

581. Formazione formatori: Sulla competenza a contrattare

Testo inviato da Valentina Taramelli (psicologa) durante il Corso di aggiornamento per Formatori Capacitanti, anno 2022. 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'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o 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, purché sia garantita la privacy del conversante. Commenti di *Valentina Taramelli e Pietro Vigorelli*.

Il conversante Silvia (nome di fantasia) 87 anni, affetta da demenza con wandering e afasia. MMSE 4/30.

Il contesto: al termine dell'attività di Pet Therapy, mentre sto accompagnando gli ospiti all'ascensore per portarli a pranzo, noto che Silvia è molto agitata e continua a spostarsi con la carrozzina. Per questo mi avvicino a lei.

La conversazione

Durata: 7 minuti.

Il testo: *Domani spero che sia libera*

1. PSICOLOGA: Silvia è finita l'attività con i cani, spero che le sia piaciuta. Ho visto che ha tenuto in braccio Briciola.
2. SILVIA: (*continua a spostarsi spingendo la carrozzina con i piedi*)... dopo... dopo vengo anch'io con lei.
3. PSICOLOGA: sì? Bene mi fa piacere!
4. SILVIA: ... non sempre però...
5. PSICOLOGA: qualche volta.
6. SILVIA: io c... g... Cani e gatti (*fa un gesto con le braccia come per accarezzarli*)
7. PSICOLOGA: ah le piacciono gli animali.
8. SILVIA: sì!
9. PSICOLOGA: spero che oggi le sia piaciuta l'attività.
10. SILVIA: e poi ci sei tu!
11. PSICOLOGA: grazie Silvia.
12. SILVIA: (*prova a muoversi ma la ruota della carrozzina appare bloccata*) Ecco, ho finito.
13. PSICOLOGA: (*la aiuta a spostare la carrozzina accompagnandola al tavolo per il pranzo*) Qua le va bene Silvia?
14. SILVIA: volevo andare a casa...
15. PSICOLOGA: lei voleva andare a casa!
16. SILVIA: ho da... da (*pausa di 5 secondi*)... fare... da
17. PSICOLOGA: ha da fare a casa.
18. SILVIA: sì! C'è mia madre... (*pausa di 2 secondi*) c'è una vecchia...
19. PSICOLOGA: sua madre... è anziana.
20. SILVIA: sì e... io... sempre...
21. PSICOLOGA: si è sempre occupata lei di sua mamma, Silvia?
22. SILVIA: sì, siamo in due.

23. PSICOLOGA: ah in due, ci si da un po' una mano.
24. SILVIA: ecco quella cosa lì... Però dopo vengo qui.
25. PSICOLOGA: mi sembra un'ottima idea!
26. SILVIA: vengo...
27. PSICOLOGA: a me fa piacere se viene qui...
28. SILVIA: sì... io... l'anno scorso... stata tanto... bene.
29. PSICOLOGA: tanto... c'è stata bene.
30. SILVIA: sì e... lì.
31. PSICOLOGA: siete stati lì.
32. SILVIA: (*mi guarda negli occhi*) gioia!
33. PSICOLOGA: Silvia!
34. SILVIA: tu cosa fai?
35. PSICOLOGA: finisco di portare a pranzo gli altri ospiti. Perché fra poco si mangia
36. SILVIA: avete già mangiato?
37. PSICOLOGA: non ancora, servono il pranzo tra poco.
38. SILVIA: ah... certo... (*Pausa di 5 secondi*) Io vado... se... vado... vengo qui domani.
39. PSICOLOGA: va bene, noi siamo felici quanto lei viene.
40. SILVIA: allora domani vengo qui anche io.
41. PSICOLOGA: grazie.
42. SILVIA: grazie... spero che vengano (*parole incomprensibili*)...
43. PSICOLOGA: speriamo...
44. SILVIA: eh ma sai c'è...
45. PSICOLOGA: è un po' preoccupata?
46. SILVIA: no... però devo andare!
47. PSICOLOGA: deve andare. Ha degli impegni lei.
48. SILVIA: sì, poi lei... a mezzogiorno... è meglio che... la mamma... stia a... casa.
49. PSICOLOGA: mi sembra giusto.
50. SILVIA: gli orari... rispetto...
51. PSICOLOGA: bisogna rispettare gli orari.
52. SILVIA: ha ragione... lei è così.. tiene... orari...
53. PSICOLOGA: è severa?
54. SILVIA: eh sì... però anch'io... figli...
55. PSICOLOGA: i suoi figli?
56. SILVIA sono tutti a casa...
57. PSICOLOGA: ah sono tutti a casa.
58. SILVIA: casa... lavorano.
59. PSICOLOGA: ah sì, giustamente lavorano.
60. SILVIA: alla sera però sì...
61. PSICOLOGA: alla sera sono a casa.
62. SILVIA: mah... mi porti via?
63. PSICOLOGA: ora la lascio qua perché servono il pranzo!
64. SILVIA: qui?
65. PSICOLOGA: sì!
66. SILVIA: e tu mi dici che si può stare qui?
67. PSICOLOGA: certo! E il mangiare è ottimo.
68. SILVIA: io lo so che il mangiare è buono ma io pensavo che... io... un po' indietro.
69. PSICOLOGA: se è un po' preoccupata può provare a mangiare qui e poi mi racconta com'è andata.
70. SILVIA: meno male! Allora domani spero che sia libera... sono qui.
71. PSICOLOGA: e io torno così mi racconta.
72. SILVIA: tiro fuori un po' di... non tanto... un po' di...

73. PSICOLOGA: va benissimo quello che tira fuori. Mi piace parlare con lei. Torno domani!

74. SILVIA: domani!

Commento (a cura di *Valentina Taramelli*)

Silvia è un'anziana smemorata e disorientata che esprime le sue difficoltà con il wandering. Spesso quando non comprende bene cosa deve fare si agita ed inizia a spingere la propria carrozzina con i piedi. Io la trovo in uno di questi momenti. L'attività è finita, gli operatori della Pet Therapy stanno portando fuori i cani mentre l'educatrice ed io accompagnammo gli ospiti in refettorio.

Silvia è agitata. Mi avvicino a lei e cerco di capire quale sia il suo problema.

Per prima cosa ridefinisco il contesto: le spiego che l'attività è finita. Commetto però un errore perché contemporaneamente le chiedo anche se le sia piaciuta l'attività. Nonostante questo Silvia dimostra da subito un'ottima abilità a comunicare. Infatti commenta prima la mia definizione del contesto, riferendomi che anche lei vuole venire con me, poi risponde alla mia domanda spiegandomi che le attività qualche volta le piacciono (turno 4) e che soprattutto ama gli animali. In particolare i gatti e i cani (turni da 4 a 8).

Inoltre al turno 14 Silvia mi spiega anche il perché della sua agitazione: lei voleva andare a casa! Questo è un momento emotivamente molto forte perché Silvia si fida di me al punto da confidarmi le sue preoccupazioni. La sua fiducia me l'ha dimostrata al turno 10 quando mi fa capire che l'attività le è piaciuta anche perché ero presente io ("e poi ci sei tu!"). Silvia si fida di me e mi riferisce una cosa per lei molto importante: a casa ha una mamma anziana che la aspetta e di cui lei deve occuparsi (turni 18-24).

Spesso gli operatori e i parenti che incontro nei colloqui di sostegno psicologico e negli incontri di formazione, mi chiedono se è giusto mentire ai propri cari quando si dimenticano fatti importanti della loro vita, come per esempio la morte della madre.

L'Approccio Capacitante a mio parere ci offre la miglior risposta possibile a questo domanda. Come Operatori Capacitanti infatti sappiamo che quando una persona ci riferisce qualcosa che per lui ha una grande valenza emotiva, quell'emozione è sempre autentica ed è lì che bisogna stare: nel qui ed ora di quell'emozione e non nella veridicità o meno di quanto viene detto.

Nei turni dal 15 al 23 accolgo quindi le sue emozioni e l'accompagno nel suo mondo possibile, dove una figlia si occupa di una madre anziana.

Nei turni 32 e 34 succede un'altra cosa importante: Silvia che per tutta la prima parte della conversazione ha sempre fissato i suoi piedi o la carrozzina, per la prima volta mi guarda negli occhi, mi vede ("gioia!") e si interessa a me chiedendomi cosa sto facendo. Ora è lei che attivamente conduce la conversazione e mi fa domande. Riferendomi ancora, nel turno 38, la sua intenzione a tornare nello stesso posto il giorno successivo.

Nei turni seguenti usando le tecniche capacitanti come *le risposte in eco, l'accompagnare con le parole, rispettare le pause e i silenzi*, la accompagno nel suo mondo possibile di madre che si preoccupa dei suoi figli, finché al turno 66 Silvia mi chiede se può fermarsi per il pranzo.

Nella sua frase "E tu mi dici che posso stare qui" colgo la sua preoccupazione e nei turni successivi la rassicuro dicendole che tornerò il giorno seguente a chiederle com'è andata e lei al turno 70 mi risponde "Meno male!" E accetta di fermarsi in casa di riposo per il pranzo.

Ancora una volta l'Approccio Capacitante mi ha aiutato a comprendere le difficoltà di questa signora e a riconoscere la sua competenza a contrattare e a decidere e ad accogliere le sue emozioni. Silvia è sì un'anziana smemorata e disorientata ma quello di cui aveva bisogno non era qualcuno che le ricordasse che sua madre è morta, che i suoi figli non l'aspettano a casa (perché sanno che lei ormai da più di un anno vive in casa di riposo) e che le spiegasse che il posto dove l'ho accompagnata è il tavolo dove mangia tutte le mattine, tutti i mezzogiorno e tutte le sere.

Silvia cercava qualcuno che comprendesse il suo stato emotivo, le sue preoccupazioni e che la facesse ancora sentire una donna con delle competenze: la competenza a parlare e a comunicare (nonostante gli evidenti deficit linguistici), la competenza a poter essere lei a decidere dove mangiare e la competenza emotiva di figlia e di madre molto devota alla sua famiglia.

Questa conversazione mostra come l'Operatore Capacitante, a differenza dell'anziano smemorato, ha la possibilità di scegliere quali parole usare nella conversazione e che se vengono scelte le parole che valorizzano il riconoscimento dei mondi possibili dell'altro, delle sue identità molteplici, del suo io sano e del suo io malato, delle sue competenze elementari allora la conversazione sarà una conversazione felice non solo per l'anziano ma anche per l'operatore.

Lavoro di gruppo (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Per utilizzare questo testo in un'eventuale sessione formativa sulla competenza a contrattare, abbiamo proceduto a tappe:

1. abbiamo fatto un brain storming sulle domande che si potrebbero rivolgere al gruppo di operatori in formazione
2. abbiamo scelto un paio di domande che ci sono sembrate le più idonee
3. un formatore volontario ha condotto il lavoro di gruppo utilizzando le domande scelte
4. al termine del lavoro di gruppo abbiamo riflettuto sul lavoro svolto tra di noi

Esempi di domande da rivolgere al gruppo

Il brain storming ha messo in luce che ci sono tante possibilità di lavorare in modo capacitante su questo testo, ne elenco alcune, formulate sotto forma di domande da rivolgere al gruppo di operatori:

1. Quali motivi narrativi vediamo nelle parole di Silvia? (*Con questa domanda facciamo l'inventario dei motivi narrativi e cominciamo a diventare consapevoli della sua competenza a contrattare e del suo io sano*)
2. Quali emozioni esprime Silvia con le sue parole? (*Con questa domanda facciamo l'inventario delle emozioni e cominciamo a diventare consapevoli del suo mondo interiore e del suo io sano*)
3. Nel turno 14 le parole di Silvia potrebbero mettere in difficoltà l'operatrice. Come ne è uscita? (*Con questa domanda possiamo introdurre la tecnica di non giudicare il vero e il falso ma accompagnare l'interlocutore nel suo mondo possibile*)

Domande di questo tipo possono essere utilizzate per avviare il lavoro di gruppo se c'è molto tempo a disposizione. In questo caso, dopo avere lavorato sul materiale che emerge, è necessario prendere spunto da questo materiale per fare una seconda domanda, più diretta, che indirizzi il lavoro di gruppo sulla competenza a contrattare.

Circoscrivendo il campo alla competenza a contrattare, potremmo chiedere:

1. In quali turni, con quali parole Silvia esprime la sua competenza a contrattare?
2. Che cosa vuole, che cosa desidera Silvia?

Successivamente si può chiedere:

3. La psicologa ha riconosciuto la competenza a contrattare di Silvia? In quali turni, con quali parole?

In conclusione si può chiedere:

4. Che risultati ha ottenuto?
5. Al termine della conversazione come si sente la psicologa? E Silvia?

Sui verbi di movimento e il motivo narrativo prevalente nella conversazione

Durante il lavoro di gruppo è stato osservato che Silvia utilizza spesso verbi di moto (*andare, venire*) (turni 2, 14, 26, 38, 40, 42, 46) e tende anche a muoversi fisicamente con la carrozzina (turni 2, 12). Questo fatto non meraviglia se si pensa al motivo narrativo prevalente della conversazione: voglio andare a casa dove c'è la mia vecchia mamma (turno 14, 16, 18).

Questa osservazione ci fa riflettere sul *wandering*, considerato banalmente come un disturbo comportamentale senza senso, e sull'utilità del *camminare insieme* da parte degli operatori, tutti gli operatori, non solo i fisioterapisti!