

560. Videochiamata con un familiare: Dalla richiesta di cura con le pillole alla proposta di cura con la parola

Testo inviato da *Mina Mantova*, Animatrice Sociale (Dottore in scienze e tecniche psicologiche), per il corso di formazione per Conduttori di Gruppo ABC, 3° anno, 2021. La conversazione è stata registrata in modo palese, con il consenso informato del conversante. La trascrizione è fedele, comprese le parole malformate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua e di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca.

Il conversante

Gianna è una donna di 80 anni, piuttosto colta e attiva nel mondo del lavoro. Ha una sorella che si chiama Antonella, più grande di lei di tre anni. Antonella, Ospite in RSA da poco più di un anno, MMSE 17, è sposata, riceve una visita alla settimana dal marito, in sicurezza, secondo le normative anticovid. Talvolta Gianna si reca a fare visita alla sorella insieme al cognato, qualche volta parlano al telefono mediante videochiamata.

Il contesto

Grazie alle mie competenze psicologiche e alla formazione nell'ambito dell'Approccio Capacitante, la direttrice della RSA in cui lavoro mi ha affidato l'incarico di sostenere emotivamente i familiari degli Ospiti mediante contatto telefonico, dietro loro richiesta e secondo una programmazione.

La conversazione

La conversazione è avvenuta nel 2021 durante il lockdown. Gianna aveva bisogno di parlare con il medico, ma non essendo lei il familiare referente, la sua richiesta è stata inoltrata alla mia attenzione. Ho effettuato la chiamata, mi sono presentata e mi sono qualificata, abbiamo chiacchierato un po', parlando dei reciproci interessi. Poi l'ho informata che se avesse avuto piacere a parlare più approfonditamente con me io l'avrei ascoltata e se non avesse avuto nulla in contrario, avrei registrato la conversazione a scopo di ricerca. La risposta è stata affermativa. All'inizio della conversazione Gianna mi ha raccontato della malattia depressiva della sorella con esordio giovanile e discretamente controllata dai farmaci. A questo proposito voleva sapere se la cura farmacologica fosse proseguita dopo l'ingresso della sorella in RSA perché lei aveva notato un peggioramento del suo stato emotivo. Le ho risposto che avrei messo al corrente il medico di nucleo circa la sua richiesta e mi sono comunque offerta di ascoltarla. Durata della conversazione: 30 minuti circa. La trascrizione riportata qui di seguito riguarda la parte del colloquio che inizia dopo che Gianna ha già raccontato la storia di famiglia e la malattia depressiva della sorella. Su richiesta del familiare sono stati occultati i riferimenti spazio-temporali.

Il testo: Cerco qualcosa che le dia un minimo di sollievo

1. GIANNA: (...) Io non posso ingannarla perché nei momenti di lucidità può dire... questa mente... allora io credo che l'unica cosa possibile, io non ho mai avuto a che fare con psichiatri, psicologi, questo tipo di professionista... non ho avuto a che fare e non so, non ho fiducia nel risolvere le cose così, però io dico, una persona che ormai è una candela spenta, possibile che non ci sia una sostanza, una medicina, un qualcosa che le dia un minimo di sollievo... voglio dire, se uno ha un minimo di dolore, il cancro, delle cose... gli danno non so che cosa, ecco... gli danno qualcosa per alleviarlo... questo è un dolore,

uno strazio, è uno stare male... è una disperazione che io posso immaginare ma non conosco... però posso immaginare che faccia stare molto male e che ci possa essere una sostanza che allevia in qualche modo, che sopisce... e che ti fa vedere qualche cosa, non so... insomma, qualche cosa deve potere esistere... siccome lei, sul piano fisico non ha delle grandissime risorse, perché la vedo sempre più piegata, sempre più incapace di fare delle cose eccetera eccetera, per Dio, ci sarà qualcuno che cura quella maledetta pena e che avrà qualche soluzione. Guardi, io ne ho parlato con il mio medico della mutua, che è una persona eccezionale, di un'umanità straordinaria. Lui ha la mamma malata di Alzheimer e tutte le sere l'andava a trovare, e tutte le sere aveva questo strazio, questa pena, eccetera eccetera... finché a un certo punto hanno deciso, non so... lui con il medico curante di lei di dare qualche cosa di sedazione. Mi dice, mia mamma dorme di più, però quando vado a trovarla posso dire qualcosa, posso scambiare delle parole con lei, posso avvicinarmi a lei in qualche maniera... ecco, io dico questo, non dico di risolvere il problema, mi rendo conto di che cosa sia... tanto più che lei ha avuto dei momenti molto difficili di depressione... molto difficili ecco... ci vorrebbe qualcuno che sia in grado di risolvere pragmaticamente e ricorrendo a degli strumenti medici o a un dialogo, non so io... a qualche cosa per lenire questa disperazione... ecco, questo è il problema... il problema è questo qua...

2. ANIMATRICE: Sì... come le dicevo, io mi confronterò con il medico di nucleo per comunicargli la sua richiesta di spiegazioni sulla terapia cui lei fa riferimento. Capisco che lei richieda una terapia per stabilizzare il tono dell'umore di sua sorella. Credo di capire anche l'altra sua richiesta, che fa riferimento ad un approccio più ravvicinato dove, attraverso l'uso della parola, si può curare, tra virgolette...
3. GIANNA: Sì...
4. ANIMATRICE: ... E per questa cosa posso dirle che mi impegnerò a creare con sua sorella un percorso, perché ne ho le competenze. Personalmente posso impegnarmi in questo, curare attraverso l'uso della parola. Poi, se ho bisogno della sua collaborazione, perché no? Potrei chiederle di scrivere una lettera da leggere a sua sorella, potrei farmi dettare da sua sorella una lettera di risposta. Posso pensare di fare un percorso di questo tipo con sua sorella.
5. GIANNA: Sì, sì... ecco, tenga presente che gli unici sprazzi di positività che io ho sentito in lei e che mi ha detto anche il marito sono queste amiche che si riannodano al passato di frequentazione che è una frequentazione legata alla attività che mia sorella faceva di, chiamiamolo tra virgolette, volontariato con UNICEF, questa cosa...
6. ANIMATRICE: Sì sì... mmh...
7. GIANNA: Ecco, queste persone qui... questo è un passato che lei sicuramente ricorda perché si ricorda i nomi delle amiche, queste persone, no... ecco... l'altra cosa è che noi abbiamo avuto un'infanzia, cioè mia sorella è più grande di me di tre anni, io ho compiuto l'altro ieri, tre giorni fa, 80 anni... non li dimostro (*risatina*)...
8. ANIMATRICE: Davvero! Lei è in gambissima, complimenti! Io mi ricordo di lei (*l'ho vista una volta, durante un incontro in presenza con la sorella, in cui era presente anche il cognato*), ma anche per le cose che mi dice...
9. GIANNA: Allora, noi abbiamo avuto un passato di infanzia... io sono andata in (*omissis*), negli anni d'oro di (*omissis*), cioè durante il (*omissis*), prima che cadesse (*omissis*) e che succedesse il dramma che è successo economico e sociale... politico sociale... quindi abbiamo avuto un'infanzia in (*omissis*) e, non so dove, forse qui, forse da voi, c'è una persona che parlava la lingua (*omissis*)... (*sono stati occultati i riferimenti spazio-temporali su richiesta del familiare*)
10. ANIMATRICE: Sì, l'abbiamo sicuramente...
11. GIANNA: Non so di dov'era, comunque aveva questa liaison con la lingua e questa persona le parlava, forse parlavano anche in (*omissis*)... ecco il fatto di legare il presente... cioè legare l'essere in quel momento con un passato che è stato in qualche maniera felice, cioè che è stato positivo, diciamo così, forse può essere... non so, come dire, uno sprazzo di... un momento di felicità... non dico di felicità per carità... ma per lo

- meno di serenità, di andare in un altro ambito, un altro spazio, in un altro... in un'altra dimensione.
12. ANIMATRICE: (*pausa*) In un'altra dimensione...
13. GIANNA: In un'altra dimensione ecco... allora questo... e poi dire magari una notizia anche inventata, di UNICEF, che lei ha letto su UNICEF... che stanno facendo, non so, qualche cosa, che stanno operando in Centroamerica...
14. ANIMATRICE: Posso fare anche delle ricerche su internet, ci sono delle informazioni che io poi le posso riportare...
15. GIANNA: Ecco, le può dire ma lei... ma tu che cosa hai fatto per UNICEF?... tua sorella mi ha parlato di te, di UNICEF... cioè farle ritrovare degli agganci del suo essere nel passato ma legato a una situazione che esiste ancora, che lei non può più... però che c'è... che non è, capisce, il vecchio con i capelli bianchi che compare nella sua mente... perché ormai ha queste allucinazioni... capisce cosa voglio dire?
16. ANIMATRICE: Sì sì sì... quindi mi suggerisce di riportarla alla realtà attraverso i suoi ricordi e attraverso dei riferimenti reali legati alla sua storia...
17. GIANNA: Infatti perché, capisce... io mi immaginavo, quando ha cominciato a stare male... beh passerà anche questo... ma adesso come vedo messa la cosa... non mi illudo più... non mi illudo... questa è una cosa che ce la portiamo dietro... Allora, stante come stanno le cose, con questa situazione... quello che io pensavo beh, lei è lì, si può mettere su una carrozzina, prendiamola, portiamola non so... a comprarsi un paio di scarpe, per dire, no... non è possibile capisce... temo non sia possibile, purtroppo... purtroppo la storia è così...
18. ANIMATRICE: Attualmente è così...
19. GIANNA: Infatti... Sì può raccontarle delle frottole... ma alla fine non paga... meglio farla viaggiare a ritroso in quello che è stato, farle ricordare le cose buone, insomma... non lo so...
20. ANIMATRICE: Va bene... questa è una cosa che si può fare...
21. GIANNA: Alla fine non trovo tante soluzioni... soprattutto vedere se c'è qualche placebo, qualche cosa che la calmi, che la faccia uscire da questa ansia, da questa situazione, perché è doloroso...
22. ANIMATRICE: Eh sì...
23. GIANNA: Senta, io la ringrazio per la sua pazienza, mi chiami quando vuole, io ho questo problema di tempo, ho dei momenti che sono presa... adesso vado anch'io una settimana a riposare, perché il dottore mi ha trovata molto stressata, molto affaticata, sempre stanca fisicamente... e quindi vado via una settimana... però ho il cellulare... poi ritorno, ecco...
24. ANIMATRICE: Allora, noi possiamo aggiornarci prossimamente, il mese prossimo possiamo dire, perché anch'io vado via due settimane. Quando rientro lavorerò un po' con sua sorella, con degli incontri individuali. Nel frattempo sentirò il medico di nucleo...
25. GIANNA: Ecco, questo è molto importante...
26. ANIMATRICE: ... Gli riferirò della sua richiesta di terapia di cui lei mi ha parlato...
27. GIANNA: Sì, sì... ed eventualmente lasci il mio contatto telefonico al medico, come si chiama questo dottore?
28. ANIMATRICE: (*poiché sono arrivata da poco nel gruppo di lavoro di questa RSA, rispondo in modo prudente*) Ad essere sincera, non so quale dei medici che abbiamo in servizio sia il suo medico di riferimento. Eventualmente lascerò il suo nominativo al Direttore Sanitario e la farò contattare (*concordiamo in quali orari può essere contattata dal medico*).
29. GIANNA: Ecco... comunque guardi io le dico questo... io direi che la cosa migliore è lasciare il mio numero, però se io vado via vado al mare e intendo nuotare molto... non posso prendere il sole, non mi interessa stare sulla spiaggia, anche perché ci sarà molta gente, non ne voglio neanche sapere di stare in mezzo a tanta gente, ma io andrò molto a nuotare e passeggiare, quindi se il messaggio arriva... diciamo che sul cellulare io non sono abilissima perché mi hanno cambiato il telefono da poco... però prima o poi lo trovo... se il medico mi chiama... io mi sveglio prestissimo...

30. ANIMATRICE: Sì sì... allora se lei troverà la chiamata poi ci farà sapere quando poterla richiamare, possiamo fare così.
31. GIANNA: Sì, d'accordo, possiamo fare così. Io la ringrazio molto e spero che questa... che questa... ci sia una possibilità di fare qualcosa...
32. ANIMATRICE: Sì sì, io mi impegno personalmente, quindi quando tornerò dalle vacanze prenderò in carico sua sorella...
33. GIANNA: Va bene, la ringrazio molto, buone vacanze allora...
34. ANIMATRICE: Grazie, anche a lei, anche a lei, salve, salve.
35. GIANNA: Buongiorno.

Commento (a cura di *Mina Mantova*)

Il 1° turno, in cui parla la signora Gianna, è molto lungo, io mi metto in posizione di ascolto e alla fine colgo il gancio che mi permette di introdurre l'approccio che intendo mettere in atto per rispondere alle sue richieste (turni 1, 2 e 4).

Tecniche utilizzate

In questa conversazione ho utilizzato alcune *tecniche capacitanti passive* come ascoltare, non interrompere, rispettare la lentezza e le pause, non giudicare, non fare domande, prendere in seria considerazione le parole dell'interlocutore.

Le *tecniche capacitanti attive* utilizzate sono:

- Rispondere alle richieste (turni 2, 4, 14, 20, 26).
- Rispondere alle domande (turni 10, 28).
- Risposte in eco (turni 12, 18).
- Riassumere (turni 16, 24, 32).
- Risposta empatica (turni 8, 22).