

520. IFC: Analisi del testo e cambiamenti

Testo inviato da Dario Ferrario (psicoterapeuta e formatore). 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

Vittorio (nome di fantasia) è un uomo di 87 anni, ha vissuto fino a tre mesi prima dell'ingresso in struttura da solo a casa sua, con il supporto dei due figli maschi e di una domestica. Viene ricoverato in RSA dopo un lungo periodo in Ospedale dovuto ad una caduta che gli ha provocato la frattura di una gamba e un crollo delle funzioni cognitive e dello stato emotivo.

L'ingresso in struttura è stato particolarmente difficoltoso, Vittorio, nonostante il parere positivo dei medici, *non vuole* camminare e passa le ore a letto lamentandosi e piangendo, alzandosi solo raramente.

Il contesto e la conversazione

Sono le 11.00 della mattina. Vittorio è in camera, nel letto, sveglio. La camera conta tre posti letti, ma i due compagni di stanza di Vittorio al momento della conversazione non sono presenti.

La conversazione ha la durata di 5' e 40''.

Il testo: *Non si sa cosa accade*

1. PSICOLOGO: Buongiorno signor Vittorio.
2. VITTORIO: Buongiorno.
3. PSICOLOGO: Sono Dario, uno psicologo che collabora con la struttura.
4. VITTORIO: piacere.
5. PSICOLOGO: è un piacere anche per me conoscerla, se le va parliamo un po'.
6. VITTORIO: certo, cosa ci fa qua ?
7. PSICOLOGO: sono venuto a trovarla perché volevo sapere come sono andati i suoi primi giorni qui.
8. VITTORIO: un poco male. (*silenzio*)
9. PSICOLOGO: un poco male.
10. VITTORIO: non si sa cosa accade. (*silenzio*)
11. PSICOLOGO: cosa accade.
12. VITTORIO: sì, le cose finché non accadono uno non ci pensa.
13. PSICOLOGO: spesso è così.
14. VITTORIO: bisogna provarle!
15. PSICOLOGO: finché certe esperienze non si vivono sono difficili da immaginare.
16. VITTORIO: sì, bravo. (*lungo silenzio, Vittorio si commuove*)
17. PSICOLOGO: a volte certe esperienze sono dure.
18. VITTORIO: sì, e uno non ci avrebbe mai pensato... (*pausa*) non riuscire più a far nulla, non sapere cosa accade.
19. PSICOLOGO: è brutta l'incertezza e non sentire più le forze di un tempo.
20. VITTORIO: le forze... ci vuole forza per andare avanti ogni giorno.
21. PSICOLOGO: ci vuole forza e pazienza.

22. VITTORIO: forza e pazienza per andare avanti. Ma non è facile, a volte è tutto un macigno.
23. PSICOLOGO: sono cose pensanti da accettare.
24. VITTORIO: sì, è difficile non muoversi e stare a letto.
25. PSICOLOGO: non le piace stare a letto.
26. VITTORIO: ah no! (*silenzio*)
27. PSICOLOGO: ma sa, adesso lei qualche passo lo può fare.
28. VITTORIO: eh, col cavolo!
29. PSICOLOGO: ha paura.
30. VITTORIO: sì, sa che spavento!
31. PSICOLOGO: si è spaventato tanto.
32. VITTORIO: sì, ero in casa da solo.
33. PSICOLOGO: ci si spaventa tanto quando succede un incidente e si è da soli.
34. VITTORIO: da morire.
35. PSICOLOGO: da morire.
36. VITTORIO: non ero mai caduto.
37. PSICOLOGO: ha proprio ragione ad essersi spaventato.
38. VITTORIO: (*lungo silenzio, porta le mani a coprirsi il volto*)
39. PSICOLOGO: si prova tanta paura.
40. VITTORIO: tanta proprio.
41. PSICOLOGO: Però Vittorio lei ha anche affrontato tutto come dicevamo prima, con forza e pazienza!
42. VITTORIO: ah sì, sono così (*pian piano si solleva dal letto e appoggia i piedi a terra*)
43. PSICOLOGO: poi qui non è solo, può chiedere aiuto agli operatori.
44. VITTORIO: adesso un giretto lo faccio.
45. PSICOLOGO: ah bene!
46. VITTORIO: viene anche lei?
47. PSICOLOGO: d'accordo.

Commento (a cura di *Dario Ferrario*)

Analizzeremo questa conversazione dal punto di vista degli Indicatori di Felicità Conversazionale (IFC), prendendo in esame le cinque competenze elementari, lo stile paritario e il cambiamento e cercando di mettere in evidenza gli indicatori e di trarne da essi alcune considerazioni di senso sulla conversazione, secondo i principi dell'*Approccio Capacitante*.

Indicatori della competenza a parlare

Indice produzione verbale

La conversazione conta in totale complessivamente, fra turni dell'anziano e turni dello psicologo, 280 parole. I turni verbali di Vittorio sono in totale 23, le parole pronunciate sono 117, quindi il numero medio di parole prodotte per ogni turno verbale durante l'intera conversazione è di 5 parole a turno verbale. Da considerare, però, la presenza di turni verbali in cui Vittorio resta in silenzio (turno 38), turni in cui pronuncia una sola parola (turni 2 e 4) e turni in cui pronuncia soltanto due parole (turni 14, 16, 26, 34, 40).

E' interessante notare come, mentre la conversazione inizia e finisce con turni verbali da parte di Vittorio abbastanza brevi, a metà circa della conversazione si concentrino i turni verbali con il maggior numero di parole (Turno 18: 18 parole; Turno 20: 10 parole; Turno 22: 16 parole; Turno 24: 9 parole).

Indice di partecipazione Nei turni di Vittorio si contano complessivamente 117 parole pronunciate: il 42% del totale delle parole della conversazione. Nei turni dello psicologo si contano 163 parole pronunciate: il 58% del totale delle parole della conversazione.

Tasso dei nomi

Nei 23 turni verbali di Vittorio si conta la presenza di solo 10 sostantivi (cose, forza, pazienza, giorno, macigno, spavento, ecc.).

Indice di coesione

Le frasi sono ben articolate, complete e non tronche, e presentano una notevole quantità di predicati verbali.

Considerazioni sulla competenza a parlare:

Complessivamente Vittorio non è un uomo di tante parole, ma le parole che esprime sono intrise di emozioni e di significati profondi e risultano estremamente comunicative. La conversazione risulta pressoché simmetrica dal momento che anche lo psicologo non utilizza molte parole e costruisce frasi semplici e corte, spesso riprendendo le parole dell'anziano attraverso *Risposte in eco*. Lo psicologo riprende le ultime parole di Vittorio per favorire la conversazione, rispettando i tempi dell'anziano. La risposta in eco più volte arriva, infatti, dopo il silenzio di Vittorio e permette così di riprendere il filo del discorso dopo un momento di smarrimento o fatica. Ritroviamo queste risposte nei turni verbali 9 e 11 dello psicologo, ad esempio, così come più avanti nel turno 35.

Vittorio rapidamente si sente riconosciuto nella sua competenza a parlare e costruisce frasi via via più complesse ed elaborate, che si concentrano a metà della conversazione e che, come vedremo poi, sono particolarmente intense e ricche di contenuti emotivi.

Indicatori della competenza a comunicare

Inventario dei motivi narrativi

Analizzando la conversazione è possibile riconoscere diversi argomenti portati dall'anziano che lo descrivono e che possiamo elencare in un inventario dei motivi narrativi:

- Sto un po' male
- Non so cosa mi accade
- Non riesco più a fare nulla
- Non è facile andare avanti così
- Mi sento con un macigno addosso
- Non mi piace stare a letto
- Mi sono spaventato
- Essere da solo mi fa paura
- Ero in casa da solo
- Non mi era mai capitato di essere solo e avere bisogno di aiuto
- Non ero mai caduto
- Ho bisogno di tanta forza e pazienza per andare avanti
- Non voglio camminare
- Cammino solo quando lo dico io

Studio della coerenza

Leggendo la conversazione è possibile notare la competenza di Vittorio a comunicare anche per il livello di coerenza che Vittorio mantiene fra un turno verbale e l'altro rispetto ai temi della conversazione e agli incipit da parte dello psicologo. Vittorio è in ascolto, coglie il significato di ciò che l'interlocutore gli sta comunicando e risponde in modo logico e coerente. Non soltanto, aiutato

dal clima relazionale che si è creato durante la conversazione, Vittorio non solo risponde allo psicologo con coerenza, ma spesso allarga la conversazione aggiungendo il suo punto di vista, il suo vissuto, il suo sguardo su quello di cui stanno parlando.

Considerazioni sulla competenza a comunicare

Gli indicatori presi in considerazione evidenziano come Vittorio si sia sentito riconosciuto nella sua competenza a comunicare. Rispetto alle tecniche utilizzate nella conversazione da parte dello psicologo si sottolinea la presenza di diverse *Restituzioni del motivo narrativo*. E' possibile rintracciare nel testo l'utilizzo di questa tecnica ad esempio nei turni verbali 15, 17, 19 e 25. Lo psicologo utilizza alcune parole di Vittorio e ne aggiunge altre per riformulare ciò che Vittorio gli sta comunicando e restituire ciò che ha capito, senza fare interpretazioni o ipotesi.

Indicatori della competenza emotiva

Tasso degli aggettivi, sostantivi e verbi connessi al mondo emozionale

Sono presenti nei turni di Vittorio numerose parole a contenuto emotivo, sia aggettivi (non facile, difficile, bravo), sia sostantivi (forza, pazienza, macigno, spavento) sia verbi (morire).

Inventario delle emozioni

Fin da subito appare evidente la carica emotiva di Vittorio e le emozioni continuano a trapelare ed emergere per tutta la conversazione. E' possibile fare un breve inventario delle emozioni portate da Vittorio:

- sto un poco male
- non riuscire più a far nulla (mi sento impotente)
- non sapere cosa accade (mi sento spiazzato)
- non è facile
- a volte è tutto un macigno (sono angosciato, ho paura)
- mi sono spaventato
- ho provato tanta paura
- mi sento solo
- sono spaventato

Considerazioni sulla competenza emotiva

Il *riconoscimento* e la *restituzione* delle emozioni hanno permesso a Vittorio di sentirsi legittimato ad essere addolorato, spaventato, triste per la sua condizione di fragilità e contemporaneamente a poterne parlare sentendosi compreso, ascoltato e accolto. E' grazie allo spazio concesso alle emozioni fin da subito, attraverso le tecniche capacitanti, che Vittorio ha potuto commuoversi e far trasparire anche con i gesti (le mani sul viso) il suo stato emotivo.

L'aver dato tanto spazio attraverso l'ascolto a emozioni che possiamo definire negative, anziché aver agito consolando, dando coraggio, sminuendo o fuggendo, ha permesso alla fine della conversazione di ottenere un risultato interessante: Vittorio al turno 42 dice "Ah sì, sono così" in riferimento al turno 41 dello psicologo che richiama alla forza e alla pazienza. Come se Vittorio dicesse di essere, oltre che spaventato, anche coraggioso e paziente. Lo dice anche con i gesti, sollevandosi dal letto.

Lo psicologo nel momento in cui Vittorio decide di fare due passi e lo invita a farli insieme a lui non si tira indietro ma ci sta, mettendo in pratica la tecnica del dare *effettività* alle parole e al bisogno di certezze e di sicurezze dell'anziano. Il "qui non è solo, può chiedere aiuto agli operatori" diventa in quel momento una realtà tangibile come se lo psicologo dicesse "adesso, in questo preciso momento, non sei solo, ci sono io" e permettesse a Vittorio di sperimentare davvero

l'esperienza della presenza di un altro che sostiene e che fa sentire più tranquilli e sicuri davanti alle incertezze.

Indicatori della competenza a contrattare e decidere

Conduzione della conversazione da parte dell'anziano

Lo psicologo impronta da subito una conversazione basata sul riconoscimento delle competenze elementari dell'anziano. In particolare nelle prime battute assistiamo al riconoscimento della competenza a decidere, attraverso le parole "se le va parliamo un po'". Certamente lo psicologo era lì proprio per parlare e sperava in una risposta positiva di Vittorio ma, in caso contrario avrebbe dovuto rispettare la decisione di Vittorio o, al più, contrattare con lui un piccolo spazio di conversazione. Vittorio si è però mostrato da subito disponibile al dialogo.

La competenza a decidere e contrattare di Vittorio, il desiderio di poter dire la sua sulle cose che lo riguardano, ritorna nello scambio verbale 27-28. Lo psicologo dice a Vittorio "adesso lei qualche passo lo può fare" e Vittorio prontamente risponde "eh, col cavolo", sottolineando all'interlocutore che sarà lui a decidere se potrà o non potrà fare qualche passo e non gli altri a decidere al posto suo.

Considerazioni sulla competenza a contrattare e a decidere

La conversazione si apre con lo psicologo che si avvicina a Vittorio presentandosi e sondando la disponibilità a scambiare qualche parola. Vittorio accetta e pone subito una domanda "cosa ci fa qua?". Lo psicologo utilizza la tecnica del *Rispondere alle domande* e spiega il motivo della sua presenza. A posteriori possiamo immaginarci quanto possa essere importante per Vittorio, e in generale per gli anziani fragili e smemorati, avere risposta alle domande. Significa essere presi sul serio e poter avere dei punti fermi, delle piccole certezze in un mondo imprevedibile e incerto, fatto spesso di tanti punti di domanda disorientanti. L'aver certezza e risposta alle domande è proprio una delle cose che Vittorio sta chiedendo.

Indicatori dello stile paritario

Tasso di domande, presenza del verbo volere e di imperativi

Lo psicologo non fa domande per tutta la durata della conversazione. Vittorio fa invece due domande allo psicologo, una iniziale in cui chiede spiegazioni sulla sua presenza lì (Turno 6: certo, cosa ci fa qua ?) ed una in chiusura quando invita lo psicologo ad andare anche lui a fare due passi (Turno 46: viene anche lei ?).

E' evidente nel testo la presenza di espressioni verbali da parte di Vittorio che esprimono la sua volontà e le sue intenzioni, ad esempio: "ci vuole forza", "bisogna provarle", "adesso un giretto lo faccio!".

Numero di parole dell'anziano sul totale delle parole della conversazione:

Come già sottolineato Vittorio partecipa alla conversazione con la presenza di sue parole pari al 42% delle parole totali della conversazione.

Indicatori sul numero di domande e sullo stile dell'operatore:

Appare evidente come l'operatore in tutta la conversazione non fa domande. Lo psicologo ascolta senza correggere e segue l'anziano che si sente libero di aggiungere argomenti, approfondire, piuttosto che fermarsi e stare in silenzio.

In questo senso è importante prestare attenzione alle tecniche passive: lo psicologo si è impegnato per tutta la conversazione a *Non fare domande* a Vittorio, anche laddove non aveva del tutto chiaro ciò di cui Vittorio stesse parlando o anche quando la curiosità e la voglia di sapere poteva in qualche modo interferire. Davanti a Vittorio che all'inizio dichiara di stare "un poco male" lo

psicologo non chiede come mai, o cosa non lo fa stare bene, non indaga, non domanda, bensì utilizza la tecnica dell'*Ascoltare*. Davanti ai silenzi lo psicologo, sempre in un atteggiamento di ascolto, utilizza la tecnica del *Rispettare le pause e i silenzi* e del *Non interrompere*, prima di intervenire con le *Risposte in eco*.

Evidenze di cambiamento:

Nel testo in esame si possono osservare diversi *Cambiamenti*

- *Dal malessere all'accettazione*: Vittorio fino a tre mesi prima di questo colloquio era un uomo che contava su qualche aiuto (il figlio che lo andavano a trovare e una domestica) ma anche tanto su di sé. Un uomo che si sentiva sicuro e che (concretamente ma anche emotivamente) si reggeva sulle proprie gambe. Non un progressivo e lento processo di perdite funzionali, bensì un improvviso incidente domestico ha rivoluzionato la sua vita, catapultandolo dapprima in Ospedale poi in RSA. Non possiamo non considerare questo repentino passaggio dal *mondo del prima* al *mondo del dopo* per comprendere le sue reazioni relativamente all'ingresso e ai primi giorni in struttura.
- *Dal disorientamento all'orientamento*: inizialmente Vittorio appare confuso, riferisce che non si sa cosa accade, che è difficile immaginarsi certe cose finché non le si prova. Ha la consapevolezza di non riuscire più a fare nulla e di non sapere cosa stia accadendo. A fine colloquio Vittorio appare più consapevole circa la sua situazione e la possibilità, pian piano, con pazienza, di riprendersi e di poter fare qualche passo.
- *Dalle emozioni negative alla presenza di emozioni positive*: inizialmente Vittorio manifesta confusione, incertezza, paura, preoccupazione e tristezza in riferimento alla sua condizione. Con il passare del tempo durante la conversazione emergono, oltre a questi vissuti negativi, anche vissuti di speranza e possibilità verso il futuro. Vittorio appare più fiducioso e ottimista nella sua ripresa e nella possibilità di chiedere aiuto agli operatori.
- *Dall'espressione del dolore fisico all'espressione del dolore morale*: da subito il dolore alla gamba lascia il posto al dolore emotivo dell'anziano, che trova piena espressione durante tutto lo svolgimento della conversazione.
- *Dall'espressione dell'io malato all'emergere dell'io sano*: Dal punto di vista dell'Approccio Capacitante, il non alzarsi dal letto di Vittorio non può essere letto come espressione di un *io malato*, non è un sintomo comportamentale, non è oppositività, rifiuto del percorso di cura, non è apatia. E' invece la manifestazione dell'*io sano* di Vittorio, l'espressione di un processo di elaborazione della perdita funzionale, dell'autonomia, il fare i conti con una condizione di bisogno e con una nuova realtà. E' tristezza, paura ed è espressione di un *io sano* che non è disposto a rischiare se non nelle condizioni di avere delle sicurezze e qualcuno su cui potersi appoggiare nel momento del bisogno.

Conclusioni generali

La conversazione inizia con Vittorio a letto che riferisce di stare "un poco male" e si chiude con Vittorio che si alza dal letto e fa qualche passo insieme allo psicologo. Già questo potremmo definirlo un risultato della conversazione, un Indicatore della Felicità di Vittorio.

Vittorio, anche dal punto di vista concreto, passa da una situazione di immobilità e di impotenza ad una in cui si sente di avere la possibilità di agire, di reagire alla sua situazione.

La conversazione non resta bloccata nello scenario dell'impotenza e dell'infelicità iniziale di Vittorio ma, attraverso la scelta delle parole da dire e da non dire dello psicologo e attraverso la manifestazione delle competenze di Vittorio, i due conversanti si trovano ad aprire una pista nuova, uno scenario che offre a Vittorio una nuova possibilità.

Vittorio si fa così accompagnare dallo psicologo in un sua nuova *identità possibile*, quella di un uomo che davanti a una difficoltà, con forza e pazienza, trova il modo di andare avanti, senza però negare la paura e il dolore.

Possiamo valutare l'esito della conversazione con quelli che sono i risultati: Vittorio ha parlato e ha parlato volentieri, ha espresso le sue competenze elementari e si è sentito riconosciuto, ha vissuto una situazione relazionale di parità. La conversazione alla fine si interrompe per dare spazio ad una azione: i due si alzano e passeggiano nel corridoio della struttura. Aver potuto parlare di paura ha infuso in Vittorio la fiducia e il coraggio di provare a fare un passo, e un altro ancora.