

## **571. Covid 19. Conversazione telefonica con un familiare. Dalle tecniche di conduzione del Gruppo ABC al colloquio individuale**

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. Mina Mantova è Coordinatrice del Servizio animazione di due RSA, una a Milano e una in Brianza, gestite dalla stessa Associazione. 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](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca.

### **Il conversante**

Loretta è figlia della signora Antonella, Ospite della RSA di Milano da 8 mesi. Loretta vive una sensazione di malessere caratterizzata da sensi di colpa e apprensione nei confronti della mamma. Per questo motivo le ho presentato l'Approccio Capacitante come teoria di riferimento del mio metodo di ascolto e ho avviato con lei un percorso di sostegno. Il punteggio del MMSE di Antonella è 25.4.

### **Il contesto**

Sulla base della mia formazione in psicologia ma soprattutto per la formazione nell'ambito dell'Approccio Capacitante, la direttrice delle due RSA in cui lavoro mi ha affidato l'incarico di sostenere emotivamente i familiari degli Ospiti, in questo periodo di distanziamento per la prevenzione da contagio di Covid19, mediante contatto telefonico o in presenza, su loro richiesta e secondo una programmazione.

### **La conversazione**

La telefonata è avvenuta su richiesta della signora Loretta, la quale voleva aggiornarmi sugli ultimi eventi, riguardanti la mamma, che l'avevano turbata. Il primo contatto telefonico è avvenuto in estate, seguito poi da un incontro in presenza in autunno. Quello attuale è il terzo incontro; quando ho telefonato alla signora ero nell'altra sede. Loretta all'inizio della conversazione fa riferimento al disagio che prova nel non riuscire a conversare intimamente con la mamma nello spazio messo a disposizione dei familiari per gli incontri in RSA.

### **Il testo: *Ho avvertito una qualche fatica in questi giorni da parte della mamma***

1. LORETTA: Sa Mina... ho sentito... ho avvertito una qualche fatica in questi giorni da parte della mamma... così che poi mi ha riportato indietro, nei discorsi che ogni tanto le era capitato di fare. Allora, per telefono, nei colloqui che io ho con lei, chiaramente affrontare con lei i discorsi è un po' complicato, ecco. Poi io me ne vado, nel caso ci fossero veramente delle fatiche lei le deve affrontare da sola e chiaramente questo è un po' un problema... allora mi chiedevo intanto se lei per caso abbia ravvisato questo negli ultimi incontri che avete avuto... e se invece non fosse possibile proprio creare un incontro ad hoc, magari anche informale, mentre fate qualcosa... cercare di capire insomma se ci sia veramente qualche cosa che non va in questo momento perché ne ha un po' parlato con mia cugina dicendole no, no, è perché poi l'apparenza inganna, sai, la facciata sembra sempre bella, io sono sempre in ordine, sempre sorridente, ma quello che sto passando lo so solo io... ecco, allora mi sono sentita veramente un po' così

- nell'impossibilità di fare io questo... questo passaggio... provo per telefono ma ovviamente... ha capito quale è la difficoltà no?... nei colloqui siamo comunque in un luogo dove ci sono altre persone, per quanto abbiamo il nostro tavolino, ma insomma, e poi solo un colloquio alla settimana... e dovrei rimandare a quella successiva per riprendere l'argomento... ecco. Lei ha avuto questa sensazione dottoressa?
2. ANIMATRICE: Guardi, io sono andata ieri a fare l'attività nel reparto di sua mamma...
  3. LORETTA: È lei che mi ha mandato la foto?
  4. ANIMATRICE: Sì, l'ho mandata io...
  5. LORETTA: Grazie!
  6. ANIMATRICE: Prego. Ho fatto la foto qualche giorno fa, il pomeriggio in cui ho attaccato la ghirlanda (*un manufatto di cartoncino realizzato con gli ospiti nell'ambito del laboratorio di Natale*) sulla porta della camera, sua mamma mi ha chiesto una foto da inviarle, l'ho fatta con il mio telefono, poi non ho avuto il tempo di trasferirla sul telefono aziendale per inviargliela. Poi sono passati i giorni e ieri sua mamma mi ha detto: allora, l'hai mandata la foto a mia figlia?... me lo ha detto con una serenità...
  7. LORETTA: Perché ci teneva a farmela vedere!
  8. ANIMATRICE: Infatti ieri ho colto l'occasione, perché, ho pensato, se rimando lo dimentico di nuovo. Ho colto l'occasione e l'ho inviata. Comunque è stato un bel lavoro, lei è orgogliosa e contenta del lavoro che ha fatto e mi ricordo che anche mentre lo faceva, mi ha chiesto di farle una foto da mandare a lei, e già in quell'occasione lei ci teneva a dimostrarle che è impegnata a fare qualcosa ed è contenta di quello che sta facendo, e così anche nel farle vedere il risultato, ci teneva molto a farle vedere l'effetto finale del suo lavoro. Comunque ieri l'ho vista tranquilla, serena, un po' meno sorridente del solito è vero, questa cosa l'ho notata, ho notato un atteggiamento diverso ma ho pensato che forse non avesse voglia di fare quei sorrisoni ampi che fa di solito. Ieri ho fatto vedere un DVD sul Carosello, le è piaciuto tantissimo, ci siamo lasciate dicendo, a lei e al resto del gruppo, che sarei tornata con il secondo episodio del documentario sul Carosello e quindi nell'insieme mi è sembrata serena. Adesso che lei mi sta dicendo questo, appena rientro nella sede di Milano farò un piccolo colloquio individuale con sua mamma per sentire cosa mi racconta, per capire quale può essere questo suo pensiero. Ma lei, dopo le parole che sua cugine le ha detto, ha provato a pensare cosa stesse provando sua mamma quando ha detto queste cose?
  9. LORETTA: Sì, diciamo che, giustamente, come tutti gli anziani, ad un certo punto... si arriva al punto in cui si dice, ma allora a questo punto... forse, insomma... che ci sto a fare?... questo non lo posso fare, l'altro non si fa, quell'altro no, c'è la mascherina... non so, insomma diciamo che è un conto che viene abbastanza spontaneo e naturale e non me ne sono mai crucciata più di tanto quando ne abbiamo parlato insieme, ed è capitato qualche volta, io ho lasciato che mi raccontasse, l'ho sempre interpretato come una, come posso dire, una fatica che tutti gli anziani avvertono...
  10. ANIMATRICE: Mmh mmh...
  11. LORETTA: Quindi... mi è sempre dispiaciuto sentirglielo dire, è chiaro, ma in fondo l'ho sempre sentito dire da lei, dalla mia zia anziana, l'altra mia nonna, dalle mamme delle mie amiche, cioè quando si arriva ad una soglia così elevata, probabilmente è quasi inevitabile chiedersi... magari insomma è arrivato il momento di riposarmi un po' anch'io... quindi volevo capire se si trattasse di una cosa transitoria di questo tipo, se... boh...
  12. ANIMATRICE: Se c'è qualcosa di più profondo lei dice...
  13. LORETTA: Sì, se c'è qualcosa di più profondo... se magari, e questo era capitato una volta ma tanto, tanto tempo fa, quando era stata cambiata una terapia di quelle, aspetti, ora ho un'amnesia... lei stava seguendo una terapia contro la depressione e c'erano stati dei dosaggi che non... insomma, prima di trovare il dosaggio adeguato sono stati fatti dei passaggi, in uno di questi passaggi, dove il dosaggio era abbastanza elevato, aveva avuto l'effetto paradossale... quindi non so, mi ero fatta due o tre domande e... credo che voi abbiate cambiato terapia, giusto?

14. ANIMATRICE: Questo non lo so, perché l'aspetto farmacologico è seguito dal medico e dalla coordinatrice infermieristica.
15. LORETTA: Ok, ma eventualmente lo prenderemo in considerazione.
16. ANIMATRICE: Sì, mettiamola in questi termini: la domanda la può fare lei direttamente al medico, non posso farla io per poi trasferire a lei la risposta, perché è una questione di ruoli, perché l'aspetto farmacologico non mi compete e quindi non posso darle informazioni in merito, però se lei lo chiede direttamente al medico avrà la risposta reale su come stanno le cose. Quindi se lei ha questa idea, rispetto all'esperienza passata, fa bene a fare questa verifica.
17. LORETTA: La mettiamo in subordine, che dice?
18. ANIMATRICE: Sì, nel frattempo senta la mamma, può chiedere a sua mamma se ha avuto la percezione che qualcosa sia cambiato nella sua terapia... (*poi cambio registro per distoglierla dall'argomento terapia e portare avanti il discorso iniziale*) Senta Loretta, vorrei chiederle per approfondire e riprendere quanto detto prima se lei sa cosa ha risposto sua cugina quando sua mamma ha detto queste cose...
19. LORETTA: Ah ah ah (*risatina*)... solitamente mia cugina cerca di svicolare un po' il discorso... allora, si trova nella mia stessa difficoltà quando ci sono argomenti, purtroppo, in questo periodo un po' troppo delicati, ci troviamo nella difficoltà di affrontarli con lei...
20. ANIMATRICE: Ok, e voi cosa rispondete?
21. LORETTA: Si ricorda che le avevo detto che sono accadute delle cose in famiglia che io vorrei in qualche modo comunicare alla mamma ma me ne guardo bene per il momento perché è faticoso lasciarla da sola a gestirle, ecco quindi quando gli argomenti sono un po' troppo delicati, è brutto da dire ma cambiamo discorso... ecco... e lei che in questo momento su certe cose non ha più la capacità di tenere botta sul discorso troppo a lungo, si fa fuorviare da un'altra domanda, da un'altra risposta e la cosa cade... in sostanza mi pare che sia caduta...
22. ANIMATRICE: E quindi questa cosa capita anche a lei di...
23. LORETTA: Qualche volta è capitato anche a me... no, sinceramente devo dire che con me la mamma è... sì, magari si lamenta ma non è mai così, come posso dire, non manifesta mai così profondamente la cosa...
24. ANIMATRICE: Io pensavo questo... in questi casi, nel momento in cui... io le faccio un esempio, sulla base delle tecniche dell'Approccio Capacitante che sto studiando... a volte quando la persona anziana manifesta disagio o sofferenza emotiva noi tendiamo a incoraggiarla a sdrammatizzare dicendole *ma no, non ci pensare, ma no, guarda questo piuttosto che quest'altro*... ecco, in un certo senso la cosa ideale sarebbe accogliere invece il suo stato emotivo perché forse ha proprio voglia di dire, approfondire quello che in quel momento sta provando, quindi dire *ma no non ci pensare, non fare così, non dire così*, è un po' come disconoscere il fatto che lei in quel momento sta soffrendo o ha un pensiero triste e quindi... capisco che per lei non è facile in quelle occasioni di incontro dove ci sono altre persone... però anche solo una parola per dire capisco, *ti capisco*, dare una risposta empatica, *capisco quello che stai provando*... e poi aspettare che lei dica qualcosa in più, che si apra... perché forse, quando lei dice o lamenta qualcosa, ha proprio bisogno di aggiungere qualcosa, di dire qualcosa in più... quindi l'ideale sarebbe non disconoscere ma dare risposte empatiche, di condivisione, come dire *sono qui per ascoltarti, parlamene*... quindi non sminuire, non sdrammatizzare perché vorrebbe dire non dare importanza a quello che lei in quel momento sta provando o vuole raccontare, e non è facile...
25. LORETTA: No, considerando che effettivamente non ha molti interlocutori... quanto meno, io lo sono sempre stata ma fino a che avevamo la possibilità di vederci quotidianamente piuttosto che... e son sempre stata il suo interlocutore principale, insomma, avevamo questo rapporto, ecco... sinceramente ora no.
26. ANIMATRICE: Ecco, quindi lei percepisce il fatto che la mamma stia nascondendo una sua sofferenza, un qualcosa... e questo può essere possibile, quindi magari nel prossimo incontro che avrete domenica, se la mamma dovesse dire qualcosa tra le righe che esprima

- un disagio, eviti magari di dire no, non ci pensare... può dirle *sono qui, ti ascolto, parlamene...* e poi evitare di sviare l'argomento, di farle pensare altro, di dire *ma no, non è grave, non ci pensare*. Invece riconosciamo che forse è davvero grave e pesante questa situazione in cui lei si trova in una collettività...
27. LORETTA: E dopo che aiuto le offriamo per superarlo?
28. ANIMATRICE: Guardi, solo ascoltarla è un aiuto! Solo l'ascolto è già un aiuto, già il fatto che lei sia riuscita a dirlo...
29. LORETTA: Perché io mi chiedo pragmaticamente, e dopo che l'ho ascoltata cosa faccio di buono?
30. ANIMATRICE: Certo che noi non abbiamo una soluzione, ma il messaggio è: *mamma, io non ho una soluzione ma sono con te, ti ho ascoltato, ti sono vicina in questo...*
31. LORETTA: Mmh... *e me ne puoi parlare quando vuoi...*
32. ANIMATRICE: Sì sì, *sono qui, sono per te e sono qui ad ascoltarti sempre, non ho soluzioni, non ti dico che tu... capisco che tu non voglia stare qui, ma questa è una realtà che dobbiamo affrontare insieme, io sono qui, raccontami... io non posso fare di più ma ascoltarti per me vale tanto e spero che valga anche per te...* ecco, condividere anche questa fatica... perché anche sua mamma percepisce la sua preoccupazione, per questo ostenta il fatto che sta bene, ci tiene a dimostrare che è serena... perché?... perché se le dice che sta male Loretta si preoccupa?
33. LORETTA: Esatto, non vorrei che fosse questo...
34. ANIMATRICE: Invece no, le deve farle capire che non si spaventa se la mamma le dice che non sta bene, deve farle capire che per lei significa tanto che la mamma riesca a dirglielo. Come fardello è meno pesante da sopportare se si è in due... piuttosto che fingere di stare bene...
35. LORETTA: Certo, metto la mia maschera e via...
36. ANIMATRICE: Certo, è più pesante portare la maschera piuttosto che dirlo... *adesso te l'ho detto, guarda, io sono così... questa è la realtà*. Occorre cercare di stare meglio in questa realtà... certo non è facile per lei, ma già avere la consapevolezza che per sua mamma è più difficile reggere la maschera che...
37. LORETTA. Sì, non vorrei che fosse questo, ha ragione...sì, sì.
38. ANIMATRICE:... che alleggerirsi e buttare il carico su di lei, figlia... lei deve pensare che per sua mamma tenere tutto dentro per non darle il carico e fingere che va tutto bene è molto faticoso...
39. LORETTA: Non vorrei mai...
40. ANIMATRICE. Invece lei deve trasmetterle questa forza e dire *mamma, me lo prendo io il tuo carico, sono qui per te...* però senza insistere, perché la mamma dirà sempre quello che si sente di dire... comunque non ho dubbi sul fatto che la mamma sappia che lei è lì per ascoltarla. Capisco anche che abbia voluto gettare il suo fardello su sua cugina piuttosto che su di lei... è che a qualcuno aveva bisogno di dirlo...
41. LORETTA: Per carità, da madre lo capisco bene, mi rendo conto che nonostante la sua età probabilmente ha ancora questa visione che in quanto madre deve cercare di proteggere il cucciolo... è significativo, perché era un ruolo che lei aveva abbandonato un po', giustamente, data l'età, però evidentemente a sprazzi o a tratti permane e quindi sì, lo considero così, dopo di che potrebbe essere semplicemente una fase transitoria, legata al periodo, l'inverno, le feste... stranamente mi ha detto che non vuole tornare a casa a Natale (*con le dovute protezioni e su richiesta del familiare è possibile accordare il permesso di rientro al domicilio per le feste*) e io non capisco perché... mah, già che ci sono io glielo dico perché non riesco a venirne a capo. Mi ha detto che per il suo compleanno, si ricorda che io avevo fatto entrambe le richieste, per il compleanno (*all'inizio di gennaio*) sì, ma per Natale lei starebbe in Struttura. Io non lo so, gliela dico, magari c'entra questa cosa, boh...
42. ANIMATRICE: Allora, mettiamola in questi termini, leggiamola in chiave positiva, io la leggerei in chiave positiva perché sua mamma non vuole andare via da lì il giorno di Natale perché sa che il giorno di Natale ci sarà il pranzo insieme, ci sarà un momento di

gruppo e c'è il fatto che se lei va a casa non è giusto nei confronti di chi invece non va a casa...

43. LORETTA: Ah sì, non mi stupirebbe, infatti quella era una delle cose che mi era venuta in mente...
44. ANIMATRICE: Sua mamma può pensare che vuole stare con le sue compagne ed io lo considero positivo perché in pratica le signore del gruppo sono un po' la sua nuova famiglia, la sua casa, e quindi questa è proprio l'esperienza di una forma di adattamento. Io la vedo positiva, da un punto di vista dell'adattamento la vedo positivamente e quindi direi che va bene così...
45. LORETTA: Sarei contenta se fosse così, se capita magari ne parlate insieme, ma direi che l'altro argomento abbia più rilevanza in questo momento. Va bene, io per il momento le ho trasferito questa cosa perché appunto, anche se io la vedo domani, magari seguirò il suo consiglio già domani, ovviamente ho solo quella mezz'oretta lì e poi basta fino alla settimana successiva, se lei nel frattempo mi fa da alter ego...
46. ANIMATRICE: Ah ah ah (*risatina*) martedì sono a Milano e la vado a trovare.
47. LORETTA: Ci possiamo risentire?
48. ANIMATRICE: Sì, va bene, le mando un messaggio e poi ci diamo un appuntamento telefonico, va bene?
49. LORETTA: Perfetto, grazie, è stata utile, buon pomeriggio.
50. ANIMATRICE: Grazie, altrettanto.
- 51.

**Commento** (a cura di *Mina Mantova*)

Prima di questo terzo incontro con Loretta, ho provato ad immaginare come avrei potuto affrontare il colloquio individuale mettendo in atto le tecniche di conduzione del Gruppo ABC. Quindi la telefonata è iniziata con la fase sociale di accoglienza in cui ci siamo salutate, ci siamo interrogate reciprocamente sul nostro stato di benessere, abbiamo parlato delle feste imminenti.

Quanto alle tecniche, ho fatto riferimento ad alcuni dei *12 Passi*:

- 6° Passo: *Rispondere alle domande* (turni 27-28 e 29-31)
- 9° Passo: *Rispondere alle richieste* (turni 42-43)

Nel rassicurare Loretta che quanto ci saremmo dette sarebbe stato strettamente confidenziale, che poteva essere libera di raccontare la propria esperienza senza sentirsi giudicata e che sarebbe stata libera di decidere cosa tenere per sé di ciò che fosse emerso nella nostra conversazione, ho fatto mentalmente riferimento alla *Carta ABC*.

Mi guidava l'intenzione di favorire la felicità del caregiver rispettando *Le 3 Condizioni*:

1. Offrire la possibilità di parlare e comunicare, essere ascoltata (turni 1,11,13,41).
2. Offrire la possibilità di esprimere le proprie emozioni, di vederle riconosciute e di poterle condividere, di riconoscere le emozioni della mamma (turno 8, turni 23-26).
3. Offrire la possibilità di contrattare e scegliere, nell'ambito del possibile, sulle cose che riguardano la sua relazione con la mamma (turni 27-40)

Nei turni 18-32 ho provato a *lavorare sulle parole*, con l'intenzione di fare la *Giostra delle risposte possibili*, ma ho avuto la percezione che Loretta non volesse approfondire, non fosse disponibile a quel tipo di lavoro, quindi ho lasciato perdere.

I turni 45-49 mi confermano che abbiamo raggiunto un *Punto di Incontro Felice* come esito della conversazione.