, l'unica cosa che posso fare è venire a trovarla quando sono qui.
52. FAUSTA: eh.
53. PSICOLOGA: se le fa piacere è l'unica cosa che.
54. FAUSTA: a me, ma scherza, a me fa piacere. (*sorride*)
55. PSICOLOGA: va bene, allora torno a trovarla.
56. FAUSTA: eh?
57. PSICOLOGA: allora torno a trovarla presto.
58. FAUSTA: sì.
59. PSICOLOGA: va bene, arrivederci Fausta.
60. FAUSTA: arrivederci. (*mi manda un bacio con la mano*)
61. PSICOLOGA: (*ricambio il bacio con la mano*)

Commento (a cura di *Marina Gallo*)

Fausta sta vivendo una prova per lei davvero difficile. E' sempre stata una donna autonoma, indipendente e libera e ora si ritrova in un letto, contenuta tra due spondine, costretta a dipendere in tutto e per tutto dagli altri, affaticata e probabilmente un po' stordita dai sedativi, probabilmente anche ipoacusica. Il suo decadimento cognitivo la porta a non ricordare bene gli eventi accaduti e la sua diffidenza la porta a costruire fantasie persecutorie con il risultato di sentirsi vittima condannata ad un destino ingiusto ed incomprensibile.

Mi conosce da diversi anni e mi vede regolarmente. La conversazione inizia serenamente. Dopo i primi turni di saluto Fausta riesce a scherzare e sorridere: al turno 4 '*non è ancora ora di andare in vacanza*' e al turno 6 '*ci vorrebbe eh... ma purtroppo... (ride) magari è un, magari è una delusione (ride)*'.

Qualcosa però cambia dal turno 9 con alcuni miei interventi: al turno 9 '*è qui nel letto, mi hanno detto che deve stare un po' a letto*', al turno 13 '*cosa è successo?*' e al turno 15 '*mi hanno detto che si è fratturata, è caduta e si è fratturata*'.

Le mie parole probabilmente la riportano ad una dura realtà inaccettabile, la pongono di fronte a qualcosa cui non sa ben rispondere ma soprattutto riprendono parole dette da altri e non sono il frutto di quanto osservato o da lei detto nel qui e ora della nostra conversazione.

Fausta sembra irrigidirsi e chiudersi e lo rende evidente con le sue parole: al turno 10 '*bah comunque, adesso sono condannata*', al turno 14 '*non lo so, non so niente*', al turno 16 '*no non è vero, non mi sono fratturata niente, che sia caduta sì ma non mi sono fratturata perché se fossi fratturata non vengo su dal letto eh*', al turno 18 '*(pausa) qui dicono quello che vogliono, è quello che raccontano...*'

L'evidenza delle parole mi guida. Non ho ancora ben riflettuto su cosa sia accaduto tra noi ma le sue parole mi parlano di una infelicità personale e conversazionale.

Inizio così a mettermi più in ascolto cercando di capire come sta e cosa prova e cercando di restituirglielo, seguendola passo passo: al turno 19 '*è un po' arrabbiata*', al turno 21 '*non si sente tanto bene*', al turno 25 '*non ha niente*', al turno 27 '*si sente un po' in gabbia*', al turno 29 '*vuole riposare un pochino*'.

Attraverso queste risposte in eco/di restituzione del motivo narrativo (turno 25), di riconoscimento e restituzione delle sensazioni/emozioni (turno 19, 21, 27, 29) Fausta si sente finalmente vista e presa in considerazione come persona.

Probabilmente apprezza il mio tentativo di comprensione ed esprime il suo apprezzamento per l'incontro al turno 30 '*è tutto il giorno che riposo... mi fa piacere la sua visita*' poi al turno 34 '*grazie grazie è un buon pensiero*'.

La sua chiusura ed irrigidimento si trasformano in un'apertura che porta oltre che ai suddetti apprezzamenti anche alla libera espressione, con un predicato finzionale (*vorrei sapere* al turno 38), del suo desiderio di capire meglio la situazione.

Alla mia affermazione al turno 37 *'volevo vedere se aveva bisogno di qualcosa'*, Fausta risponde al turno 38 *'di qualcosa, non so nemmeno io... mi hanno messo qui e la verità la sanno loro, io non la so... vorrei sapere anch'io com'è la situazione, di sì... di sì... di sicuro'* Segue una mia risposta di effettività (far sì che una richiesta provochi un effetto evidente) con la riformulazione del suo desiderio nella proposta di parlare con un medico al turno 39.

Fausta sembra placarsi in un'accettazione della situazione, anche se amara.

Al turno 44 risponde *'ah, ma no, non disturbare un medico per queste cose qui, no (pausa 6 secondi) hanno tanto da fare (pausa 3 secondi) mah... e così stiamo qui, stiamo... aspettiamo'*

Ai turni 45, 47, 49 seguono mie risposte di restituzione del motivo narrativo e dell'emozione.

Nonostante la difficoltà del momento Fausta probabilmente coglie la mia vicinanza ed esprime il suo apprezzamento per il nostro incontro: al turno 50 *'Grazie, grazie del suo interessamento'*, poi, in risposta ai miei turni 51 e 53 quando le dico che posso tornare a trovarla se le fa piacere risponde al turno 54 *'a me, ma scherza, a me fa piacere (sorride)'* e al turno 60 infine mi saluta mandandomi un bacio con la mano.

In questa conversazione l'evidenza delle parole è una guida per osservare i risultati delle parole utilizzate e per distinguere quelle che sono seguite da risultati favorevoli da quelle che sono seguite, invece, da risultati sfavorevoli. In questo senso, l'ascolto e l'attenzione alle parole è utile per diventare consapevoli di quello che succede durante la conversazione, per scegliere le parole da dire e per modificare eventuali momenti di infelicità conversazionale.

L'utilizzo delle tecniche dell'Approccio Capacitante favorisce il proseguo della conversazione generando un clima di maggiore benessere e fiducia (risposte in eco/di restituzione del motivo narrativo al turno 25, di riconoscimento e restituzione delle sensazioni/emozioni ai turni 19, 21, 27, 29, di effettività con riformulazione del suo desiderio al turno 39 e poi ancora di restituzione del motivo narrativo e dell'emozione ai turni 45, 47 e 49).

Gli indicatori di felicità conversazionali espressi da Fausta ai turni 30, 34, 50, 54, 60 permettono di cogliere l'efficacia delle tecniche utilizzate, sono gli indicatori oggettivi del risultato di queste tecniche e ne dimostrano l'efficacia. Costituiscono, inoltre, un chiaro termometro della felicità relazionale tra i conversanti.